



CIO Summit Cono Sur 2021

Levantando la Mirada: Enfrentando los desafíos post Covid-19

Los imperativos de Agilidad y Centralidad en el Cliente que nos trajo la crisis sanitaria han obligado a las organizaciones a actuar reactivamente instalando capacidades de TI en muy breves tiempos.

Ahora es momento de pensar en dar sustentabilidad a esas capacidades y proyectarlas en una nueva (sub) normalidad.

TRACK A

Elevando la Experiencia de los Clientes y la Fuerza de Trabajo

Las necesidades, expectativas y demandas de los clientes están cambiando con los cambios tecnológicos y sociales. Los CIO pueden asociarse con CxO clave para desarrollar estrategias de experiencia del cliente (CX) que aprovechen las nuevas tecnologías para establecer relaciones persistentes y enriquecidas con clientes y socios.

Los enfoques tradicionales de las operaciones comerciales y de TI internas y externas simplemente no son adecuados para un mundo digital. Los CIO pueden liderar trabajando con todos los CxO para adoptar nuevas formas de estructuras de equipo y aprovechar las tecnologías para cambiar radicalmente la forma en que se realiza el trabajo.

09:30-10:30 **Charla: ¿Qué se viene en experiencias del usuario?**

Speaker:

- Philippe Duclos, Vice Presidente Virtus Digital, Virtus Partners, Northwestern University – Kellogg School of Management, Marketing, Profesor de CX y Transformación Digital en Diplomado UX, PUC

La “nueva normalidad” de la experiencia del usuario es la virtual, ya sea trabajando, comprando, aprendiendo, haciendo ejercicio, reuniéndose con gente, entreteniéndose o recibiendo atención médica. ¿Qué innovaciones tecnológicas se consideran más prometedoras para mejorar la experiencia del usuario?

10:30-11:30 **Charla: Experiencias de Cliente (CX) de próxima generación**

Speaker:

- Daniel Melotto, Head of Customer Success Genesys Latam Universidad de Belgrano – Arg, MBA Business Administration

Según investigaciones de Gartner, las empresas más exitosas colocarán las ganancias en segundo lugar en su misión, estrategias y modelos operativos. En este contexto, la noción de enfoque está cambiando de productos y servicios a una experiencia social del cliente.

11:30-12:30 **Panel: Deleitando a los clientes con el diseño de experiencias memorables**

Moderador:

- María Alejandra Rojas, Mentora de Apoyo Programa ISI en incubadora Santiago Innova, Postitulo en Comportamiento Innovador, PUC, MBA Dirección comercial y marketing, IEDE Business School

Panelistas:

- Patricio Castro, Senior PO Marketing Cloud Salesforce en banco BCI, University Professor in Digital Marketing. Master in Marketing, Universidad de Chile.
- Gustavo Zurita, Profesor Titular en Universidad de Chile, Doctor en Ingeniería - mención Ciencias de la Computación, PUC.

La experiencia de un cliente se puede desglosar en varias dimensiones, cada una de las cuales representa un espectro. Los ejemplos incluyen una experiencia predecible versus sorprendente, sin esfuerzo versus desafiante. Este Panel le enseñará cómo usar estas dimensiones para evaluar su CX actual e ideal, y cómo cerrar la brecha entre las dos.

KEYNOTE SPEAKER**12:30-13:30 Charla: Nuevos Desafíos: IA ética****Speaker:**

- Ricardo Baeza-Yates, Director of Research, Institute for Experiential AI @ Northeastern University en Silicon Valley, Ex vicepresidente de investigación de Yahoo Labs

En los nuevos modelos de negocio con bases de infraestructura tecnológica y humana con enfoque digital y mercados virtuales donde el crecimiento llega a ser exponencial existen desafíos éticos que los negocios deben abordar para ser sustentables.

Esta charla cubre cinco desafíos éticos en boga a través de ejemplos concretos: (1) discriminación (por ejemplo, reconocimiento facial, justicia, economía colaborativa, modelos de lenguaje); (2) frenología (por ejemplo, predicciones basadas en biometría); (3) comercio digital injusto (por ejemplo, sesgos de exposición y popularidad); (4) modelos que no entienden semántica y (5) uso indiscriminado de recursos computacionales (por ejemplo, modelos de lenguaje).

Los ejemplos anteriores tienen un sesgo personal, pero establecen el contexto para la segunda parte donde abordamos cuatro desafíos genéricos: (1) demasiados principios (por ejemplo, principios frente a técnicas), (2) diferencias culturales; (3)

regulación (por ejemplo, privacidad, anti-monopolio) y (4) nuestros sesgos cognitivos.

Terminamos discutiendo qué podemos hacer para abordar estos desafíos en el futuro cercano.

