

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## INNOVA PER REINVENTAR-TE

### 25 reptes de l'empresa líquida i les seves solucions innovadores

Marc Cortés Ricart

[Marc.cortes@esade.edu](mailto:Marc.cortes@esade.edu) - @marccortes

20 gener 2021

Do Good. Do Better.

Prof.  
Marc Cortés



MBA per ESADE i llicenciat en Dret per la Universitat Autònoma de Barcelona.

Professor Associat Adjunt de el departament de Direcció de Màrqueting d'ESADE (des de l'any 1999), on imparteix com a professor assignatures relacionades amb Estratègia Digital, eBusiness, Màrqueting Digital, Social Media i nous models de negoci en l'entorn digital.

Director del programa de ESADE "Estratègies en Omnicanalitat i ECommerce"

Soci i director general de RocaSalvatella, despatx de consultoria estratègica especialitzat en la transformació digital dels negocis. Expert en desenvolupament de negoci i màrqueting digital. Experiència en desenvolupament de models de transformació digital i estratègia digital per a grans companyies nacionals i internacionals (Gas Natural, "CaixaBank", BBVA, Banc Sabadell, Grup Abertis, Telefónica, Laboratoris Almirall, Audi, Zurich Seguros).

Coautor de el llibre "de l'1.0 a l'2.0, claus per entendre el nou màrqueting", autor d'el llibre "Inicia't en el Màrqueting 2.0", dedicat a l'ús dels nous mitjans en línia (Social Media) al Màrqueting Relacional, i "nanoblogging", dedicat a el món de l'microblogging.

[Marc.cortes@esade.edu](mailto:Marc.cortes@esade.edu)

