

Las características de las empresas digitalmente avanzadas

Estrategia  Adoptan la transformación con un enfoque pragmático a través de **una cartera de programas digitales con el fin de involucrar a los clientes** y operar de manera eficiente.

Estructura  Forman **equipos orientados a fomentar la colaboración entre departamentos y disciplinas**, y estos se alinean con las métricas de clientes y productividad.

Cultura  Recompensan el comportamiento *outside-in*, que adopta la perspectiva del cliente, para **estimular un enfoque centrado en el customer engagement** y la experiencia del usuario.

Talento  Mejoran la formación de las personas con habilidades en diseño, desarrollo y atención al cliente, y **adoptan modelos de liderazgo doble para gestionar los programas digitales**.

Tecnología  Desarrollan plataformas para el *customer engagement*, la eficiencia operativa y la experiencia de los empleados, y **utilizan tecnología emergente para crear nuevas oportunidades**.



Fuente: Forrester.