



**Norberto Ojinaga, CTO de R, reflexionou esta mañá nun encontro dixital de APD sobre as tendencias, retos e oportunidades da empresa ante a automatización e a dixitalización**

## **Ojinaga: “A pandemia trouxo novos hábitos de uso das telecomunicacións que quedarán para sempre”**

- ***Arredor dun centenar de directivos galegos, asturianos e vascos uníronse ao foro virtual de APD LIVE, onde se analizou a transformación das empresas durante a pandemia***
- ***Os expertos coinciden en que os procesos de dixitalización e automatización están a permitir mellorar de maneira xeneralizada en eficacia e eficiencia ás organizacións***
- ***Norberto Ojinaga destacou a necesidade de interactuar dixitalmente cos/as clientes/as, máis que nunca en conxunturas excepcionais como a da pandemia, para que as empresas non queden atrás e poidan competir***

**Xoves, 11 de febreiro de 2021.-** “Automatización e dixitalización: novos retos e oportunidades para a empresa”. Baixo este título desenvolveuse esta mañá o encontro dixital APD LIVE organizado pola Asociación para el Progreso de la Dirección, co propósito de debater sobre a maneira en que se acelerou a automatización dos procesos e a dixitalización das empresas durante a pandemia.

Ninguén esperaba, hai unha ano, que o teletraballo, por exemplo, se xeneralizase a velocidade de vertixe en poucos meses e que fose a día de hoxe a fórmula en auxe para superar as dificultades que a crise sanitaria lles ten trasladado ás contornas laborais. Imponse a seguridade das persoas e, unha vez máis, traballar nunha empresa dixitalizada permite seguir adiante optimizando procesos e evitando riscos.

## universo empresarial distinto cara a dentro e cara a fóra

Norberto Ojinaga, CTO (*Chief Technology Officer*) de **R**, debateu nesta edición de APD LIVE xunto a altos representantes da tecnolóxica NUTANIX e do grupo lácteo CAPSA, sobre os retos e oportunidades da nova conxuntura tecnolóxica ante un auditorio dun centenar de directivos galegos, asturianos e vascos (tres dos territorios nos que opera o Grupo Euskaltel coas súas marcas Telecable, **R** e Euskaltel respectivamente). A xornada concretouse nun intento conxunto por atopar o punto óptimo e a velocidade axeitada para que **as empresas sigan avanzando nos procesos de dixitalización e automatización**, sorprendentemente acelerados nunha contorna de emerxencia non prevista por ninguén hai meses. Esa automatización vertixinosa e o auxe do teletraballo transformaron o universo empresarial cara a dentro -dixitalización do traballo- e tamén cara a fóra, en todo o relativo ao desenvolvemento do negocio e ás relacións cos clientes.

Neste sentido, Norberto Ojinaga subliñou que *“a dixitalización das empresas tivo un avance moi relevante, en xeral, neste contexto... e as que xa iniciaran o seu proceso de dixitalización puideron afrontar esta época con maior éxito”*. Para o CTO de **R**, as dúas vertentes principais da dixitalización a día de hoxe maniféstanse na **interacción cos clientes** e nos **procesos e acceso remoto aos datos** que necesita a compañía para funcionar, máis aló do teletraballo concibido como o uso de ferramentas colaborativas. *“A empresa que non implementa un modelo de interacción dixital cos seus clientes/as a todos os niveis (márketing dixital, comercio electrónico, provisión de servizo, atención ao/á cliente/a...) nun escenario de confinamento, podería quedar atrás e non ser competitiva”* (...) Ademais, *é necesario que esa ‘mentalización dixital’ transversal das organizacións supoña tamén que todos os procesos estean securizados pero accesibles remotamente (control remoto da calidade do servizo dos/das clientes/as, temas financeiros ou tamén o acceso remoto seguro mediante o teletraballo)”*.

*“As novas tecnoloxías son pancas facilitadoras do cambio nos modelos de negocio”, explicou Ojinaga, porque “permiten conseguir cambios disruptivos, cuestionan modelos establecidos, amplían capacidades actuais e fomentan a economía colaborativa (novos negocios, novos mercados cruzados...)”*. Considera, ademais, que non existen freos tecnolóxicos reais para a dixitalización, *“... o problema está no convencemento pleno e a aposta real das empresas de que é unha necesidade que lles achega moitos beneficios”*.

Sobre o presente e futuro dos procesos de dixitalización nos negocios, no foro de APD deixouse claro que automatizar actividades rutineiras, tanto as que requiren de esforzo físico como outras que precisan capacidades cognitivas, está a lles permitir ás empresas mellorar a súa **eficacia e eficiencia**, reducindo a cantidade de erros e mellorando a calidade dos seus produtos; e á vez, facilítalles acurtar a duración dos ciclos produtivos, o cal redonda nunha mellora da súa **competitividade**.

No caso específico do sector industrial, a incorporación e aplicación das novas tecnoloxías denominadas Industria 4.0 xa é unha realidade.

Neste sentido, Norberto Ojinaga considera que, no proceso de transformación dixital, o 'cloud computing' *"xoga un papel clave porque permite dimensionar o traballo en cada momento en función das necesidades e garante un mantemento 24x7 e operacións con persoal cualificado, entre outras moitas vantaxes"*. As súas recomendacións son, en liñas xerais, os modelos híbridos de *cloud*, as comunicacións redundantes e a ciberseguridade.

## **novos patróns de uso que se estabilizan a todos os niveis**

Ojinaga, dende a súa perspectiva coma máximo responsable tecnolóxico de **R**, asegurou tamén no encontro dixital de APD que *"a pandemia supuxo, desde o primeiro día, un cambio moi importante nos patróns de uso de telecomunicacións dos traballadores. En moitos servizos estas tendencias duplicáronse; o teletraballo fíxoo, por exemplo, a través de ferramentas colaborativas (Teams, Skype, Zoom, Webex, etc.)"*.

(...)"Ademais, aumentou o número de usuarios concorrentes por fogar non só para teletraballar senón para outras actividades diversas como a teleformación, o lecer, os visionados en 'streaming' etc.", asegurou o CTO de **R**, *"E a todo iso haille que unir o considerable aumento do uso de banda larga para o consumo de lecer: vídeo baixo demanda, xogos ou reunións telemáticas con achegados..."*

O máximo responsable tecnolóxico do operador galego incidiu en que *"o relevante non é o incremento puntual senón o feito de que estes patróns tan elevados de consumo se estabilizaron aínda que meses despois, en moitos casos, as condicións do confinamento son menos esixentes. Os estudantes xa non están na casa, moitos traballadores acoden ao posto de traballo, pódese saír á rúa... Con todo, estes 'hábitos' de uso das telecomunicacións mantéñense: viñeron para quedar"*.

## **sumarios Norberto Ojinaga**

***\_"a empresa que non desenvolve un modelo de interacción dixital cos seus/súas clientes/as nun escenario de confinamento, pode deixar de ser competitiva en pouco tempo"***

***\_"as empresas que xa iniciaran o seu proceso de dixitalización poden afrontalo no contexto da pandemia con maior éxito"***

***\_"a dixitalización resulta esencial para os procesos das organizacións e o acceso remoto aos datos que necesita a compañía para funcionar"***