esade ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



# On som?

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia

enterprise  
europae  
network



esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia

enterprise  
europae  
network





DICK FOSBURY



esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



3



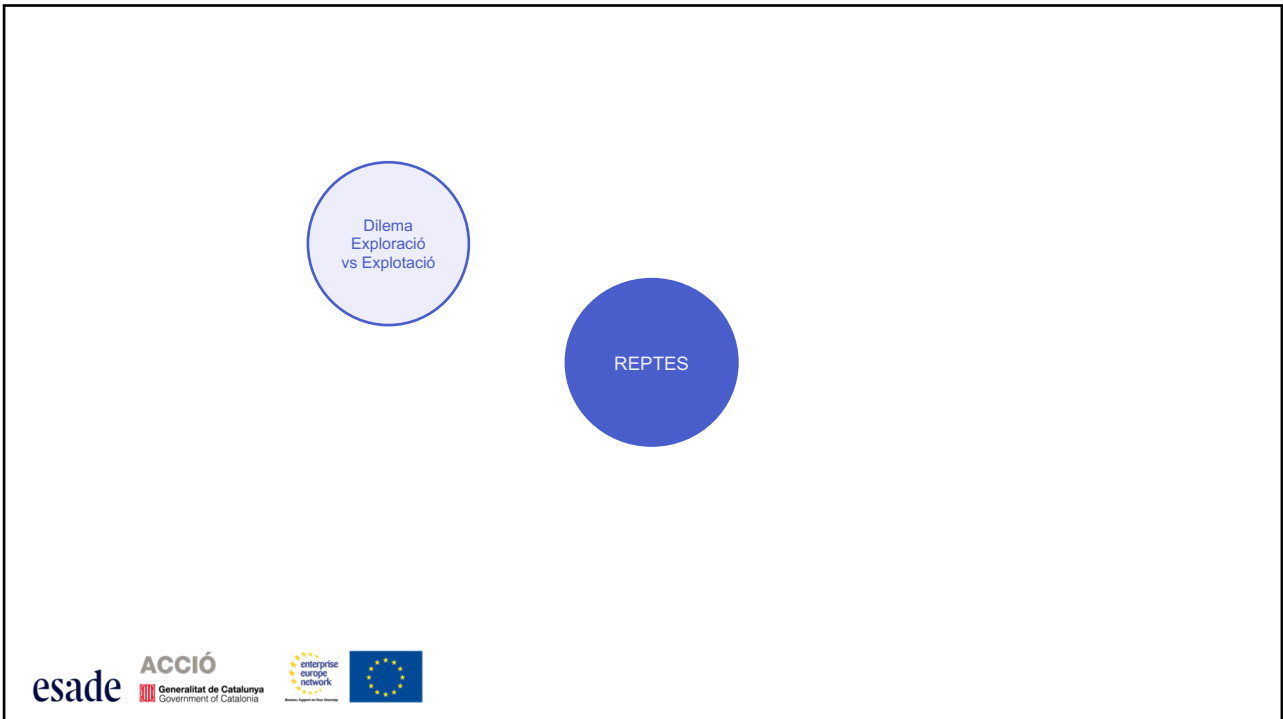
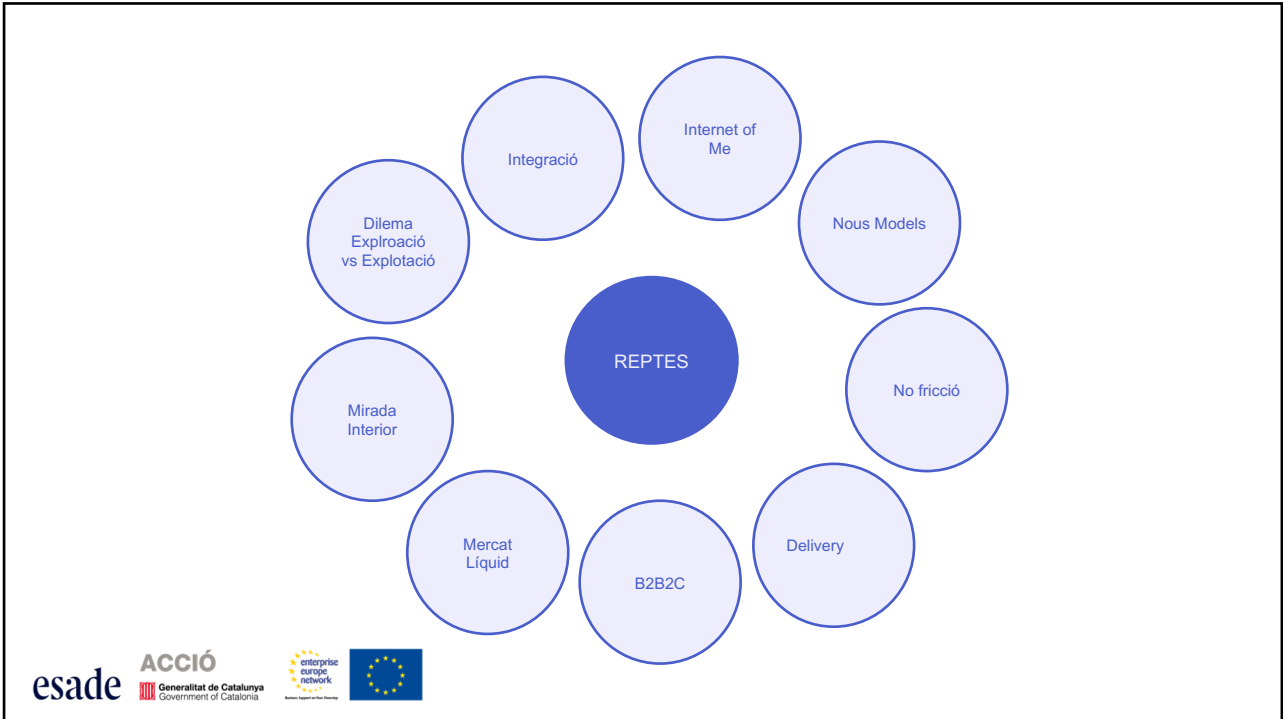
Designing the Product

