

Innovación de clase mundial Hacia la Creación de **Experiencias**

J.J. de la Torre, Virtus Partners
Santiago | 25 Abril 2019



J.J. De La Torre

Socio y Líder de la Práctica Digital de Virtus Partners

Top 18 Mundial en Transformación Digital

200+ Proyectos de Transformación Digital

Asesor OCDE y Naciones Unidas

Emprendedor (3), Inversor (14) y Mentor (+200)

20 años fuera de Chile , 4 continentes, +20 países

jj.delatorre@somosvirtus.com

jjdelatorre.co

 @delatorrejj



¿Por qué innovar?

Es un nuevo juego!

El mundo digital está cambiando como experimentamos y vivimos el mundo físico

Disruptores Digitales. Un nuevo paradigma

Nuevas empresas están creando nuevas realidades... para todos!

9flats.com

Rethink Mobile Advertising
apprupt

airbnb

wunderkinder

aboalarm

BERGFÜRST

ResearchGate

great
content,

Picanova

mymuesli

SponsorPay™

moped

eDarling

Kreditech

HitFOX
Growing Companies & People.

Honestly

smava

reBuy.de

OUTFITTERY

sofatutor

MISTER SPEX
So kauft man Brillen heute

trivago

PRESSMATRIX

imedo.de

PAYMILL

orderbird.

goodbeans

just book!

mytaxi

waymate

Mientras las empresas y grandes corporaciones siguen con sus "dilemas" en cuanto a innovación...



Escala

Falta de Innovación



Silo

Pocos Partnerships



Agilidad

Gran Time to Market



Costo

Altos Costos



Razón

Marketing / P.R.

Nuevas realidades: cambiando las expectativas de nuestros clientes

Empresas se están enfocando en crear experiencias únicas e increíbles para sus clientes.

Se compite por atención!

El mundo ha cambiado

ACTIVOS

RELACIÓN CON EL CLIENTE

MARCAS ICÓNICAS

VISIÓN

CAMINO DEL CLIENTE

MOVILIDAD PRIMERO

OMNI-CANALIDAD





**KEEP CALM
CHANGE
IS COMING!**

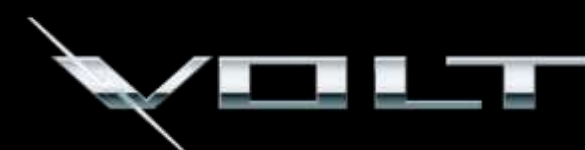
Nunca ha habido un mejor momento para innovar

(en parte gracias a la
transformación
digital)



Transformación del core **Reflexión disruptiva**

- Desafiar el negocio existente y plantear escenarios de disrupción
- Co-construir una visión más allá de la experiencia del producto o servicio que se ofrece, identificando capacidades y *enablers* clave



Reinvención adyacente **Explorar lo nuevo**

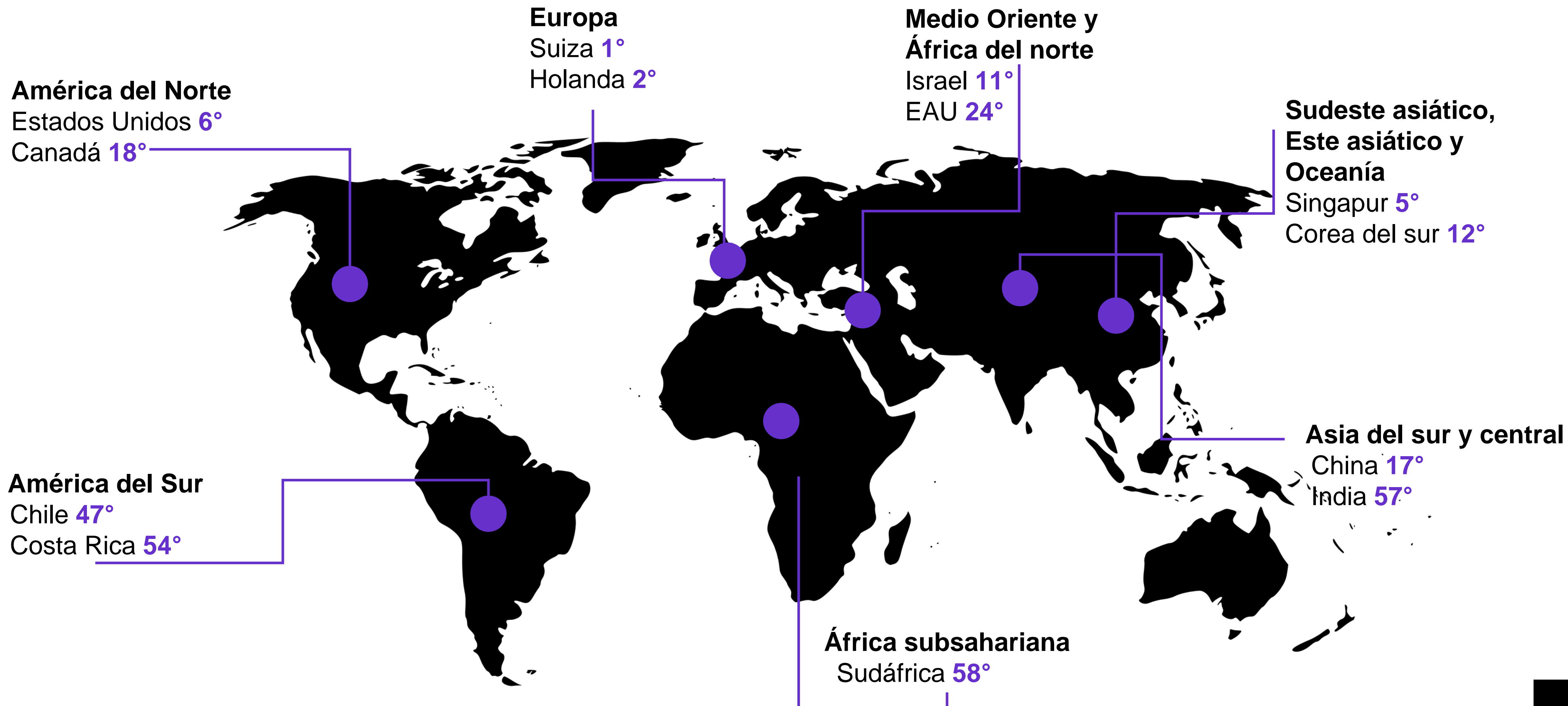
- Enfoque en explorar nuevas oportunidades de innovación centradas en los clientes
- Priorización de principales oportunidades e identificación de posibles iniciativas
- Ideas de alto riesgo que el día de mañana serán el centro del negocio

