

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



wunderkinder

aboalarm

BERGFÜRST

ResearchGate



mymuesli

SponsorPay™

moped

eDarling



Honestly

smava

reBuy.de



trivago

PRESSMATRIX

imedo.de

PAYMILL



goodbeans

just book!

Xmytaxi

waymate



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



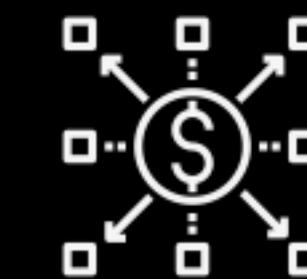
Escala



Silo



Agilidad



Costo



Razón

Falta de Innovación

Pocos Partnerships

Gran Time to Market

Altos Costos

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
CHANCE
IS COMING!

Nunca ha habido un
mejor momento para
innovar

(en parte gracias a la
**transformación
digital**)





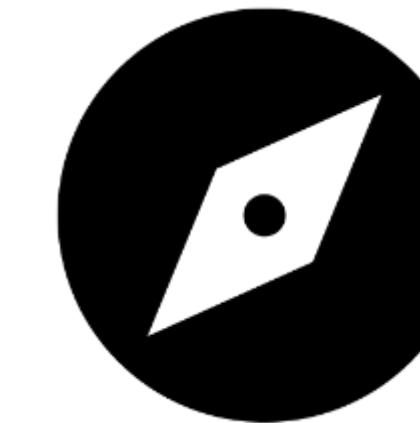
Transformación del core **Reflexión disruptiva**