Designing the Experience

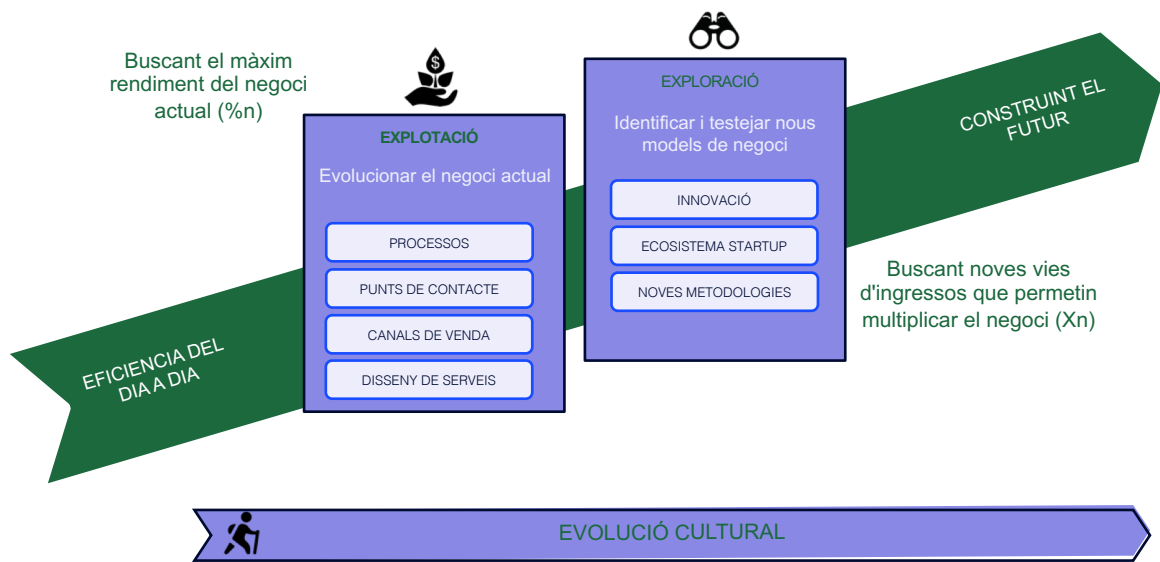
esade ACCIÓ Generalitat de Catalunya Government of Catalonia enterprise europe network European Union

# 25 reptes

esade ACCIÓ Generalitat de Catalunya Government of Catalonia enterprise europe network European Union



# REPTE #1 Explotació vs Exploració



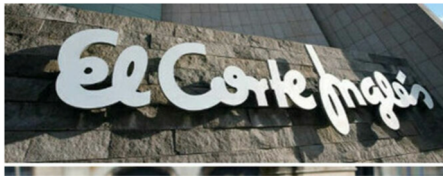
Acompanyant a la organització en el canvi

## REPTE #1 Explotació vs Exploració

RETAILERS

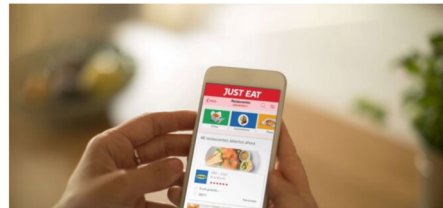
### El Corte Inglés repartirá comida a domicilio con Deliveroo

El tiempo de entrega será de entre 15 y 30 minutos.



### Ikea se pasa a la comida a domicilio

La firma sueca llega a un acuerdo temporal de colaboración con Just Eat, mientras dure el cierre de sus establecimientos, para que esta compañía sirva los productos de su tienda de alimentación.



esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



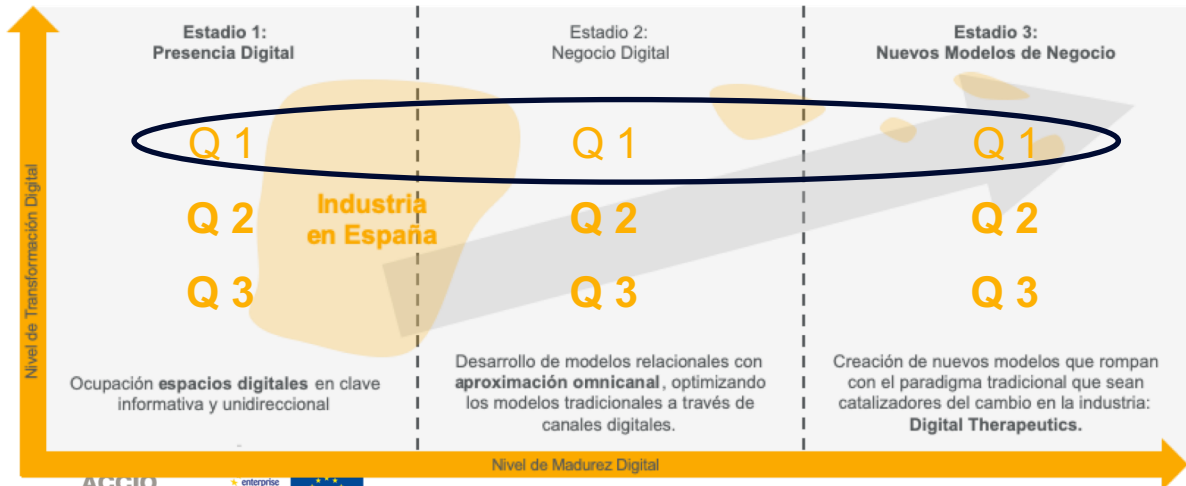
## REPTE #1 Acceleració

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #1 Acceleració

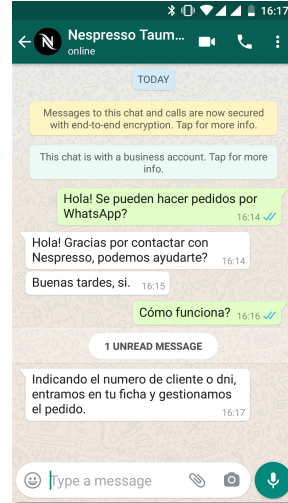


## REPTE #3 Rapidesa





## REPTE #3 Rapidesa



esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



Dilema  
Explotació  
vs Explotació

Integració

REPTE

esade

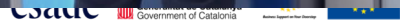
ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #4 OmniExperiència



## REPTE #4 OmniExperiència

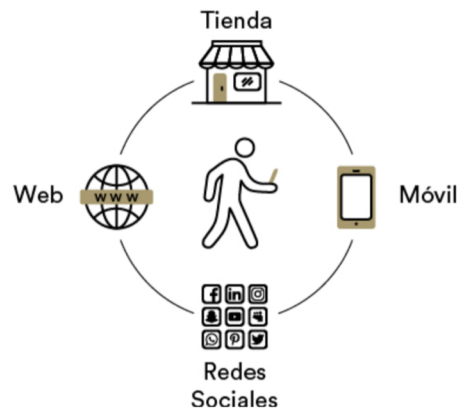
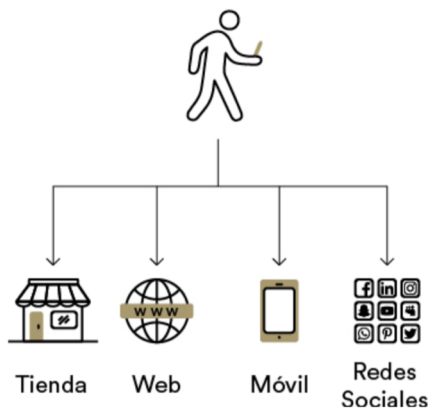


## REPTE #4 OmniExperiència

Multicanal

Vs.

Omnicanal



## REPTE #4 OmniExperiència

# OMNI EXPERIENCIA

## REPTE #4 OmniExperiència

### Primark paga el precio de la no-omnicanalidad: “No hemos vendido nada”

Jaime Martinez | Jueves, 23 Abril 2020

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #5 Nous Camps de Batalla

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



esade

25

¿Quién lidera el mercado de alimentación en Estados Unidos?

Amazon

Walmart

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia

esade

26

¿Quién lidera el mercado de alimentación en Estados Unidos?

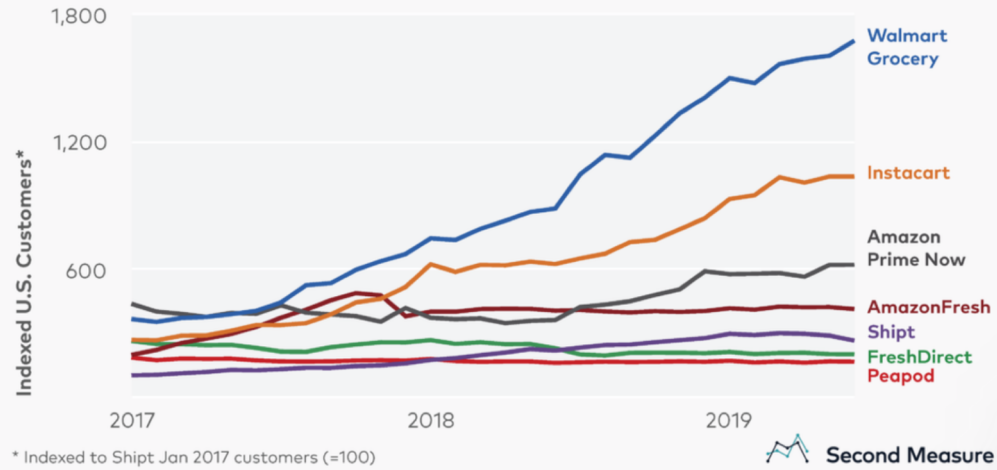
Amazon

Walmart

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia

### Online Groceries - U.S. Monthly Customers



Walmart es el líder de ventas en línea en el mercado de alimentos y abarrotes, según un estudio de Second Measure.