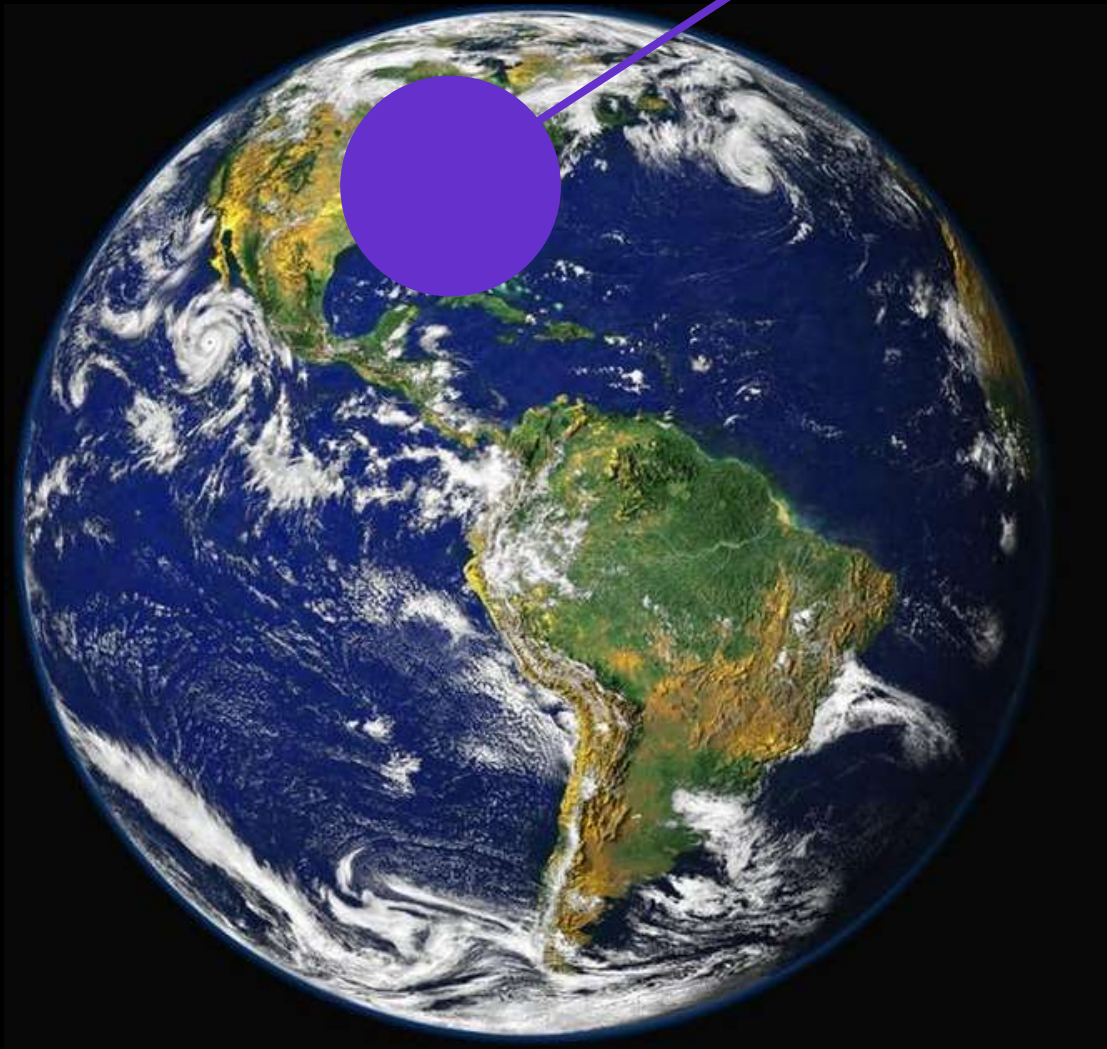


**¿Quiénes se están
adaptando a esta nueva
realidad y forma de hacer
negocios?**

Líderes globales en innovación por región

Región
País #ranking





Estados Unidos

Principales drivers

- Centro en el consumidor
- Aceptación del fracaso
- Visión de largo plazo
- Colaboración empresa-academia
- Ecosistema de innovación (Silicon Valley)

Estados Unidos: caso de éxito

De alquiler de colchón a partner de experiencias



Cualquier lugar · Experiencias

Conviértete en anfitrión

Ayuda

Regístrate

Inicia sesión

Fechas

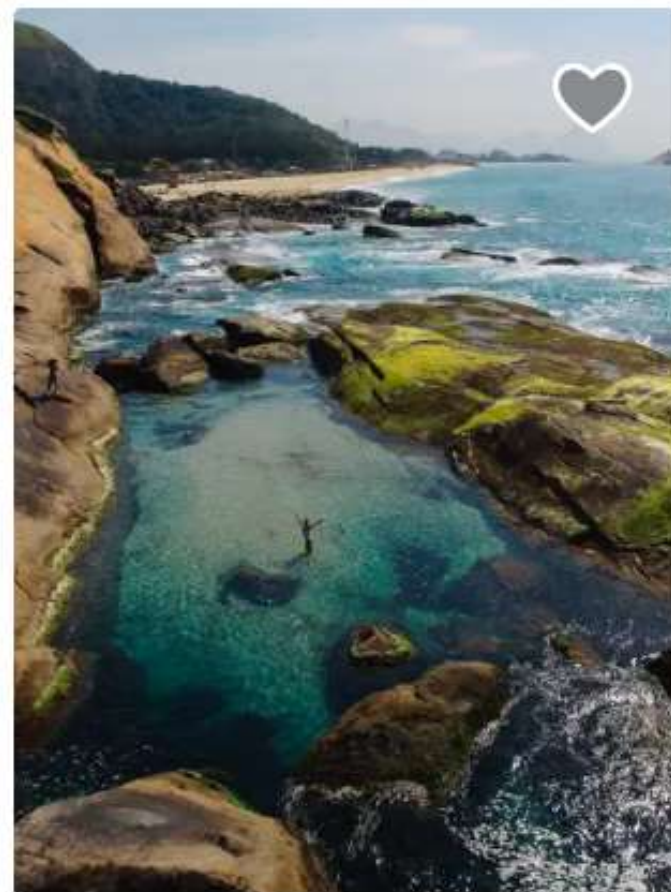
Huéspedes

Precio

Hora del día

Experiencias mejor evaluadas

Reserva actividades organizadas por anfitriones locales en tu próximo viaje



EXCURSIÓN DE UN DÍA · RÍO DE JA...
Piscinas naturales y playas salvajes al amanecer
\$43,319 CLP por persona · 7