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



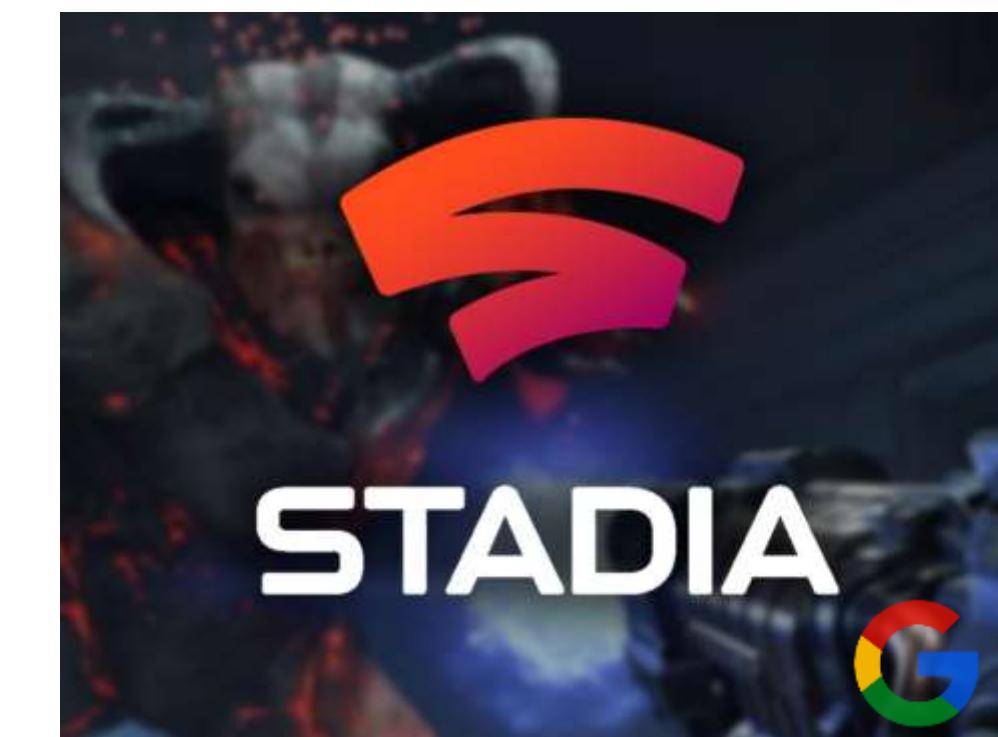
CHEVROLET

VOLT



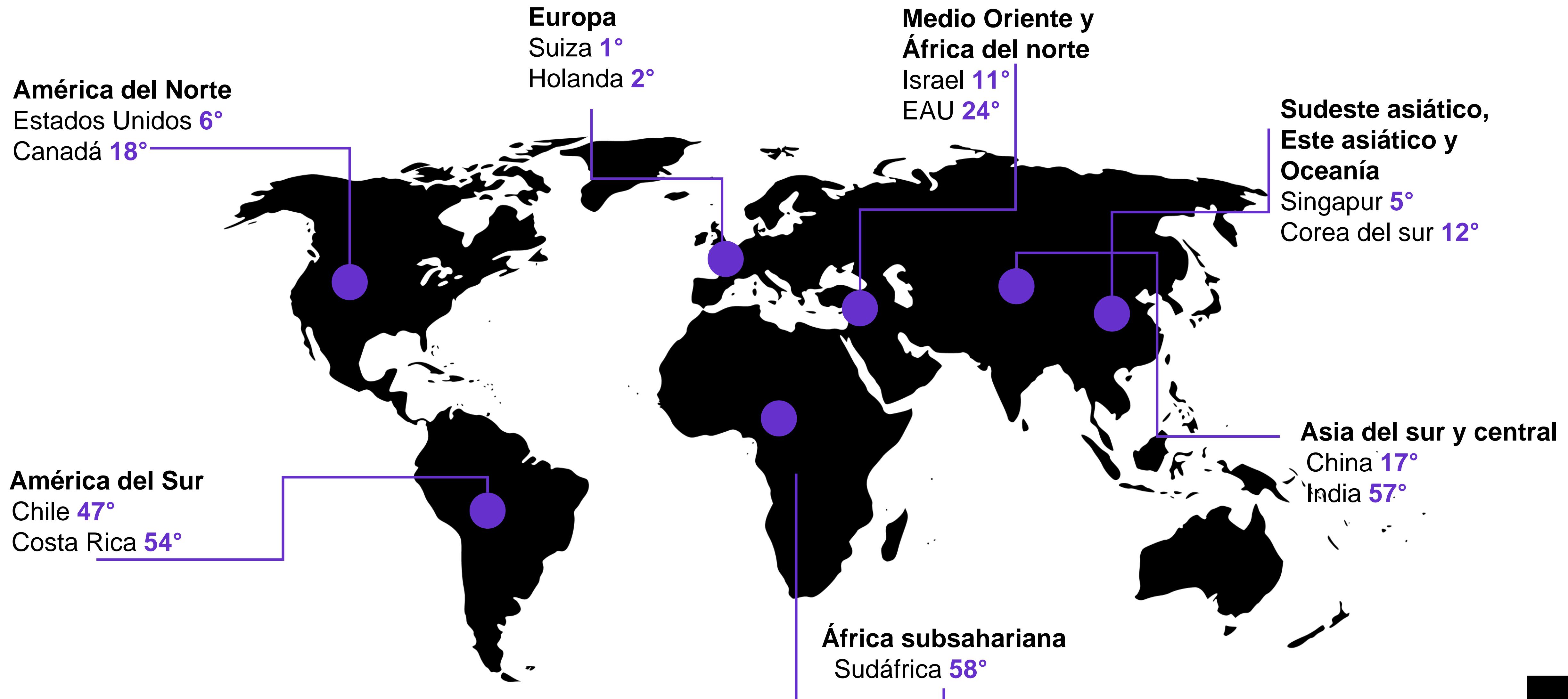
Reinvención adyacente **Explorar lo nuevo**

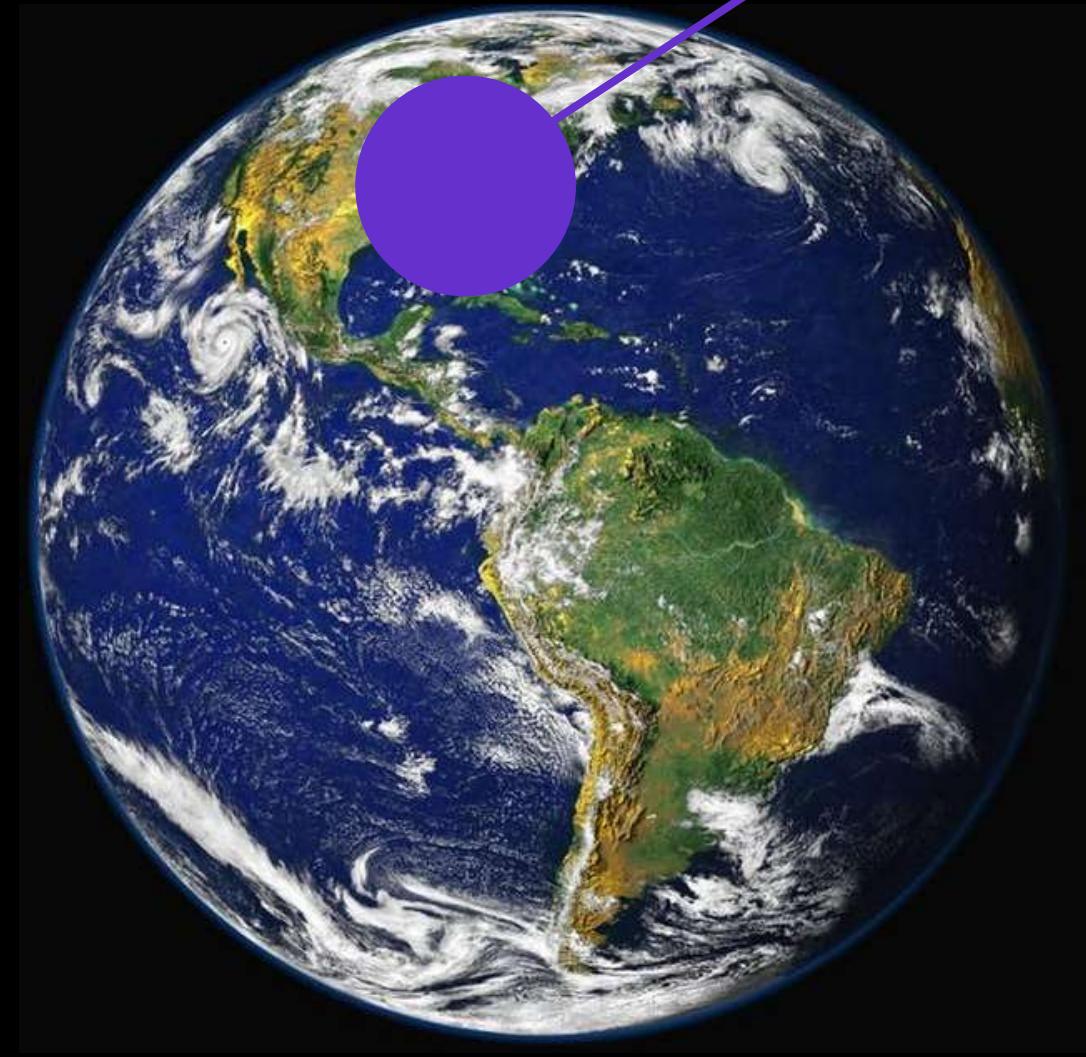
- Enfoque en explorar nuevas oportunidades de innovación centradas en los clientes
- Priorización de principales oportunidades e identificación de posibles iniciativas
- Ideas de alto riesgo que el día de mañana serán el centro del negocio



