



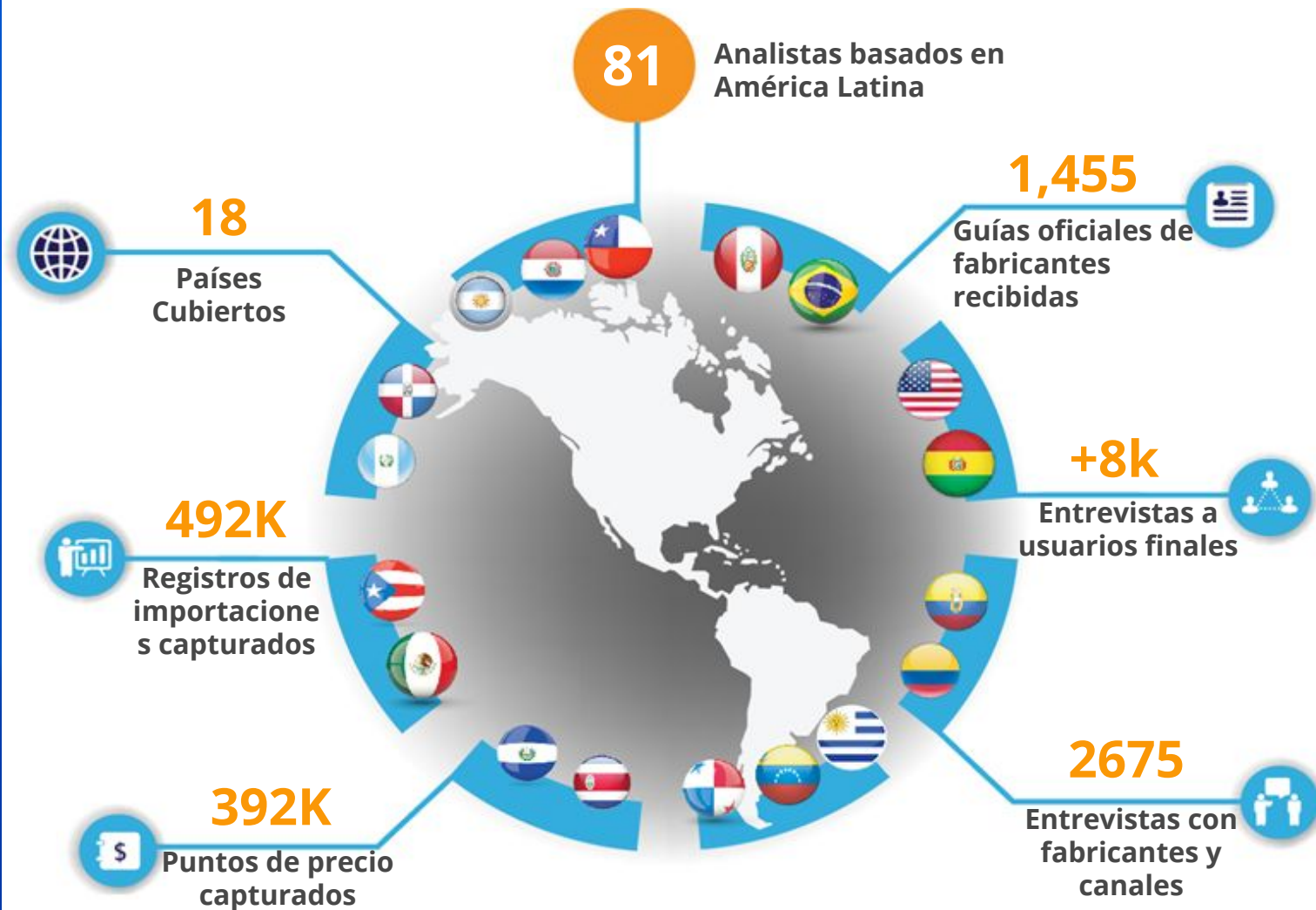
IDC FutureScape

Predicciones de la industria TI para 2018 en Chile

28 de Marzo, 2018

IDC es el principal proveedor de inteligencia de Mercado, consultoría y eventos para la industria TIC.

Proveemos **conocimiento preciso, influencia imparcial y asesoramiento accionable** para los compradores, proveedores y tomadores de decisión de Tecnología.



Ventajas Competitivas de IDC Latinoamérica

Presencia



- **+25 años** brindando servicios detallados del tamaño de mercado y predicciones para los países de América Latina.
- **+80 analistas** cubriendo más de 20 países y más de 100 mercados en la industria TIC de forma trimestral.

Precisión



- **Metodologías** consistentes en los mercados globales que permiten comparaciones entre países, regiones y el mundo.
- Cobertura amplia y profunda de miles de fuentes directas, alimentando la mejor **ingeniería de Big Data**.
- Años de experiencia generando información y siendo pionero en la **ciencia de datos**.