TALLER · NUEVA YORK
Descubre el arte de la sombrerería
\$37,473 CLP por persona · 2



CLASE DE BAILE · MADRID
Flamenco dance class w/ an intl dancer
\$26,951 CLP por persona · 1.5



DEGUSTACIÓN GASTRONÓMICA · ...
Descubre el mundo del jamón serrano
\$33,881 CLP por persona



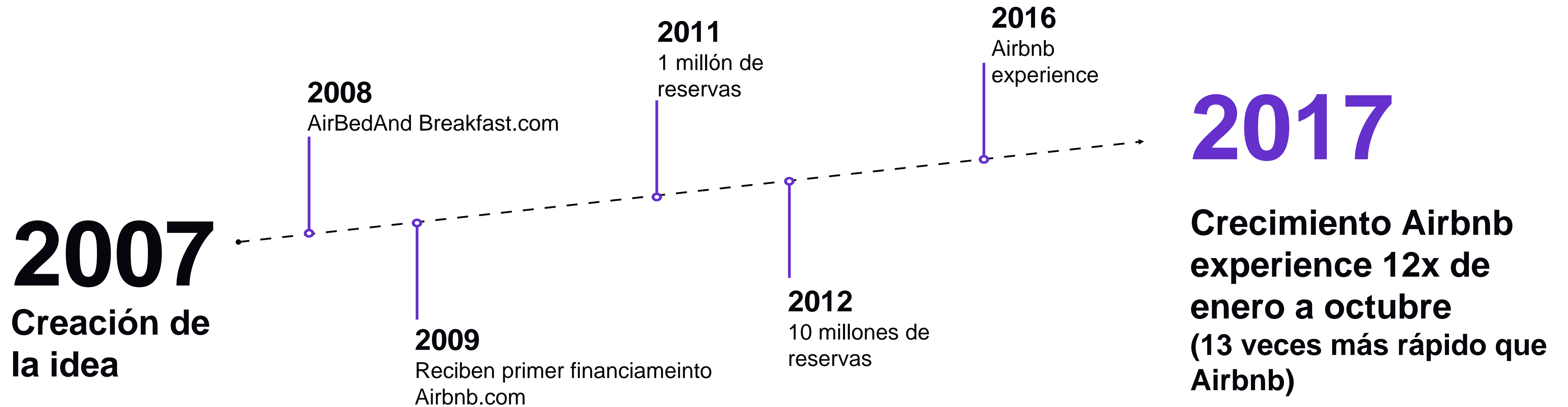
EXCURSIÓN GUIADA · TOKIO
Caminata y yoga

[Términos, privacidad, moneda y mucho más](#)





Estados Unidos: caso de éxito



- Estrategia Airbnb: crear viajes mágicos
- Crear los mejores viajes end-to-end para convertirse en la mejor compañía de viajes (one stop shop)
- 90% de la experiencias tienen un rating de 5 estrellas (en el negocio de casas es menos de 80%)
- Ayuda a apalancar el negocio de casas y viceversa





Europa

Principales drivers

- Cooperación supranacional
- €80 billion en programa “The Horizon 2020”, enfocado en investigación e innovación
- Public Private Association (PPA)
- Educación de alto nivel

Holanda: caso de éxito

Supermercado online que hace las compras simples, divertidas y asequibles



PICNIC

DE ONLINE SUPERMARKT
GRATIS AAN HUIS

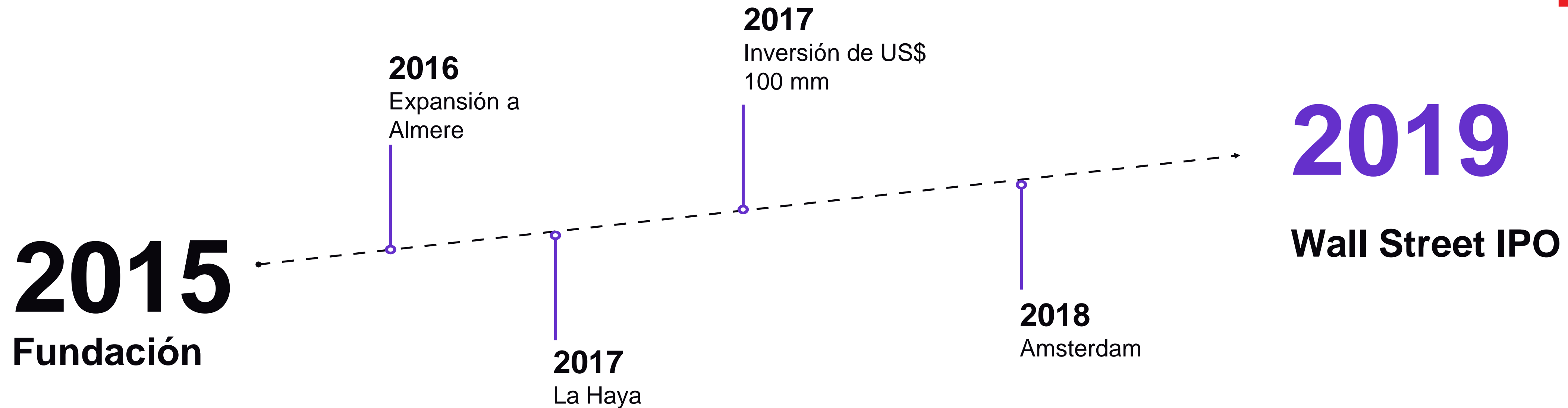
Al je boodschappen voor de laagste prijs en gratis thuisbezorgd

Bezorgen we al bij jou? Postcode Huisnr. Toev. **Bekijk**

The advertisement features a smartphone displaying the PICNIC app interface. The app shows a red header with the PICNIC logo, a search bar, and a shopping cart icon with a total of € 25.06. Below the header, there are two main categories: 'GROENTE & FRUIT' and 'VLEES, VIS & VEGA'. The 'FRUIT' section is highlighted, showing a grid of products: Bananen (5 stuks) for 0.99, Zespri kiwi green (1 stuk) for 0.41, Mandarijnen (5 stuks) for 0.99, and Nederlandse aardbeien (1 stuk) for 0.41. The background of the advertisement shows a street scene with a PICNIC delivery truck.