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

Líderes globales en innovación por región





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

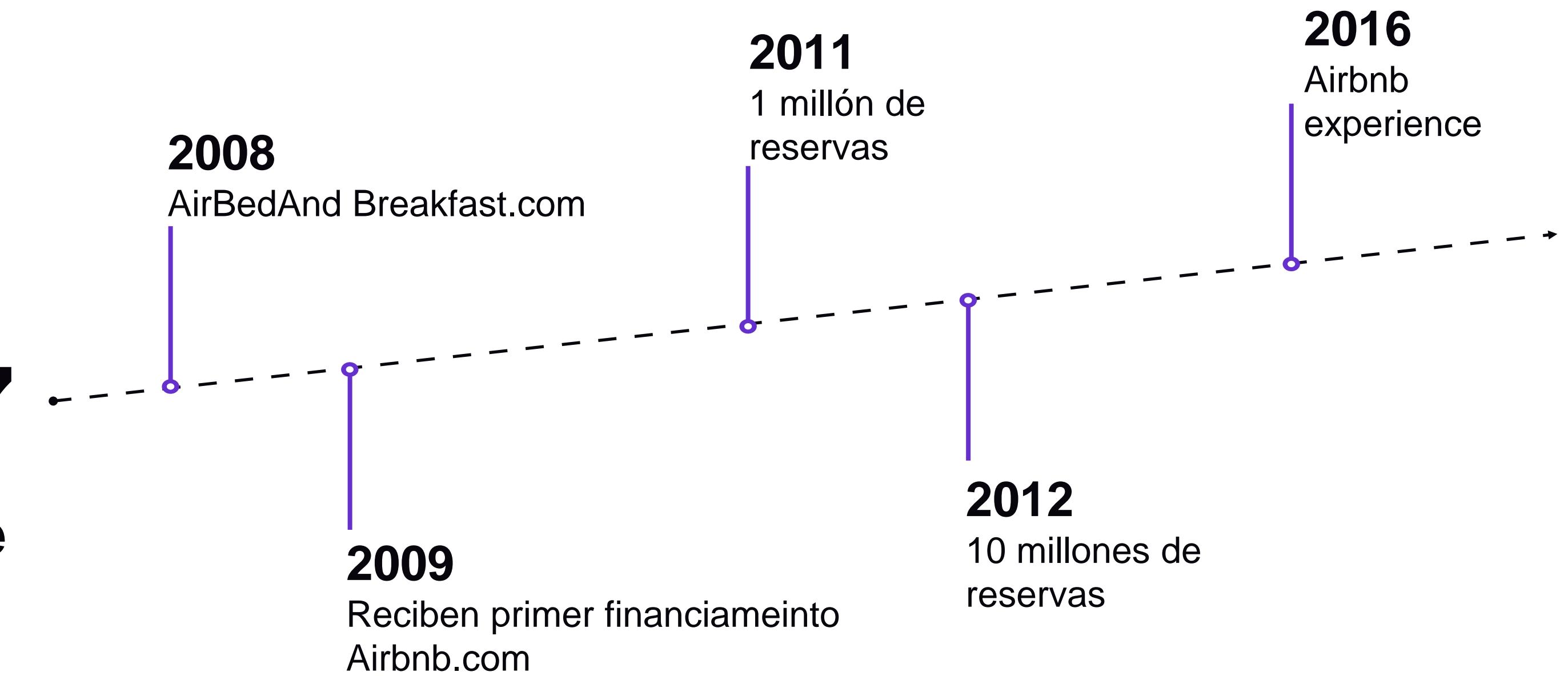
DEGUSTACIÓN GASTRONÓMICA · ...
Descubre el mundo del jamón serrano
\$33,881 CLP por persona

EXCURSIÓN GUIADA · TOKIO
Caminata y yoga
Términos, privacidad, moneda y mucho más