esade

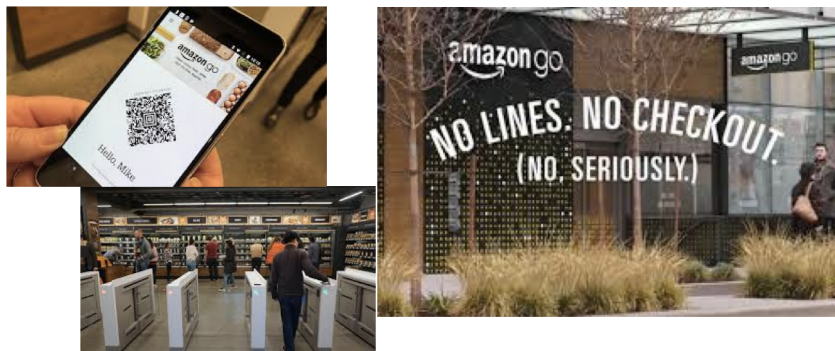
Captura de pantalla por Alejandra Ramos/CNET

## REPTE #6 Integració

## REPTE #6 Integració



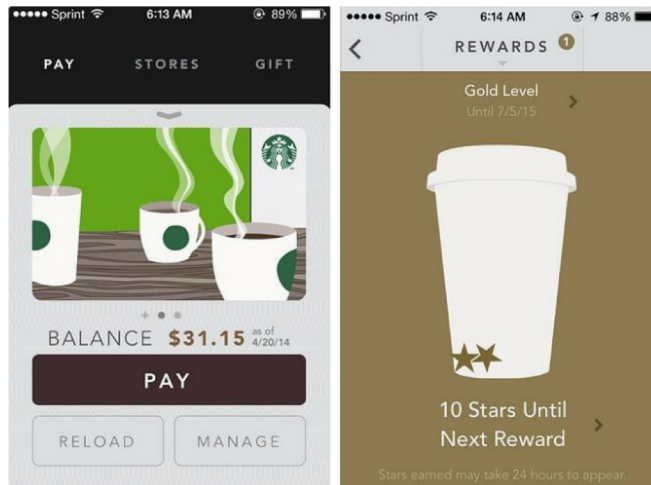
## REPTE #6 Integració



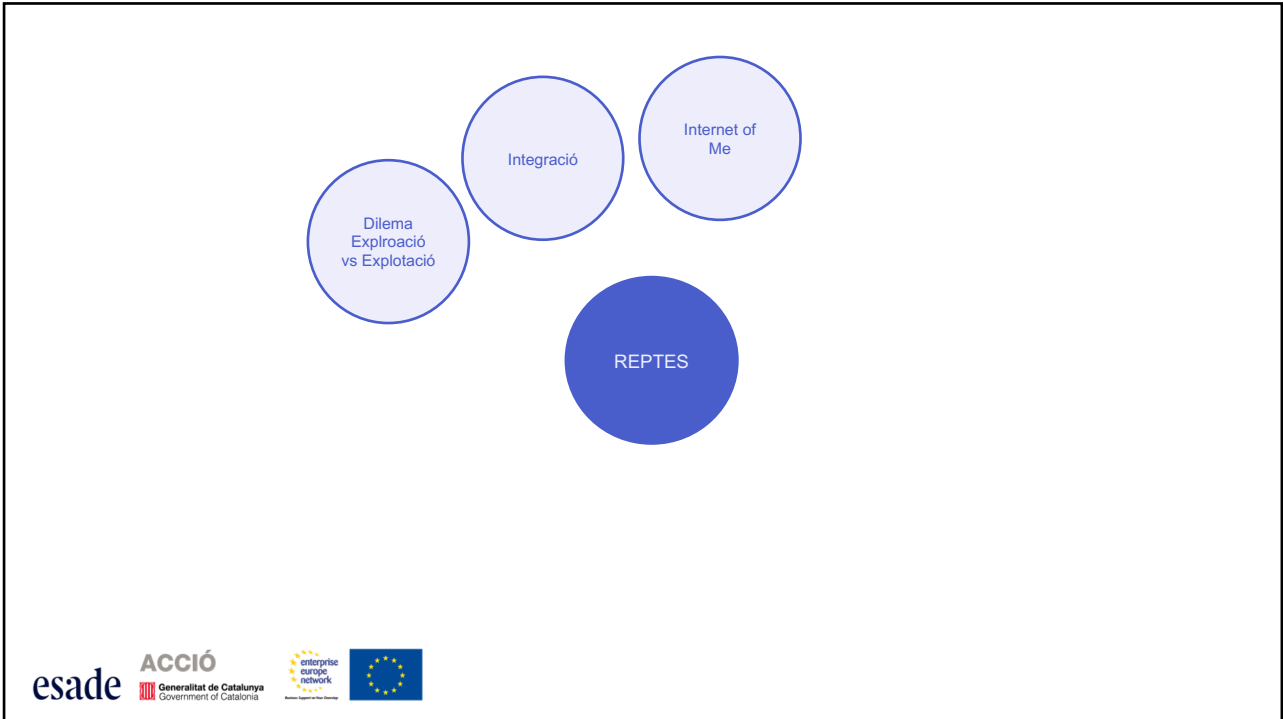
## REPTE #7 Conèixer



## REPTE #7 Conèixer







## REPTE #8 HumanCentric

REPTE #8 HumanCentric

esade ACCIÓ Generalitat de Catalunya Government of Catalonia enterprise europe network European Union

## REPTE #8 HumanCentric



### China airlines introduce facial recognition at airport

Xinhua | Updated: 2017-08-29 13:55

f t in +