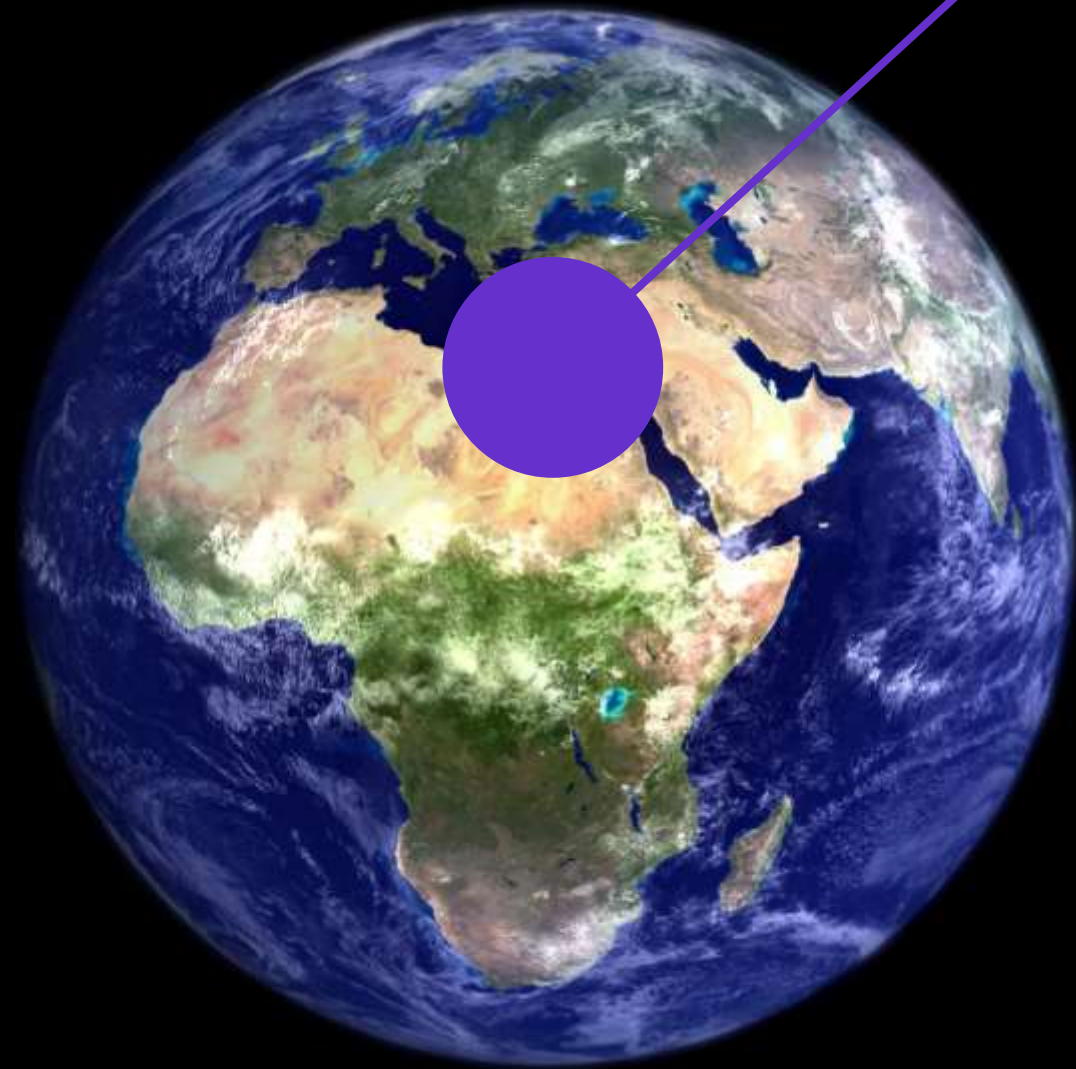


Holanda: caso de éxito



- Pionero en el negocio de los supermercados en línea
- Actualmente es el supermercado online de mayor crecimiento del mundo