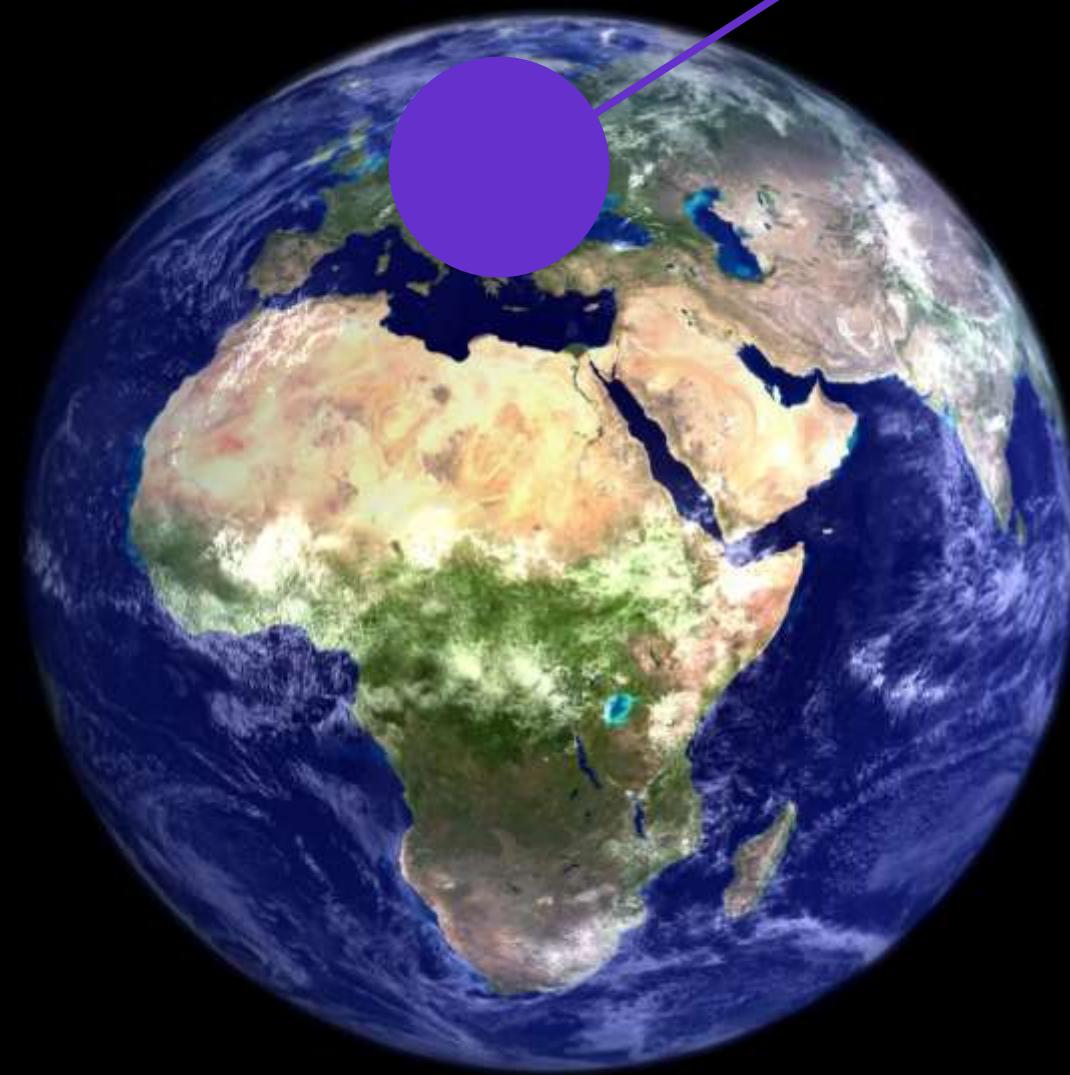
Estados Unidos: caso de éxito



2007
Creación de
la idea



- 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 las 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