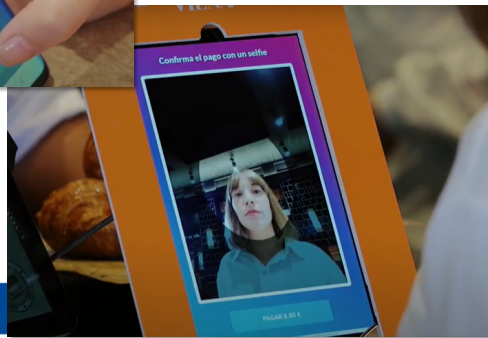
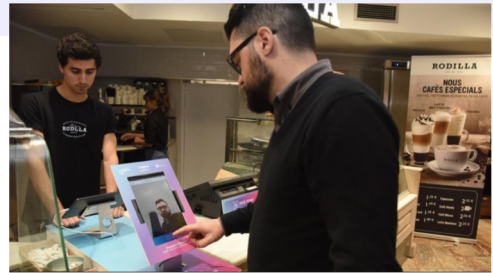
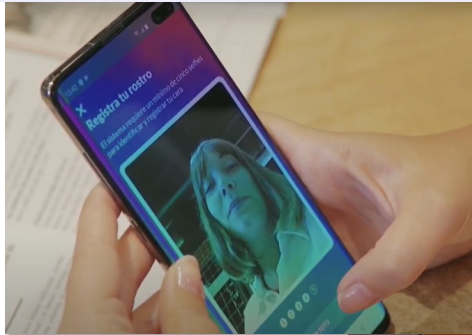
ZHENGZHOU – China Southern Airlines became the country's first carrier to use facial recognition, with the technology put into use Wednesday at Jiangying Airport in Nanyang city, Henan province.

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #8 HumanCentric



esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #9 Personalització



## REPTE #9 Personalització



Oferta personalitzada per clients del programa de clients a partir de reconeixement facial