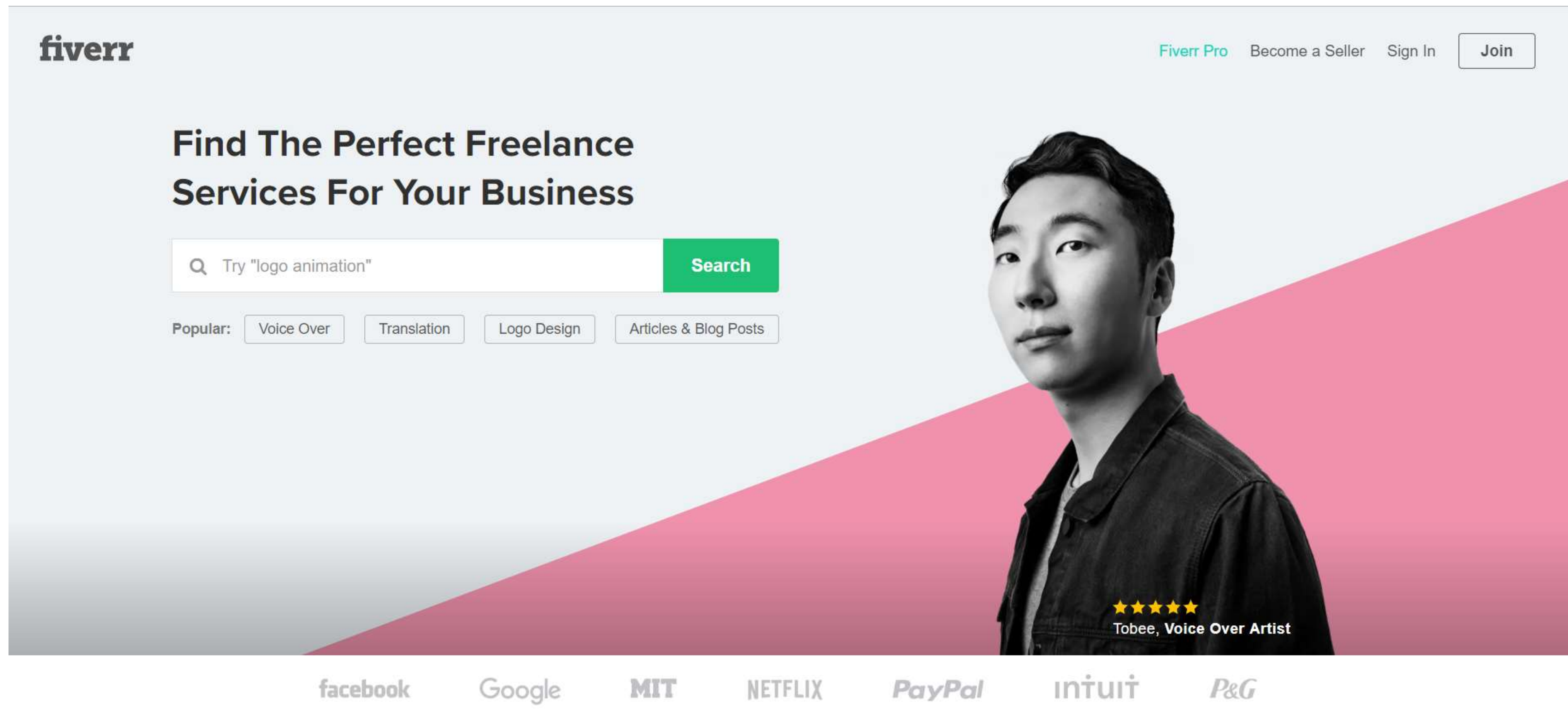
Israel

Principales drivers

- Cultura de innovación arraigada
- Relación con Estados Unidos
- Foco en industria de defensa
- Mirada global de mercado

Israel: caso de éxito

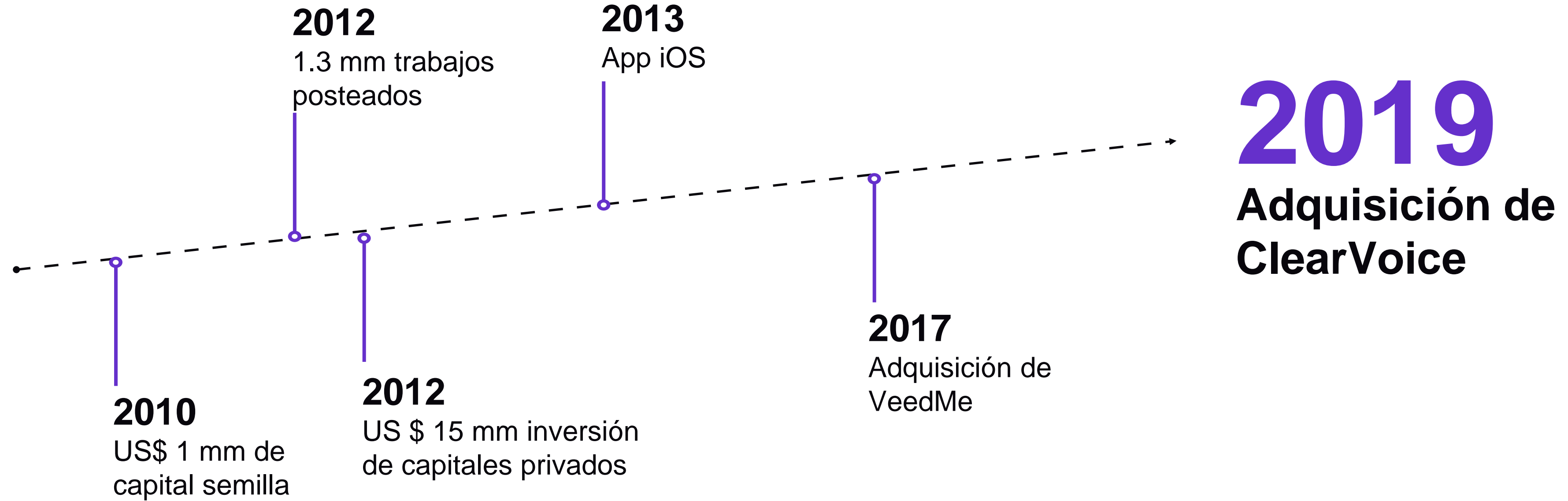
Marketplace que ofrece servicios de freelancers