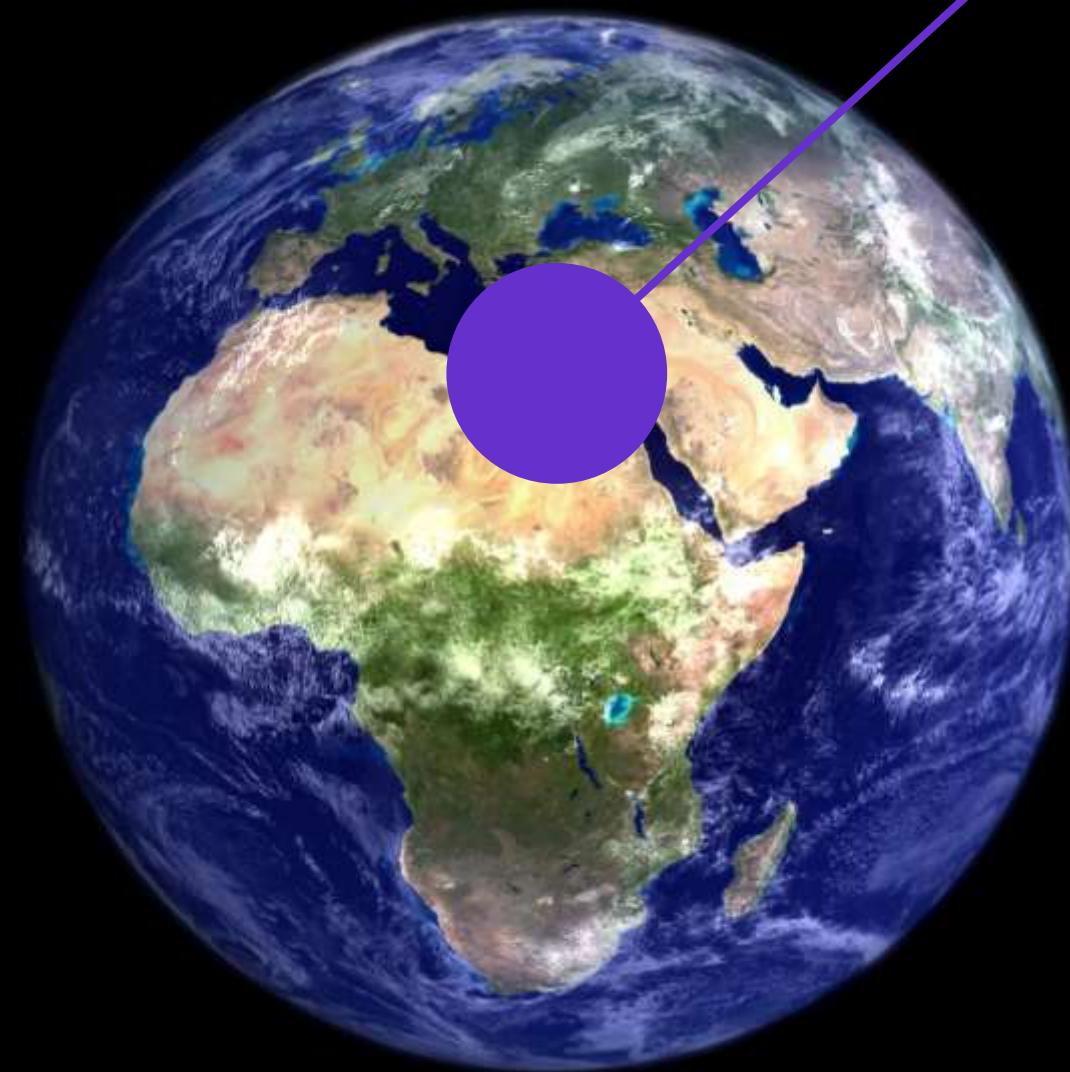


A composite image showing the PICNIC website and its mobile application. The website on the left features a blurred background of a canal in Amsterdam with a delivery truck. The text includes "DE ONLINE SUPERMARKT GRATIS AAN HUIS" and "Al je boodschappen voor de laagste prijs en gratis thuisbezorgd". The mobile app on the right shows a shopping cart screen with a red header for "GROENTE & FRUIT" and "VLEES, VIS & VEGA". The "FRUIT" section displays items: Bananen (5 stuks) at 0.99, Zespri kiwi green (1 stuk) at 0.41, Hand sinaasappelen (NIEUW), and Hollandse aardbeien.