Liderazgo de Opinión



- El mayor **ratio de clientes - analistas** en la industria.
- La más respetada y frecuentemente **citada fuente** de inteligencia de mercado a nivel mundial.
- La primera firma en **identificar tendencias disruptivas**: 3ra Plataforma; Transformación Digital (DX), y Liderazgo de TI en 3D.

Ferviente Servicio al Cliente



- **Flexible modelo** de soporte y servicio al cliente.
- **Expertos** dedicados en investigación, que soportan directamente a nuestros clientes clave.
- Analistas y gerentes de ventas quienes **conocen tus objetivos de negocio**.

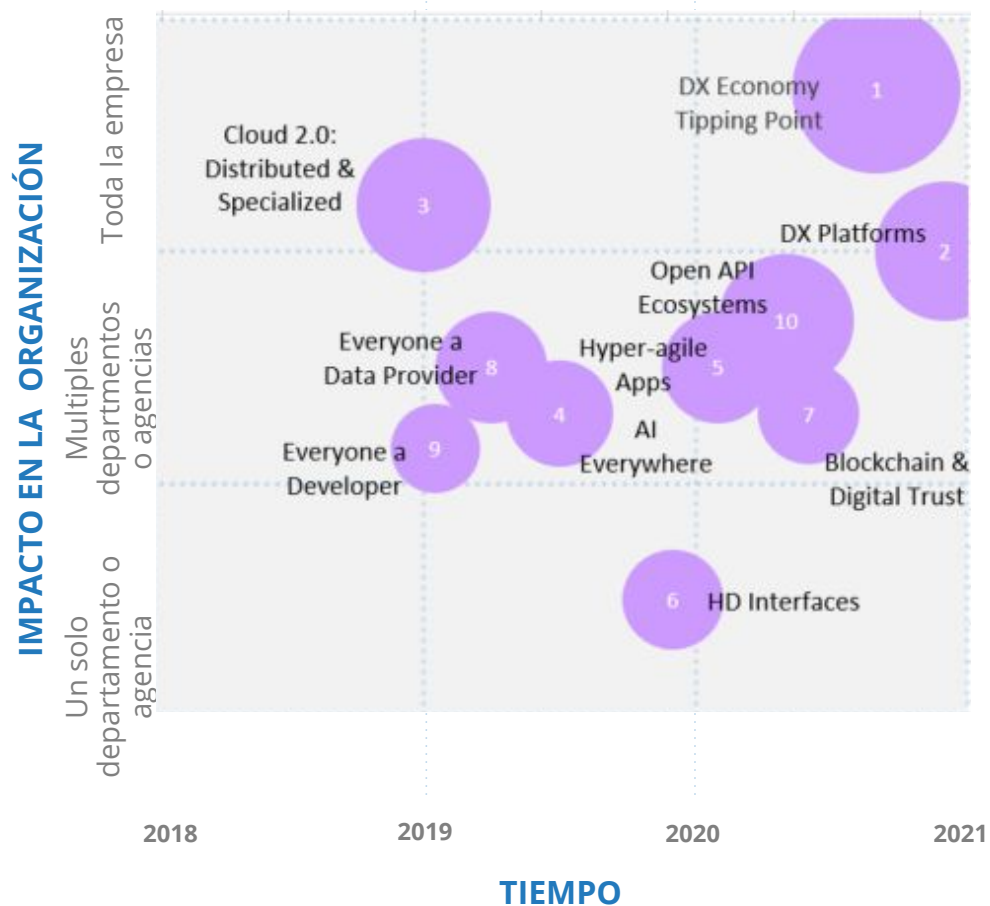
Predicciones IDC

Para llegar a nuestras predicciones, el grupo mundial de analistas de IDC inicia un dialogo temprano para identificar los grandes factores que moverán a la industria.

Las tendencias empresariales, sociales, económicas y tecnológicas juegan un papel importante en la configuración del futuro. Si bien docenas de factores externos influyen en el futuro, IDC ha identificado diez fuerzas primarias que es importante considerar al proyectar el futuro de la industria:

- **Aceleración de Transformación Digital:** transformación centrada en la tecnología que altera las empresas y la sociedad
- **Ritmo de cambio:** las capacidades tecnológicas permiten cambios sostenibles a la velocidad de los negocios digitales
- **Transformación Digital Delta:** los líderes y los disruptores amplían la brecha de rendimiento
- **Humano vs. Máquina:** el impacto de la inteligencia artificial y la automatización
- **Sense, Compute, Actuate:** El nuevo paradigma centrado en los datos
- **La interrupción de la plataforma:** El impulso del Poder Digital, Innovación a escala
- **Amenazas cibernéticas:** Robo, secuestro, y ataque cibernético en aumento
- **Economía cambiante:** Cambio de las estructuras de valor y aumento del capital digital
- **Innovation Impasse:** sistemas heredados que limitan la transformación
- **The Future Workforce:** Demanda global del talento digital