Israel: caso de éxito

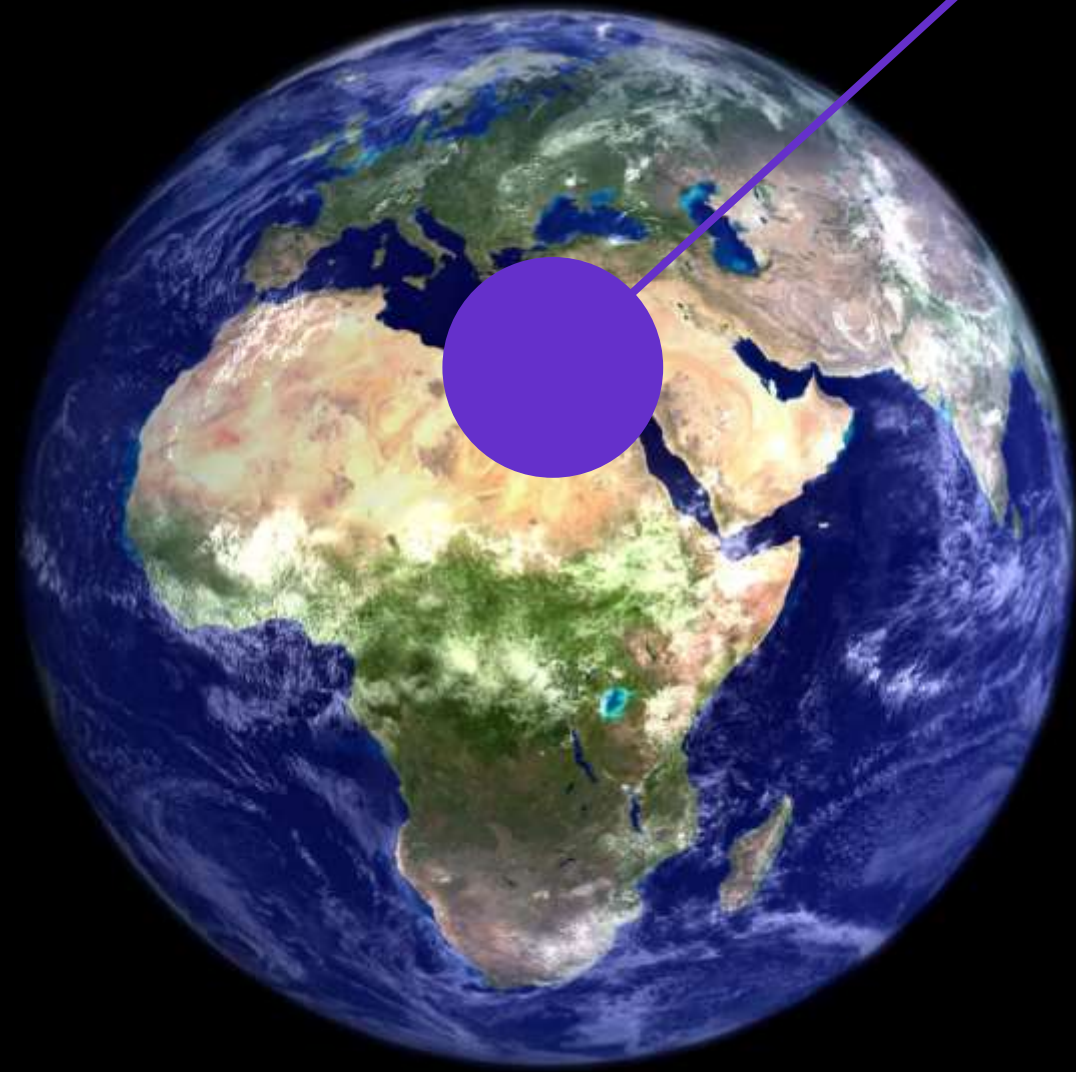


2010
Fundación



- Se idea como una plataforma para intercambiar servicios digitales por un precio que parte en los US\$ 5
- Actualmente se estima que su valor de mercado bordea US\$ 1 billion





EAU

Principales drivers

- Liderazgo gubernamental
- Programa "UAE Vision 2021" para convertirse en la región más innovadora
- Infraestructura de alto nivel
- Acceso a mentoría
- Inversionistas regionales dinámicos
- Foco en atracción de talento GLOBAL

MEA

EAU: caso de éxito

Transformando la experiencia de transporte en toda una región



EAU: caso de éxito



2012

Inicio como página web para booking de carros corporativos

2015

Adquirieron una empresa saudí de servicios de delivery

2017

Abrieron operaciones en Palestina

2018

Primer servicio de taxis as a service en Bagdad

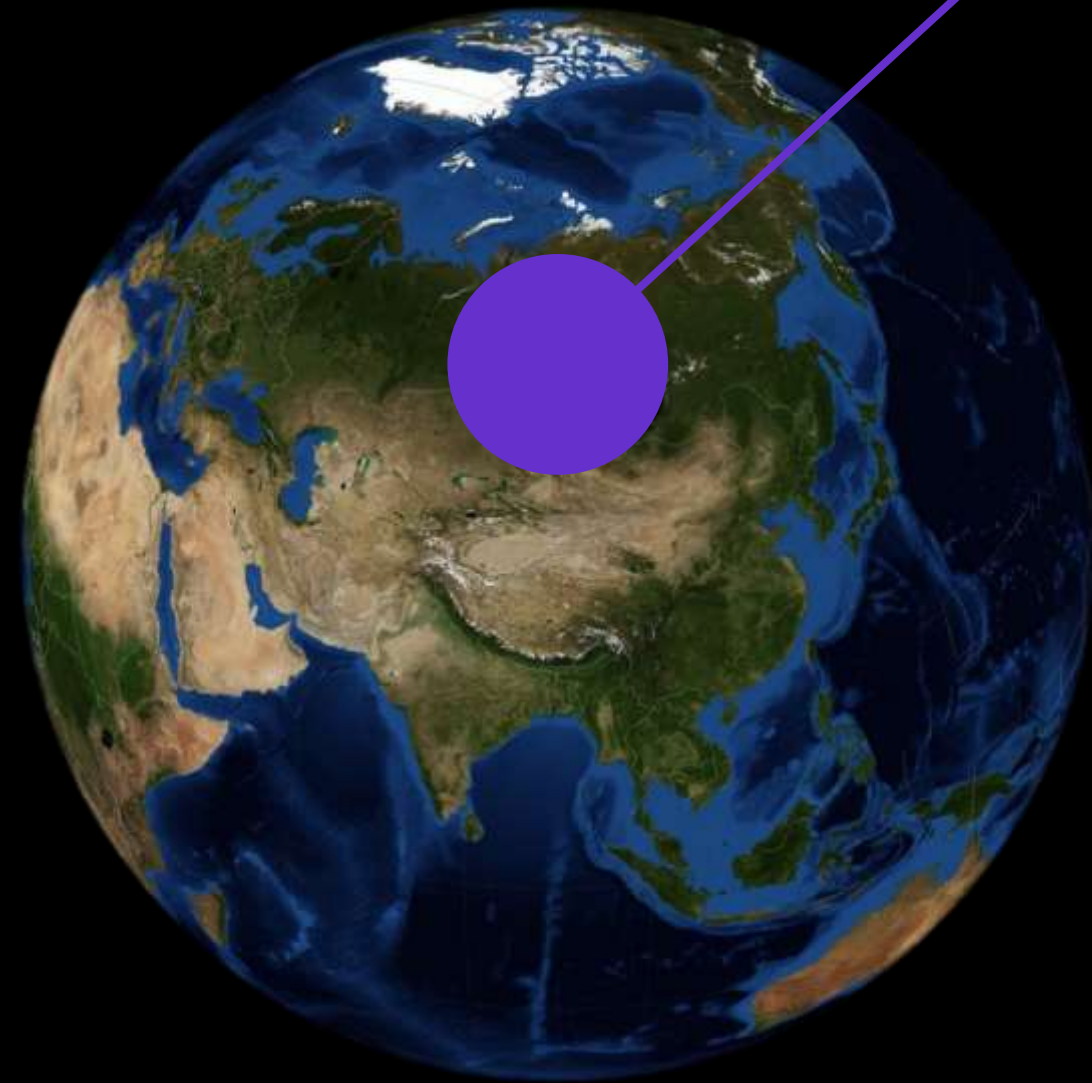
2018

Adquirieron RoundMenu, plataforma de delivery de comida en el mundo árabe

2019

Adquirido por Uber por US\$3.1 billion

- Careem fue fundada para brindar una solución a un problema real que enfrenta la región: la falta de movilidad en las ciudades
- A lo largo de su existencia, Careem ha evolucionado continuamente su oferta de servicios para mantenerse al día con las tendencias cambiantes del mercado y las expectativas de los clientes
- Los resultados hablan por sí solos: en menos de cinco años, Careem ha ampliado su presencia a más de 80 ciudades, con un crecimiento mensual de más del 30% durante este período