LOLLI & POPS

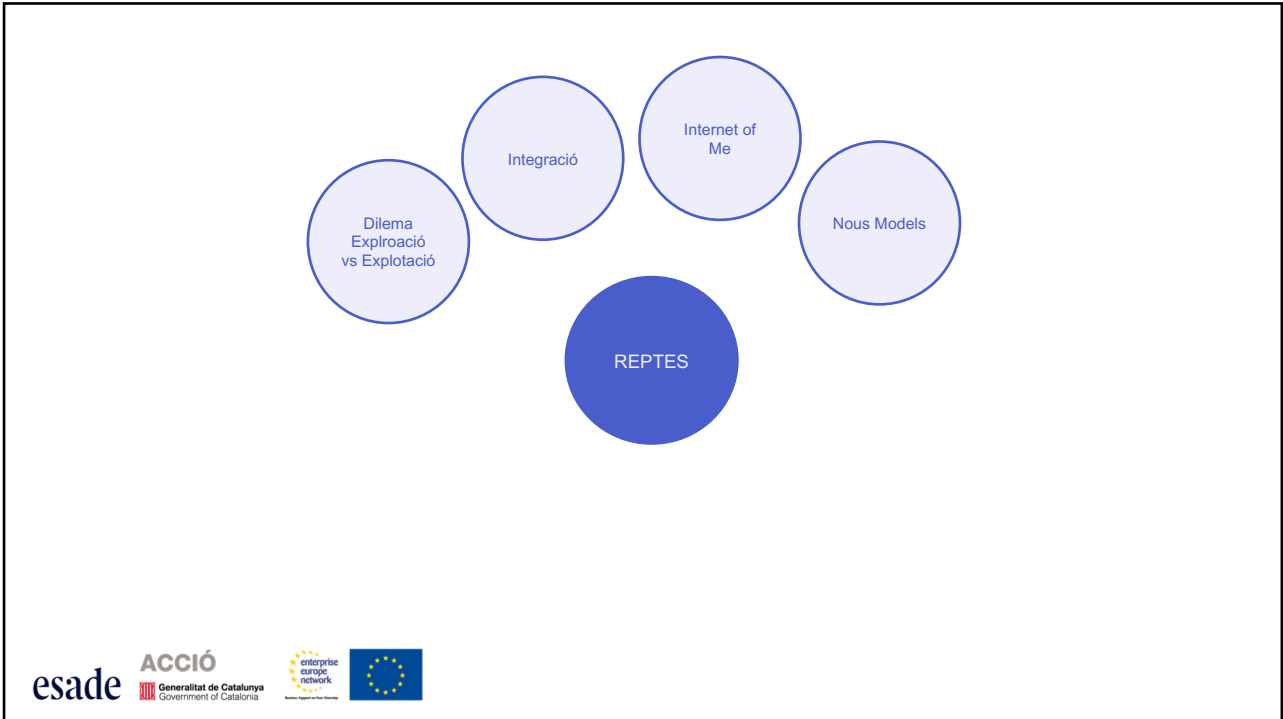


## REPTE #10 Tecnologia Invisible



## REPTE #10 Tecnologia Invisible





# REPTE #11 Subscripció

The slide features a light blue header bar with the text "REPTE #11 Subscripció" in blue and orange. The main body of the slide is white. At the bottom left, there are five logos: "esade", "ACCIÓ Generalitat de Catalunya Government of Catalonia", "enterprise europe network", and the European Union flag.

## REPTE #11 Subscripció



## REPTE #12 Nous Serveis



## Que veieu?

*Re-stocking de comandes*

*Servei premium de festes*

*Wifi per bars*

*Proposta integral d'oci*

*Control de vendes per a baristes*

*Ampolles connectades*



...

...

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## I ara?

*Neveres Intel.ligents*

*Servei de receptes*

*Control de fred per a supermercats*

*Propostes de vida sana*



*Indicador de Salut*

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #12 Nous Serveis

### El consumidor vol serveis

#### ZITY

Renault fa un pas endavant i juntament amb Ferrovial llança a Madrid una plataforma de carsharing. Tots els vehicles són de la marca Renault però el rellevant és el servei que ofereixen als consumidors.

#### MOTOR

### ZITY celebra su primer aniversario con novedades



Zity, la empresa de carsharing perteneciente a Ferrovial y Renault, ha cumplido su primer aniversario desde que desembarcase en la capital española con más de 157.000 usuarios y siendo la primera empresa de coche compartido en llegar al aeropuerto. Su inserción en Madrid ha superado "las expectativas previstas" y para celebrar este año, la compañía ha anunciado varias novedades que se irán introduciendo de manera progresiva.

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



47

## REPTE #12 Nous Serveis

### El consumidor vol serveis

#### ZITY+MAPFRE

I segueixen escoltant el consumidor i MAPFRE ofereix no un cotxe de substitució sinó un servei de substitució en cas de reparació de el vehicle principal de l'consumidor



Un vehículo de Zity. Cedita

#### EMPRESAS

### Mapfre se apoya en Zity como alternativa a los vehículos de sustitución

La aseguradora ofrece bonos para la utilización del servicio de vehículos eléctricos a sus clientes mientras dure la reparación de su vehículo.