IDC FutureScape: IT Industry Latin America



Nota: El tamaño de la burbuja indica la complejidad/costo de llevarlo a cabo. Fuente: IDC, 2018

- 1 Para 2021, al menos 40% del PIB de América Latina se digitalizará, con un crecimiento en cada industria, impulsado por ofertas, operaciones y relaciones mejoradas digitalmente; en 2021, los inversionistas utilizarán métricas de penetración en la plataforma/ecosistema, de valor de los datos, y de intimidad con el cliente como factores de evaluación de las empresas.
- 2 Para 2020, el 40% de las empresas grandes de América Latina habrá articulado completamente una estrategia de plataforma tecnológica para la Transformación Digital (DX) de toda la organización, y estará en el proceso de implementar esa plataforma como el nuevo núcleo de TI para competir en la economía digital.
- 3 Para el 2021, el gasto de las empresas en servicios de nube, en hardware, y en software en América Latina, se duplicará con un crecimiento hacia más de los \$11 mil MDD, aprovechando el entorno: 10% en el borde, 15% en cómputo especializado (no x86), y más de 80% en Multicloud.
- 4 Para 2019, el 30% de las iniciativas de Transformación Digital utilizarán servicios de IA en América Latina; para 2020, el 50% de las aplicaciones empresariales comerciales usarán IA, más de la mitad de los consumidores interactuarán con bots de soporte al cliente, y más del 40% de los nuevos robots industriales aprovecharán la IA.
- 5 Para 2019, las aplicaciones empresariales se desplazarán hacia arquitecturas hiper-ágiles, con más del 50% de desarrollo de aplicaciones en plataformas en la nube (PaaS), usando microservicios y funciones, y con más de 70% de nuevos microservicios desplegados en containers.
- 6 Para 2021, las interfaces humano-digitales (HD) se diversificarán; 10% de los técnicos de servicio de campo y 15% de los trabajadores de información usarán realidad aumentada. Casi 50% de las nuevas aplicaciones móviles usarán voz como interfaz primaria, y 20% de las empresas de consumo que se encuentran entre el Top 3000 de LA utilizarán sensores biométricos para personalizar las experiencias.
- 7 Para 2021, el 20% de las Top 3000 de LA usará Blockchain como fundamento para la confianza digital a escala. 25% de los bancos transaccionales globales, cerca de 30% de las empresas de manufactura y comercio, y 20% de las organizaciones de salud, usarán redes de Blockchain.
- 8 Para 2019, 1 de cada 10 empresas grandes en LA generará "datos como servicio" a partir de la venta de data bruta, métricas derivadas, insights y/o recomendaciones, cifra que representa el triple de lo observado durante 2017.
- 9 Las mejoras en herramientas de desarrollo simples expandirán el número de desarrolladores no tecnólogos en los próximos 36 meses. Para 2020, estos desarrolladores no tradicionales habrán construido el 20% de las aplicaciones de negocio en uso en LA y 30% de los atributos de nuevas aplicaciones.
- 10 Para el 2021, la mitad de las 2000 Empresas Globales con presencia en América Latina verán por lo menos el 20% de sus interacciones de servicios digitales provenir de ecosistemas API abiertos, amplificando su alcance digital mucho más allá de sus propias interacciones con clientes.

Ponentes



Natalia Vega

Directora General
IDC Chile y Perú



Patricio Soto

Gerente de
Telecomunicaciones
IDC Chile



Cristián Peña

Analista Senior de Consumo
y Dispositivos móviles
IDC Chile



Matias Fuentes

Analista Senior Servicios
de TI
IDC Chile

Predicción 2: Para 2020, el 40% de las empresas grandes de LA habrá articulado completamente una estrategia de plataforma tecnológica para la **Transformación Digital** de toda la organización, y estará en el proceso de implementar esa plataforma como el nuevo núcleo de TI para competir en la economía digital

La tecnología digital ya ha cambiado nuestras vidas

Actividades diarias



“Estamos realmente centrados en integrar nuestra oferta de manera transparente en la vida digital de nuestros clientes.”