15:00-16:00 **Charla: Resiliencia y adaptabilidad en los equipos del futuro**

Speaker:

- Katerina Alarcón Barrientos, Socia FranklinCovey Chile, Diplomada en RRHH, Liderazgo y Coaching, UAI, Diplomada en Gestión de RRHH, Universidad de Chile

La pandemia ha acelerado la transformación digital. A medida que las empresas se estabilizan, recuperan y renuevan para crecer, los CIO deben aprovechar la oportunidad para remodelar el futuro del trabajo y reconfigurar su modelo de fuerza laboral para superar la fragilidad, mejorar la resiliencia, agregar antifragilidad y lograr un rendimiento óptimo.

16:00-16:30 **Conversación con una Experta: Elevando la experiencia de la Fuerza de trabajo**

Entrevistada:

- Fabiola Ríos Medina, directora de Alianzas Estratégicas en Forge Chile. Ex. Consultora Senior en Great Place to Work Chile. Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional, PUC

Para 2023, Gartner predice que el 75% de las empresas tendrán un EVP (Employee Value Proposition) diseñado para atraer y retener talento de TI. Si bien el equilibrio entre la vida laboral y personal y la compensación están identificados como los atributos de EVP más reportados para atraer empleados de TI, 6 de cada 10 colaboradores actuales están de acuerdo en que su experiencia como empleados es tan importante para ellos como la compensación y los beneficios. Únase a esta conversación para

aprender cómo reclutar y retener el talento de TI que necesita para impulsar la aceleración digital empresarial.

KEYNOTE SPEAKER

16:30-17:30 **Charla: Construyendo una agenda de Innovación Digital**

Speaker:

- Wilson País, Digital Native Companies Lead at Microsoft

En muchas empresas, la "TI heredada" y los "nativos digitales" aportan diferentes culturas, perspectivas y capacidades. La innovación puede ser orquestada desde los administradores de los sistemas heredados o puede ser encabezada por los digerati (personas que hacen un alto uso de las tecnologías digitales) de próxima generación que complementarán, rodearán y reemplazarán el código, los datos y plataformas de antaño. ¿Cómo irrumpes en algo sin romper lo que funciona? Quizás los CIO y los CDO deban combinar estos enfoques. En esta charla aclararemos y discutiremos las compensaciones del mundo real cuando las empresas se enfrenten a realidades como "el software se está comiendo el mundo".

TRACK B

Navegando en los nuevos ecosistemas digitales

El mayor desafío para la verdadera transformación digital no es la tecnología, es identificar y generar nuevos ingresos y modelos de negocio para desarrollar el rol futuro de la organización en la vida de sus clientes.

El CIO tiene un papel fundamental para ayudar al negocio en su desarrollo hacia una nueva visión de futuro. Esta orientación proporciona una guía para ayudarlo a aprovechar las tecnologías y las asociaciones, adaptando los modelos operativos y comerciales para desarrollar ingresos sostenibles en el futuro.

09:30-10:30 **Charla: Entendiendo la nueva (sub) normalidad y su impacto en la estrategia empresarial**

Speaker:

- Patricio Delgado, Socio Augure | MTG | Transformación Digital Ágil, Master of Science in Electronics Engineering, UTFSM, Profesor Diplomado en Gestión de Negocios, FEN Universidad de Chile

Estudios muestran cómo las empresas lidiaron con el caos de la pandemia y cuáles probablemente sobrevivirán y prosperarán después de que la pandemia desaparezca. Muestran cómo el virus aceleró las tendencias preexistentes en la adopción de tecnología y predice beneficios a largo plazo para el rendimiento empresarial. Fundamentalmente, el entorno exige a las empresas crear un futuro mejor en un momento de extrema incertidumbre.

10:30-11:30 **Charla: Diferenciación Competitiva e Innovación Empresarial**

Speaker:

- Jean Paul de Dompierre, Head of Strategy at Cornershop by Uber, MBA University of Chicago

La creación continua de valor para el cliente a largo plazo a través de la innovación empresarial garantizará que su organización no solo sobreviva, sino que prospere en un mercado global desconocido. La innovación no está aislada o es un juego de tecnología pura, debe estar alineada con la dinámica y los patrones de los clientes y del mercado, e incluir formas de reinventar su negocio aprovechando una fuente global diversa de talentos en todo el mundo.

11:30-12:30 **Panel: Navegando en los nuevos ecosistemas digitales**

Moderador:

- Sandra Vallejos G., Gerente Corporativo TI Area Supply Chain en Coca Cola Andina, Graduada ESE Business School en Transformación Digital.