Holanda: caso de éxito



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



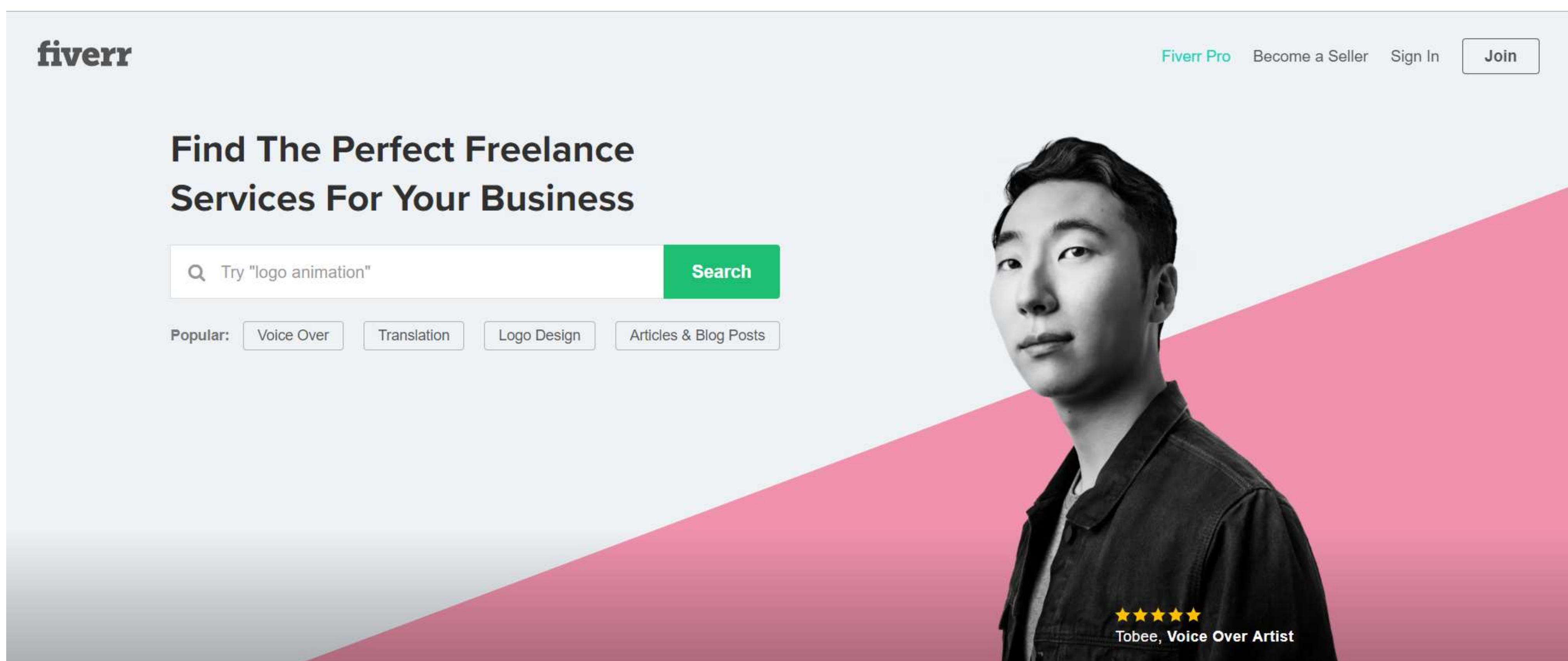
Israel

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

A screenshot of the Fiverr homepage. At the top, there's a navigation bar with the Fiverr logo, "Fiverr Pro", "Become a Seller", "Sign In", and a "Join" button. Below the navigation is a large search bar with the placeholder "Try 'logo animation'" and a green "Search" button. Underneath the search bar, there's a section titled "Popular:" with four categories: "Voice Over", "Translation", "Logo Design", and "Articles & Blog Posts". To the right of the search area is a black and white portrait of a young man, identified as Tobee, a Voice Over Artist, with a five-star rating. The background features a large diagonal graphic element transitioning from grey to pink.