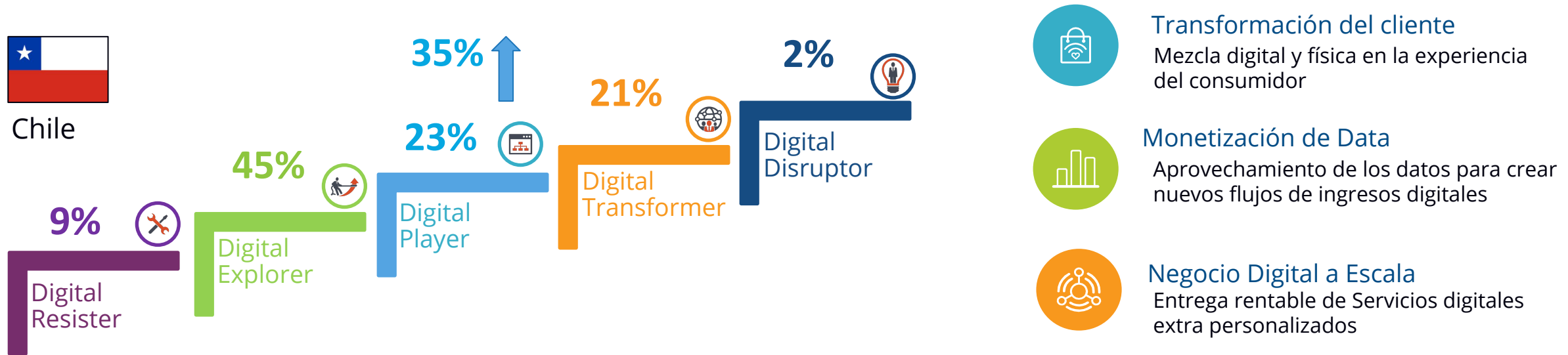
*Thom Brenner,
Vicepresidente de Vida Digital, Grupo BMW*

IDC's Digital Transformation MaturityScape

La transformación digital es el método por el cual las empresas conducen cambios en sus modelos de negocio y de los ecosistemas mediante la utilización **de las competencias digitales**.



En Chile esperamos que para 2020 el 35% de las grandes empresas estén en la categoría de jugador digital



Fuente: IDC, Digital Transformation Maturity Model, 2017

- Las grandes empresas están transformando su estructura de TI y de operaciones, como también sus procesos y estructura organizacional para hacer frente a la Transformación Digital
- Los proveedores de TI están implementando estructuras especiales para atender las necesidades que están demandando las grandes empresas
- La implementación de metodologías ágiles se complementará con cloud y big data para generar desarrollos también ágiles

Cómo impacta en la organización

Impacto en TI

- El objetivo final es una plataforma integrada donde el nuevo 'núcleo inteligente' en el corazón de la plataforma DX sea la base de la innovación digital sostenible
- El liderazgo tecnológico debe centrarse en la 'escala' como el principio de diseño subyacente para esta plataforma

Impacto en el negocio

- La plataforma de Transformación Digital requiere ser vista como un habilitador para los resultados clave de negocios
- Tecnologías Orientadas al Consumidor
- Plataformas Cognitiva y de Inteligencia Artificial
- Tecnologías de Asistencia Automatizada