China

Principales drivers

- Foco en el long tale
- Innovación focalizada en eficiencia “efficiency driven innovation”
- Gran tamaño de mercado
- Proteccionismo

**China crea unicornios cada
4 días**

ASIA CENTRAL

China: caso de éxito

Cambiando la manera de transportarse en Asia



China: caso de éxito



2012
Fundación

2013
55% del mercado de los *smartphone-based taxi-hailing*

2015
Fusión entre Didi Dache y Kuadi Dache (Alibaba)

2015
99% de participación en el mercado de taxis

2016
Adquisición de Uber China

2018
Expansión a Latam
Compra de 99, empresa brasileña de transporte en US\$ 1 billion y comienza a operar en México con su propia marca

- Tras dejar Alibaba, empresa en la que trabajó por 8 años, e inspirándose en su propia realidad de no poder encontrar taxis en horas punta, Cheng Wei creó esta empresa que da trabajo flexible a más de 30 mm de personas

¿Podemos **importar** estos
modelos de innovación?

NO

Cultura!!!

Factores sociográficos

Marco legal

Financiamiento / acceso

Perfil de riesgo

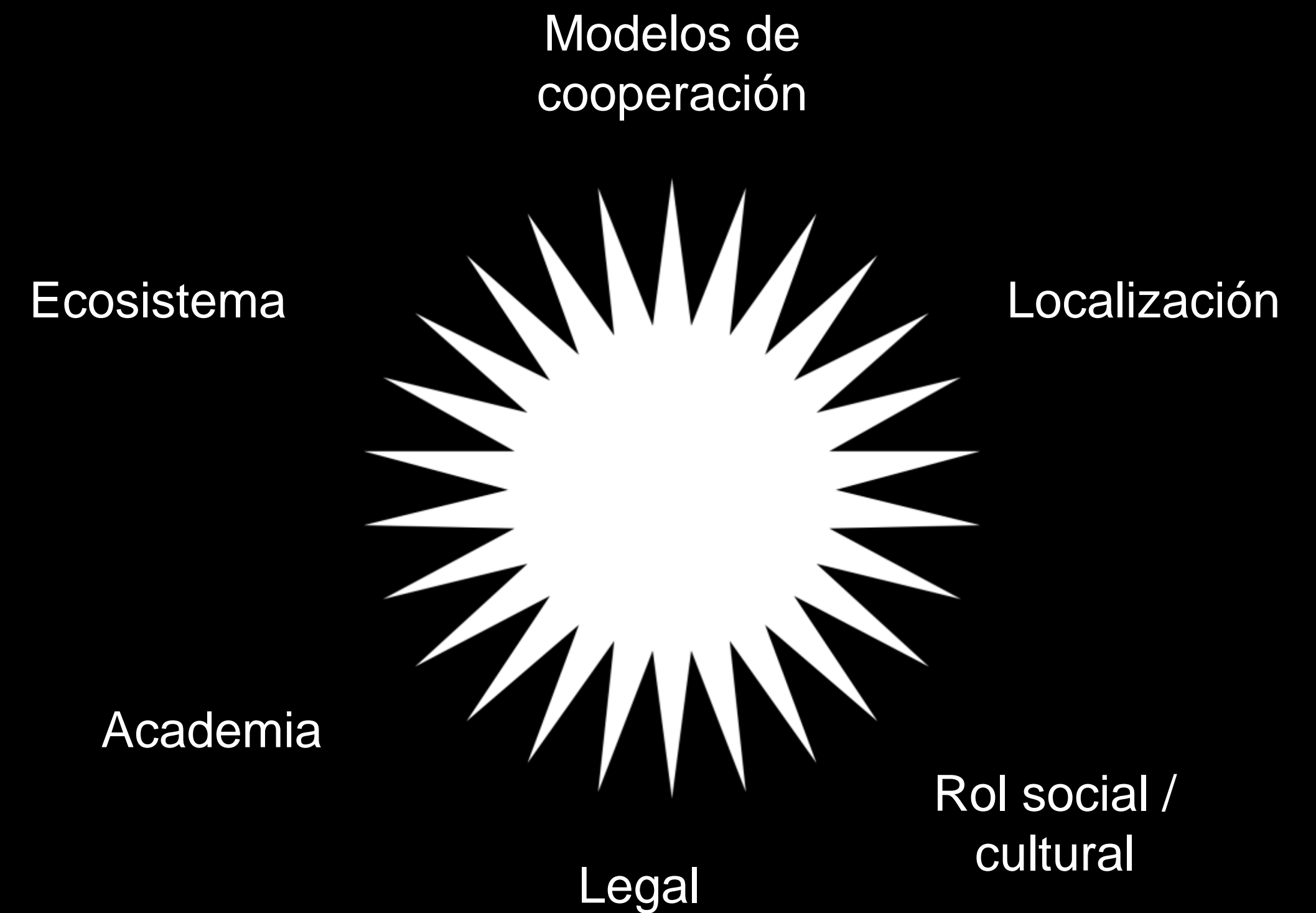
Ecosistema

I+D estructural

Rol gobierno

¿Cuál es la clave del éxito?

Inter- acción



¿Qué más tienen en común
los casos de éxito?

Uso de innovación para crear experiencias!

🍏 iPhone **NOKIA**

EXPERIENCIA

Transformar esto:



EXPERIENCIA

En esto:



**La reinvencción es posible
de la mano de la innovación**

88% de los consumidores no retornan tras una mala experiencia

Recuerdos que perduran

63% de los clientes están dispuestos a pagar más por una “experiencia”