facebook

Google

MIT

NETFLIX

PayPal

intuit

P&G

Israel: caso de éxito

2010

Fundación

2010

US\$ 1 mm de capital semilla

2012

1.3 mm trabajos posteados

2013

App iOS

2012

US \$ 15 mm inversión de capitales privados

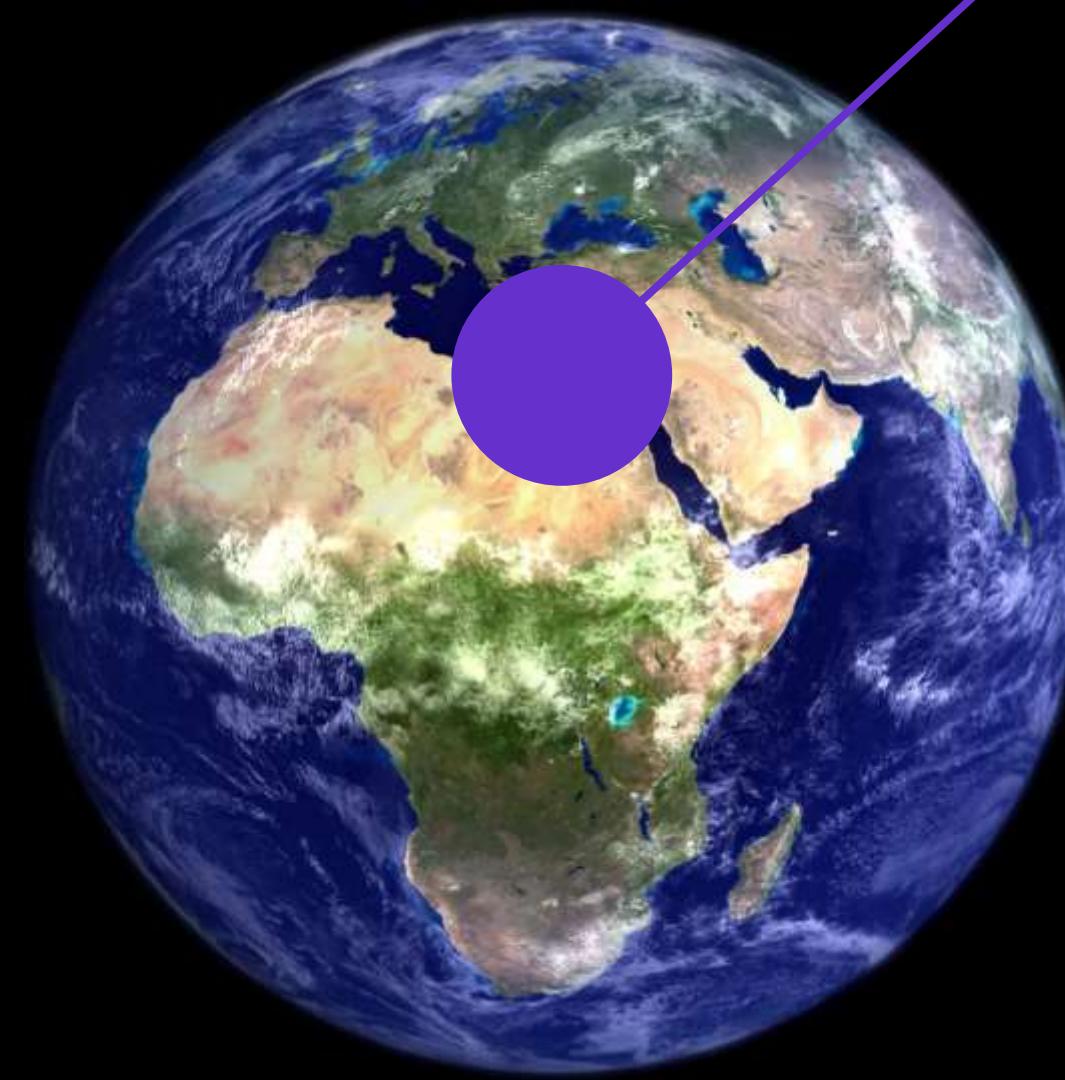
2017

Adquisición de VeedMe

2019

Adquisición de ClearVoice

- 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

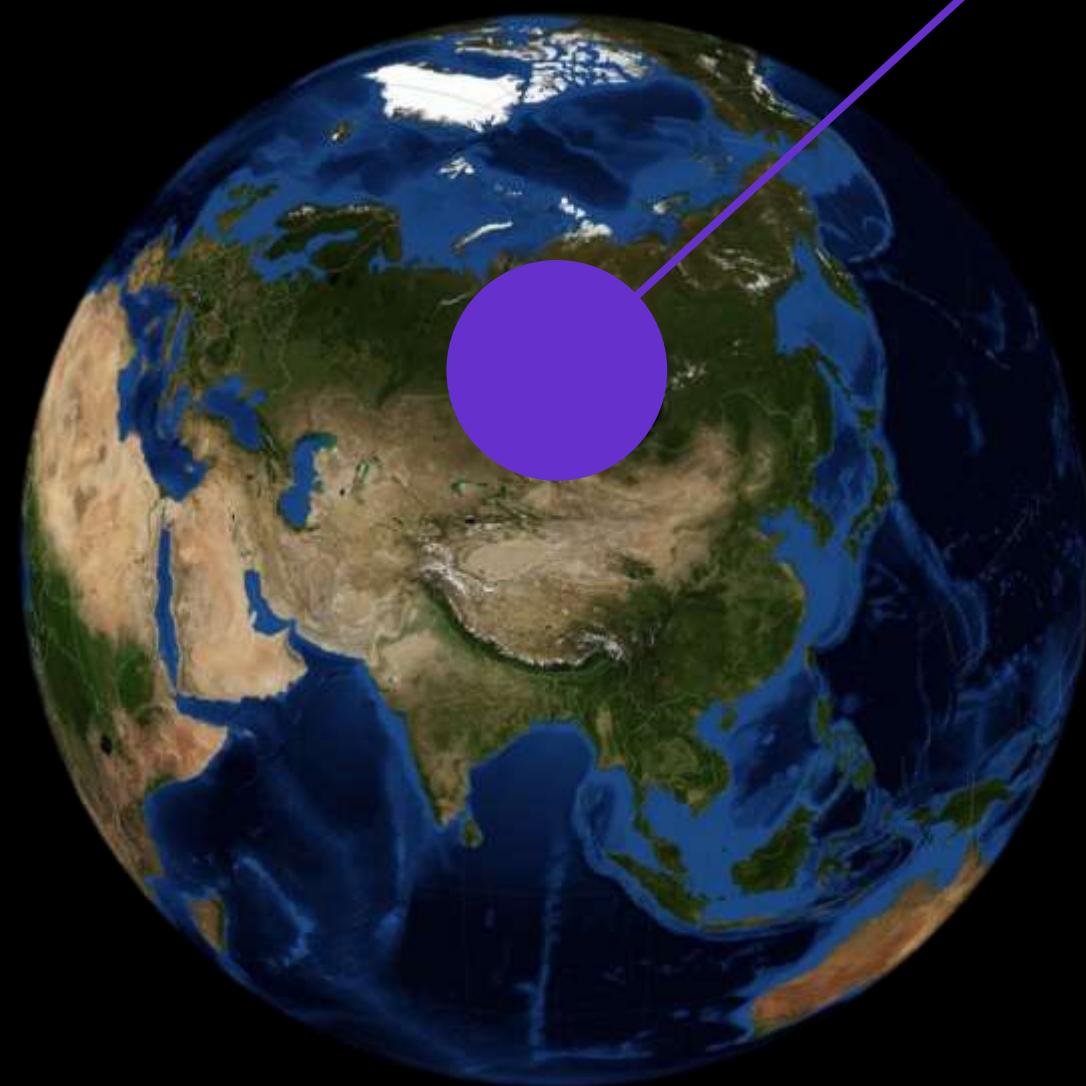
2018

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

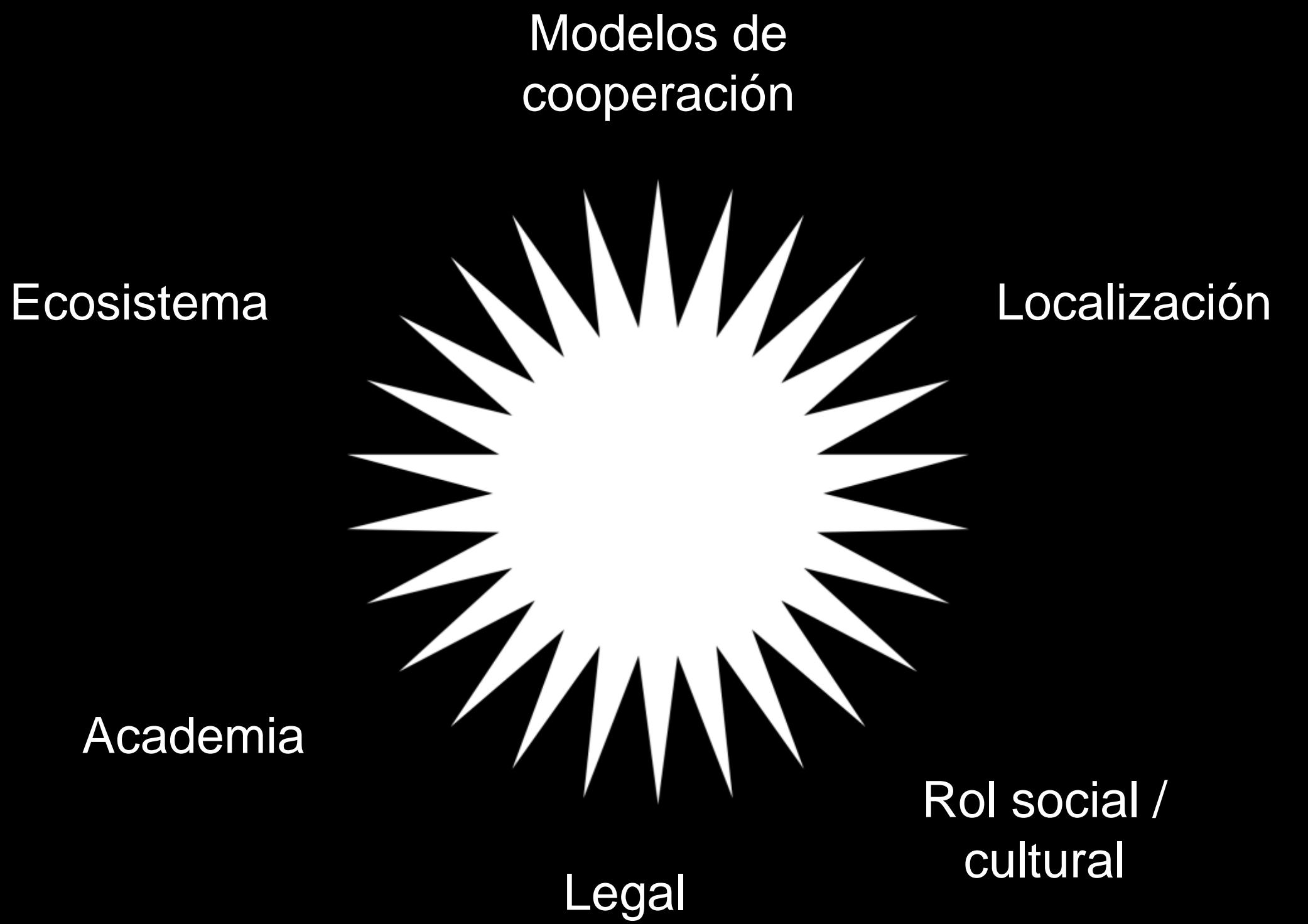
I+D estructural

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:



A composite image showing two men in what appears to be a video conference. On the left, a man with short brown hair and a serious expression looks slightly upwards and to his right. On the right, another man with long dark hair and a beard, wearing a dark t-shirt, has a wide, enthusiastic smile and is looking directly at the camera. The background is a plain, light-colored wall.

La reinención 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. Always efficient and dependent on the mix of:

MOOD,
TEMPERAMENT,
PERSONALITY &
DISPOSITION

EXPERIENCIA

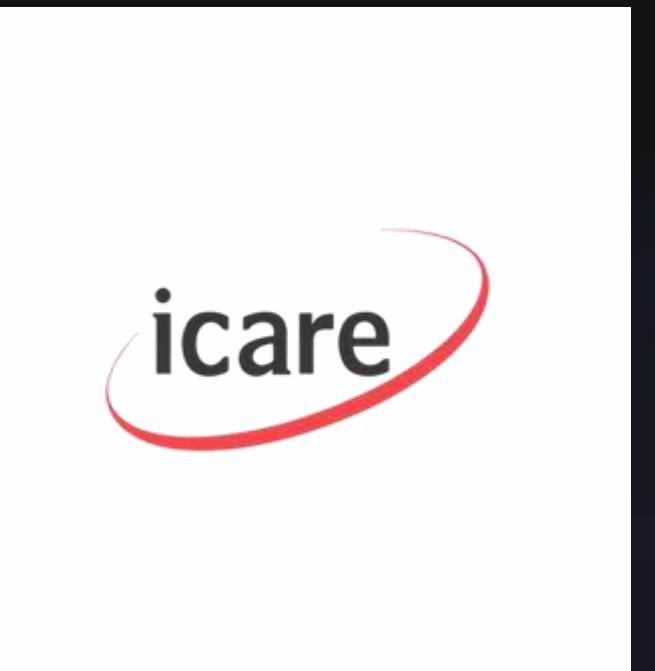
GOLD

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