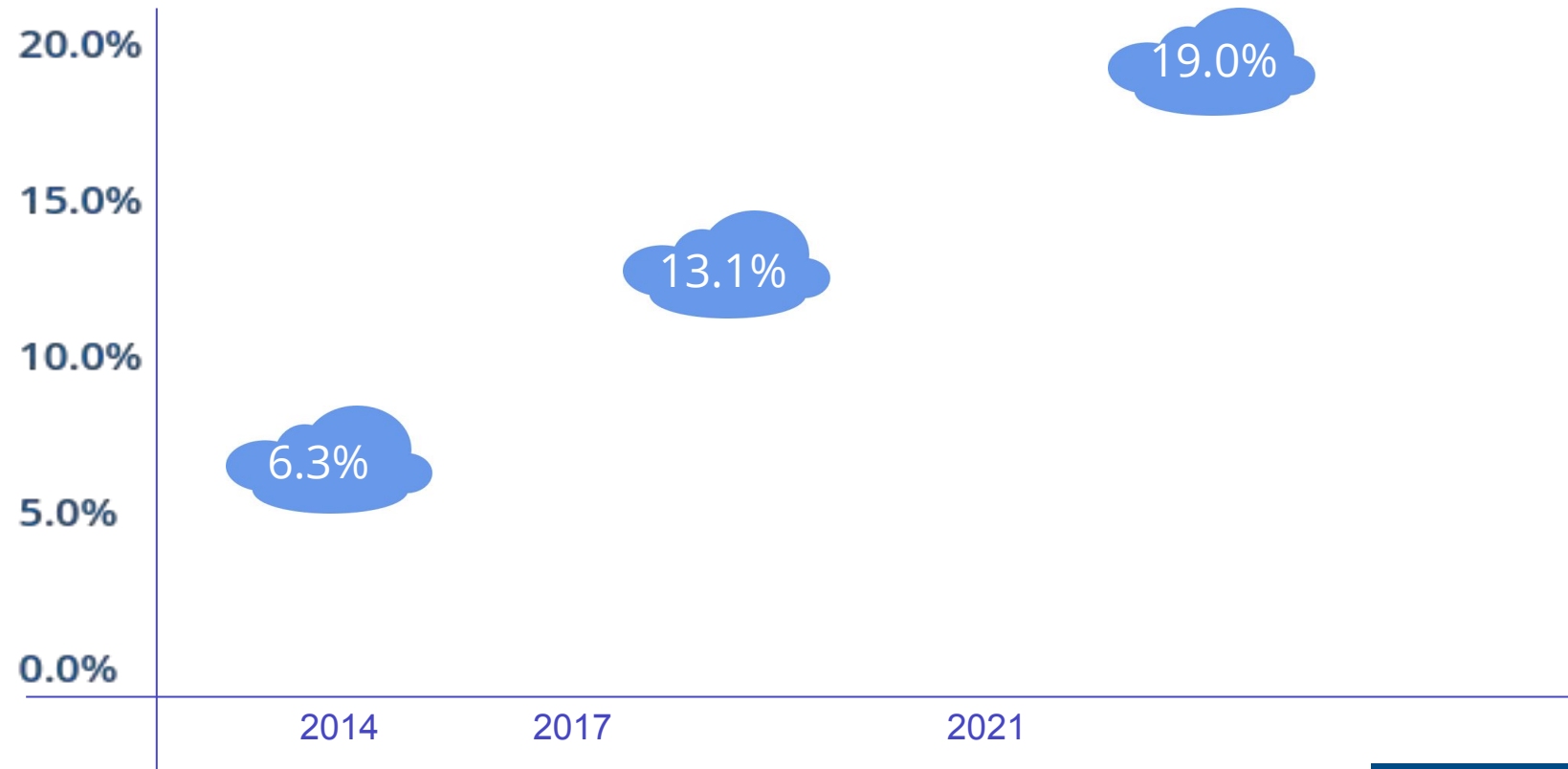
Dirección

- Las plataformas de Transformación Digital están diseñadas para abarcar todos los flujos de trabajo y procesos de negocios, evolucionando/transformando las viejas tecnologías de la información a nuevas capacidades digitales
- El diferenciador clave para la organización serán los algoritmos, códigos y modelos que se encuentran dentro del núcleo inteligente

Predicción 3: En 2021, el gasto de las empresas de servicios de nube, en hardware y software en LA, se duplicará con un crecimiento mayor a \$11 mil MDD, aprovechando el entorno: 10% en el borde, 15% en cómputo especializado (no x86), y más de 80% en Multicloud

Para el 2021 el Gasto en Cloud representará una quinta parte del Presupuesto de TI

¿Qué % del Presupuesto de TI se destina a Gasto en Cloud Público?



Cómo impacta en la organización

Impacto en TI

- La administración e integración de los recursos en plataformas en la nube se convertirán en capacidades técnicas críticas en las organizaciones de TI que manejan Transformación Digital
- Los proveedores de la nube y sus ecosistemas apoyarán a los clientes a administrar entornos de nube complejos y diversos; enfocándose más en habilitar la comunicación e integración multicloud
- Surgirán proveedores de TI líderes en cuatro tipos de plataforma: Mega plataformas, Plataformas de aplicaciones empresariales; Integradores/brokers de Cloud, y Plataformas de nube de industria

Impacto en el negocio

- La nube llega está cada vez más cerca a todo. El surgimiento de la "nube en el límite" abrirá oportunidades de crecimiento para muchas empresas
- La adopción de la nube ya no se trata solo de economía y agilidad. Se está convirtiendo en la fuente más importante y confiable de innovación sostenida de las empresas

Dirección

- Desarrollar un marco de integración estructurado a través de plataformas en la nube para reducir el retrabajo y la reingeniería de procesos
- Participar en las primeras etapas de la diseño de nuevos servicios digitales y la gestión de grandes cantidades de activos de TI en ubicaciones críticas "al borde de la nube"
- Los proveedores de la plataforma en la nube no solo representan sus propias ofertas, sino también a grandes ecosistemas de socios/innovadores, evaluando el alcance y la fortaleza de los mismos

Predicción 4: Para 2019, el 30% de las iniciativas de Transformación Digital utilizarán servicios de IA en LA; para 2020, el 50% de las aplicaciones empresariales comerciales usarán IA, más de la mitad de los consumidores interactuarán con bots de soporte al cliente, y más del 40% de los nuevos robots industriales aprovecharán la IA

En Chile, el 6.1% de los CIOs de Grandes Empresas tiene como prioridad la implementación de Inteligencia Artificial (IA) para el presente año

Se extiende la adopción en el uso de chat bots en las verticales de comercio, finanzas y gobierno

Para 2019, el 30% de las iniciativas de transformación digital utilizarán los servicios de inteligencia artificial y para 2020, más de la mitad de los consumidores interactuarán con bots de soporte al cliente.