Panelistas:

- Francisco Garcia Donoso, Gerente Nuevos Negocios en Solex, Ingeniero Civil Industrial con mención en Computación, Máster en Ciencias de la Ingeniería, PUC
- Christian Cancino del Castillo, Associate Professor at University of Chile, Doctor en Economía y Empresas en Gestión de la Innovación y Política Tecnológica, Universidad Autónoma de Madrid
- Wilson Pais , Digital Native Companies Lead at Microsoft.

El escenario actual está exigiendo a los CIO que aceleren los esfuerzos digitales. ¿Cómo puede hacer eso cuando su equipo se

siente fatigado? Esta sesión cubre cómo aumentar la resiliencia y superar la fatiga de la aceleración digital en 2021-2022.

Gartner predice que para 2024, el 25% de los CIO de las grandes empresas tradicionales serán responsables de los resultados operativos del negocio digital, convirtiéndose efectivamente en "COO por poder". ¿Cómo prepararse para ser también director de evangelización, catalizador, orquestador u oficial de operaciones de su organización?

KEYNOTE SPEAKER

12:30-13:30 **Charla: Nuevos Desafíos: IA ética**

Speaker:

- Ricardo Baeza-Yates, Director of Research, Institute for Experiential AI @ Northeastern University en Silicon Valley, Ex vicepresidente de investigación de Yahoo Labs

En los nuevos modelos de negocio con bases de infraestructura tecnológica y humana con enfoque digital y mercados virtuales donde el crecimiento llega a ser exponencial existen desafíos éticos que los negocios deben abordar para ser sustentables.

Esta charla cubre cinco desafíos éticos en boga a través de ejemplos concretos: (1) discriminación (por ejemplo, reconocimiento facial, justicia, economía colaborativa, modelos de lenguaje); (2) frenología (por ejemplo, predicciones basadas en biometría); (3) comercio digital injusto (por ejemplo, sesgos de exposición y popularidad); (4) modelos que no entienden semántica y (5) uso indiscriminado de recursos computacionales (por ejemplo, modelos de lenguaje).

Los ejemplos anteriores tienen un sesgo personal, pero establecen el contexto para la segunda parte donde abordamos cuatro desafíos genéricos: (1) demasiados principios (por ejemplo, principios frente a técnicas), (2) diferencias culturales; (3) regulación (por ejemplo, privacidad, anti-monopolio) y (4) nuestros sesgos cognitivos.

Terminamos discutiendo qué podemos hacer para abordar estos desafíos en el futuro cercano

15:30-16:30 **Charla: Adaptando el liderazgo para ambientes digitales híbridos**

Speaker:

- Jorge Herrera, Socio Franklin Covey Chile, MBA, Business Administration, Harvard Business School, Profesor Pontificia Universidad Católica de Chile

El concepto contemporáneo de liderazgo apunta hacia la dimensión relacional del liderazgo como un elemento fundamental para la navegación exitosa de las organizaciones modernas. Los CIOs que operan en entornos donde se distribuyen las responsabilidades por la transformación digital y tecnológica hacia ambientes híbridos, el enfoque en las relaciones y la construcción de relaciones mediadas con tecnologías es clave. Esta presentación describe lo que los líderes pueden hacer para abordar sus capacidades de liderazgo en el espacio digital híbrido

16:00-16:30 **Conversación con una experta: El rol de la innovación en la economía digital**

La creación continua de valor para el cliente a largo plazo a través de la innovación empresarial garantizará que su organización no solo sobreviva, sino que prospere en un mercado global desconocido. La innovación no está aislada o es un juego de tecnología pura, debe estar alineada con la dinámica y los patrones de los clientes y del mercado, e incluir formas de reinventar su negocio aprovechando una fuente global diversa de talentos en todo el mundo.

Entrevistada:

- María Francisca Yáñez, National Technology Officer at Microsoft, Doctor of Philosophy (Ph.D.) Microeconomics and Engineering, PUC.

KEYNOTE SPEAKER

16:30-17:30 **Charla: Construyendo una agenda de Innovación Digital**

Speaker:

- Wilson País, Digital Native Companies Lead at Microsoft

En muchas empresas, la "TI heredada" y los "nativos digitales" aportan diferentes culturas, perspectivas y capacidades. La innovación puede ser orquestada desde los administradores de los sistemas heredados o puede ser encabezada por los digerati (personas que hacen un alto uso de las tecnologías digitales) de próxima generación que complementarán, rodearán y reemplazarán el código, los datos y plataformas de antaño. ¿Cómo irrumpes en algo sin romper lo que funciona? Quizás los CIO y los CDO deban combinar estos enfoques. En esta charla aclararemos y discutiremos las compensaciones del mundo real cuando las empresas se enfrenten a realidades como "el software se está comiendo el mundo".