A través de segmentos, incluso los más bajos

89%

**de las empresas creen
que la experiencia del
cliente es su principal
driver competitivo**

**en 2011, ese
número era 36%**

<1/2

**piensa que sus
capacidades de
experiencia de cliente
son mejores que la
competencia**

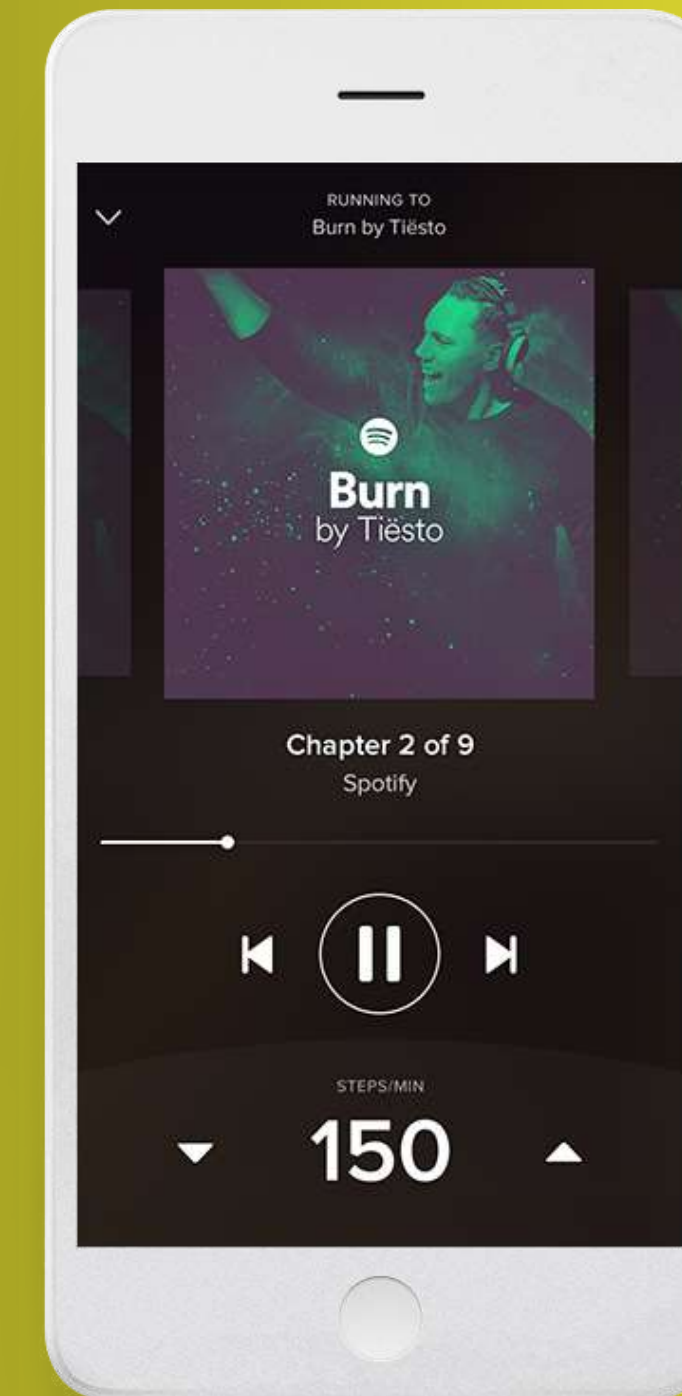
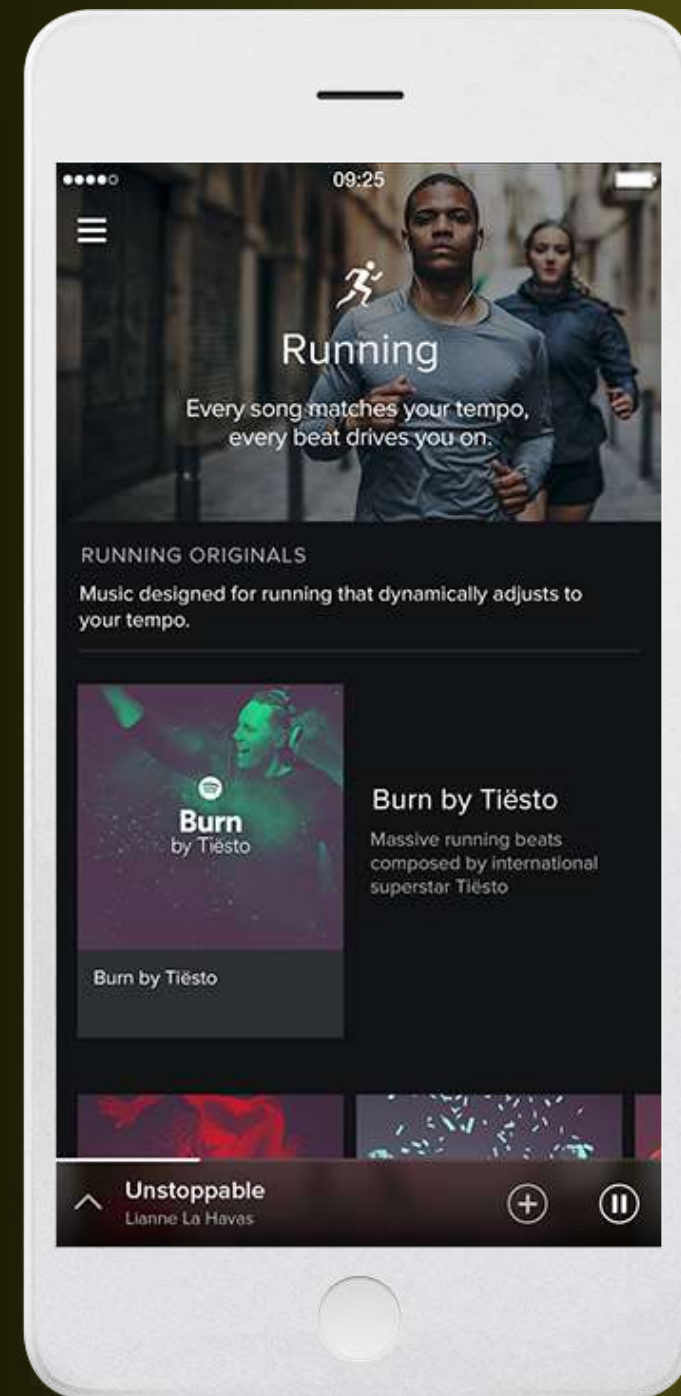
70%

**de los proyectos falla por
falta de visión del cliente**

\$1:100

**ROI de inversión en
experiencia de cliente**

Innovar para crear Experiencias! Un CAMBIO de MENTALIDAD



REACTION
That moment, when energy flows and something clicks inside. Whether it simmers, bubbles up or bursts out, our reaction to funny is always different and dependent on the mix of:
MOOD, TEMPERAMENT, PERSONALITY & DISPOSITION

GOLD
We're here to challenge over seriousness because we believe that life would be better if we all laughed more.
Our mission is to liberate the funny inside you. We believe the Brits have the best sense of humour and we do everything with eccentric infectious optimism for a simply brighter day.

¿Estás invirtiendo en Innovación para crear Experiencias?





Gracias.

Santiago | 25 Abril 2019

J.J de la Torre
jj.delatorre@somosvirtus.com