Empresas como BancoEstado, Previred, Ripley y SII son algunos ejemplos de empresas que ya tienen funcionando chatbots.

EVA puede sostener 2.500 conversaciones por hora (bot de chat y voz de Ripley)

La IA se está utilizando en la detección de fraudes en el sistema financiero



Machine Learning se está instalando en la seguridad informática

Watson continúa expandiendo las áreas de utilización

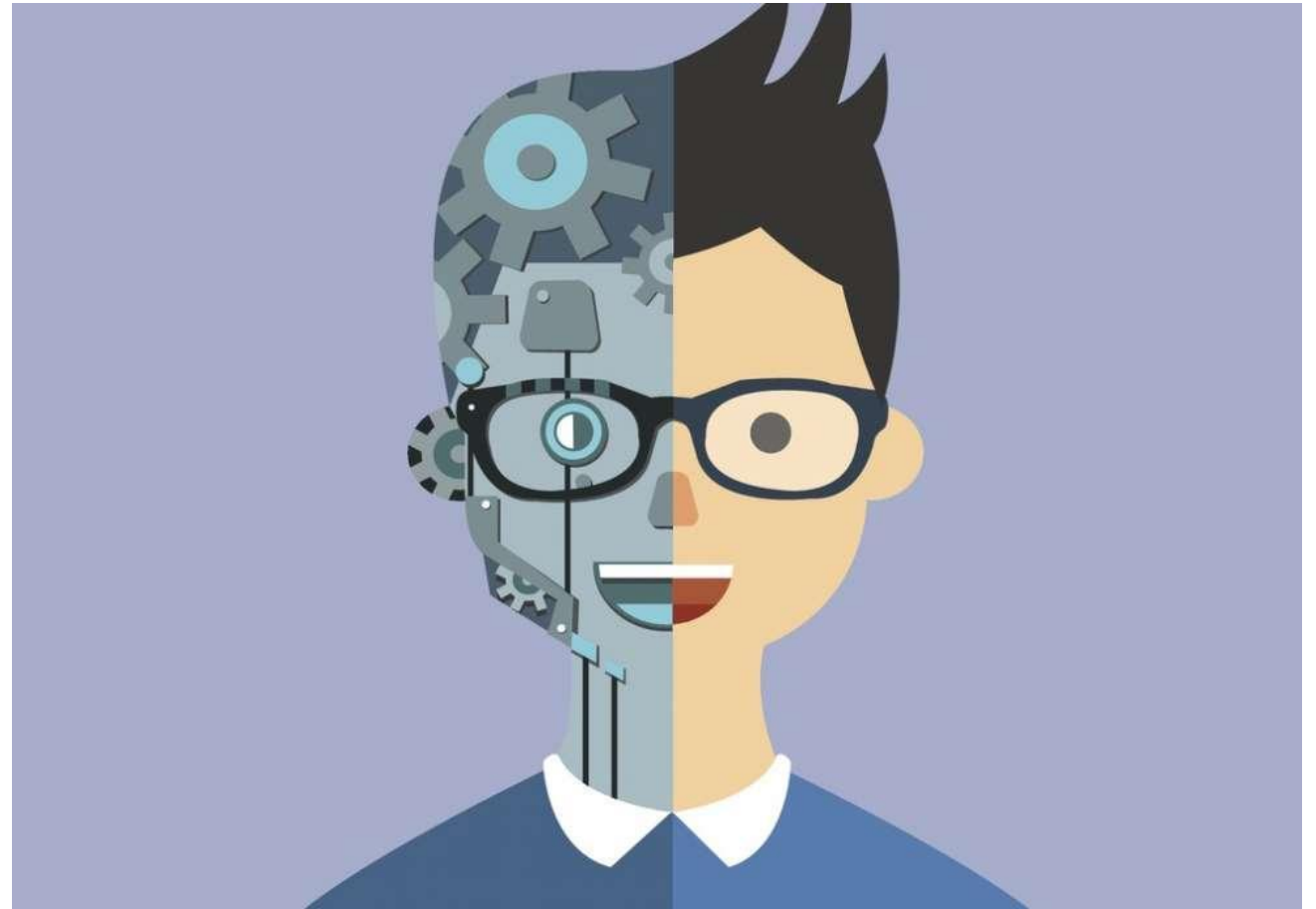
Zippedi, robot con IA hecho en Chile

Predicción 6: Para 2021, las interfaces humano-digitales (HD) se diversificarán; 10% de los técnicos de servicio de campo y 15% de los trabajadores de información usarán realidad aumentada. Casi 50% de las nuevas apps móviles usarán voz como interfaz primaria, y 20% de las empresas top 3000 de consumo usarán sensores biométricos para personalizar experiencias.

Esperamos que aumente la diversificación de las interfaces humano digitales incrementando:

- la participación de las soluciones de realidad aumentada
- la adopción de la voz como interfaz primaria
- la utilización de sensores biométricos para personalizar las experiencias.

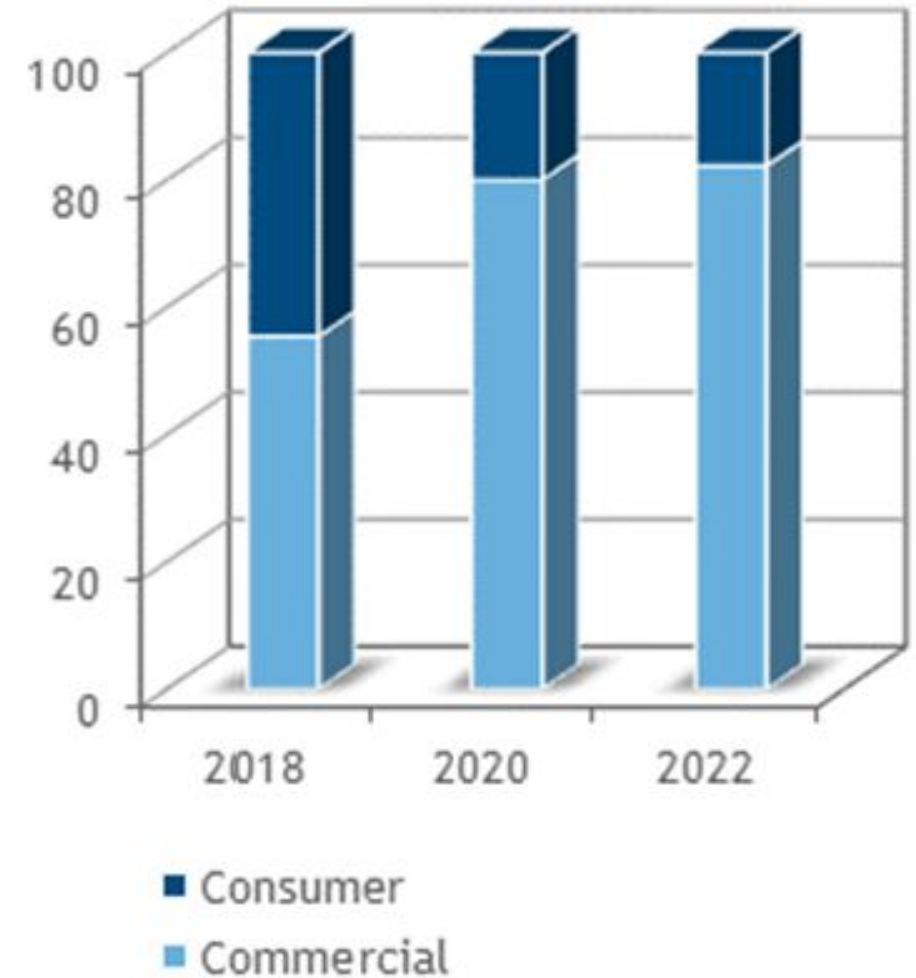
Estas tecnologías se sumaran al ya existente mercado de dispositivos generando una oportunidad de incremento en al menos 20% del mercado actual según corresponda el segmento



Expectativa Mundial de AR Headsets

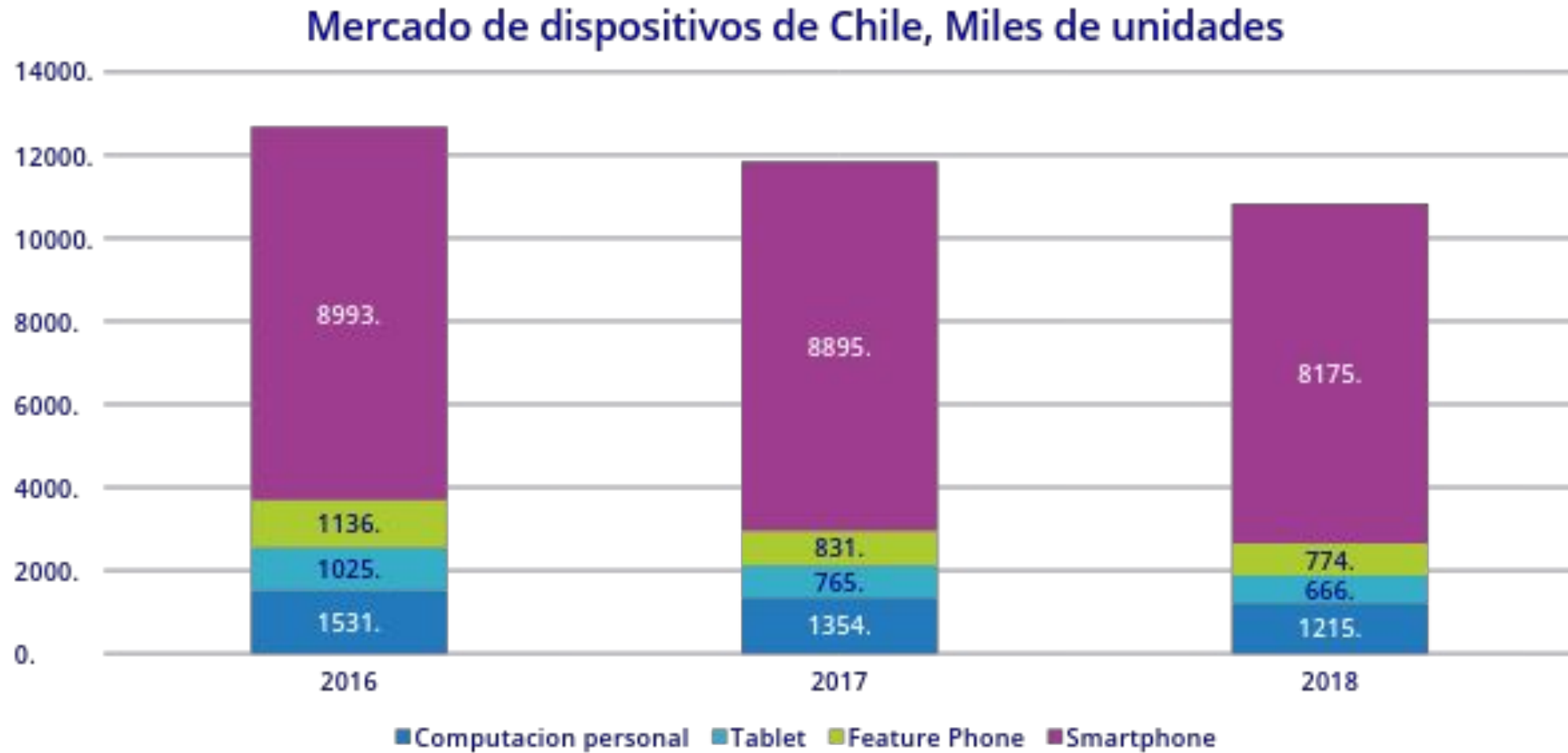


- Información y visualización en tiempo real
- Aprendizaje incremental en zonas de riesgo
- Almacenaje y logística eficiente
- Asistencia de tareas complejas
- Conectar trabajadores en forma remota



Nota: Eje vertical corresponde a porcentaje

Expectativas mercado actual de dispositivos



Cómo impacta en la organización

Impacto en TI

- La AR, la voz y la detección biométrica son tecnologías complejas que prometen revolucionar los procesos comerciales, pero representan desafíos significativos para TI.
- El cambio a nuevas interfaces requiere que los usuarios negocien una curva de aprendizaje a menudo empinada, por lo que cabe esperar quejas junto con elogios.

Impacto en el negocio

- Muy rápidamente se acelerará la inversión en la digitalización de las experiencias comerciales humano-digitales. Solo en el espacio minorista, IDC predice que la inversión en tecnologías AR/VR y AI en América Latina alcanzará los US \$ 150 millones en 2019.
- La rápida experimentación en 'mercados de prueba' debe conducir a una incorporación rápida y generalizada.

Dirección

- Las tecnologías de AR (y los proveedores) aún se encuentran en etapas de implementación temprana. En consecuencia, TI debe construir relaciones cercanas con proveedores de AR.
- Investigue y pruebe todas las plataformas de voz disponibles (Alexa, Google Assistant, Watson, Bixby, Siri, Cortana, etc.)- no todas las plataformas producirán los mismos resultados en todos los ámbitos.
- Las organizaciones deberían realizar una evaluación de riesgos para identificar los riesgos (y los riesgos percibidos) asociados con los datos y dispositivos biométricos.

¡Gracias!

Preguntas y Respuestas



Natalia Vega

Directora General
IDC Chile y Perú



Patricio Soto

Gerente de
Telecomunicaciones
IDC Chile



Cristián Peña

Analista Senior de Consumo
y Dispositivos móviles
IDC Chile



Matias Fuentes

Analista Senior Servicios
de TI
IDC Chile