28 enero, 2019 - 14:08

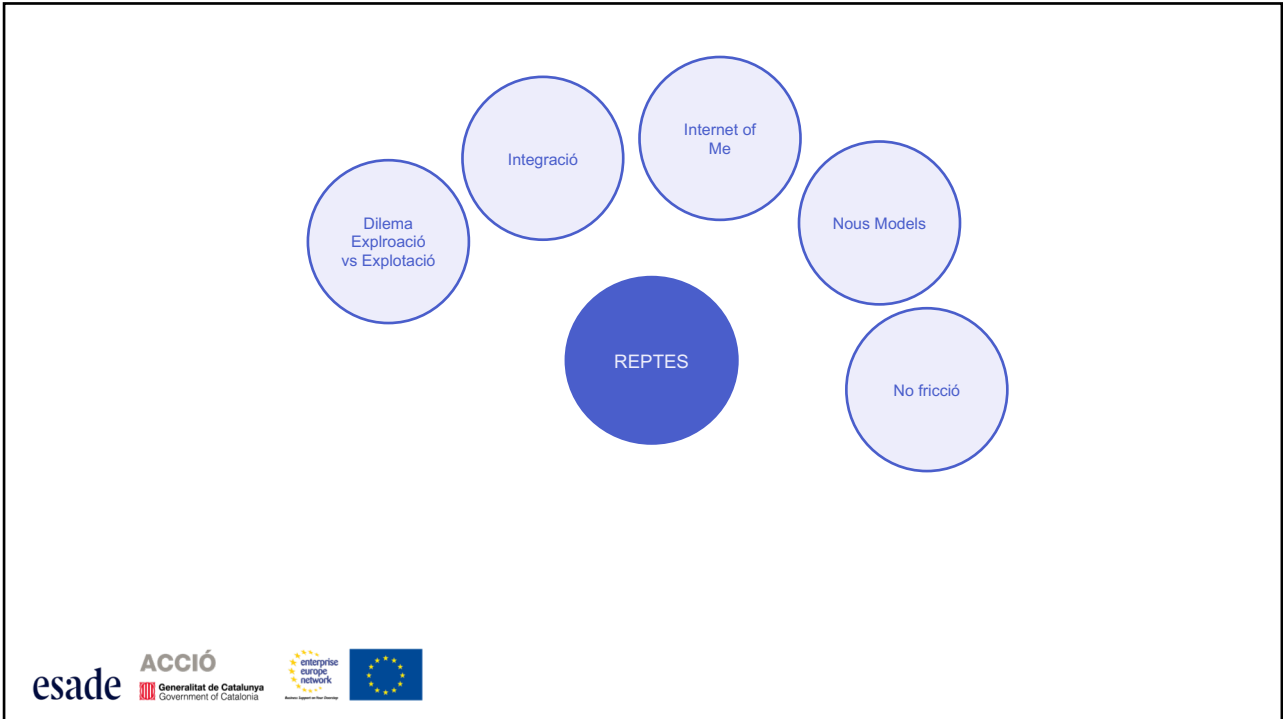
esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



48





## REPTE #13 *Paint Points*

## REPTE #13 *Paint Points*

Es una de las iniciativas que han puesto en marcha los comerciantes de este núcleo de población

### Pagos por bizum y encargos de compra de alimentos en el Mercado Municipal de Sagunto

Publicado en Ciudad | Etiquetado con **MERCADOS** |



## REPTE #14 *Preus Dinàmics*



# REPTE #14 Preus Dinàmics

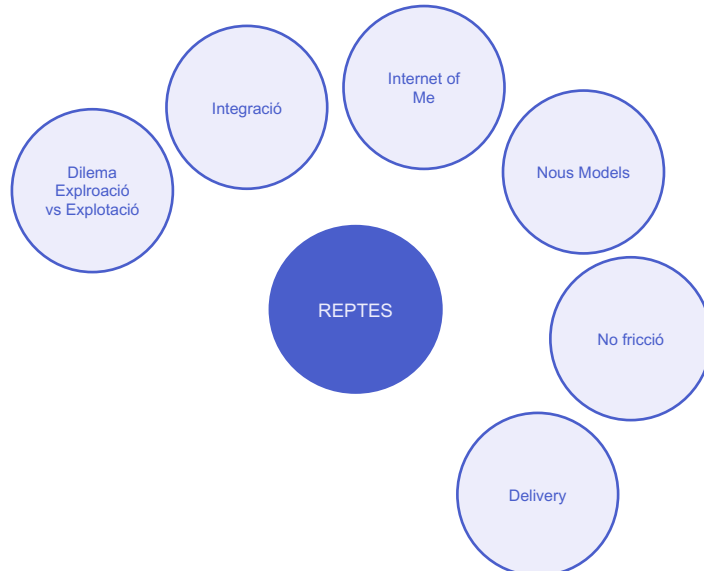


Preu varia en funció de la proximitat de la data de caducitat

WASTELESS

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



esade

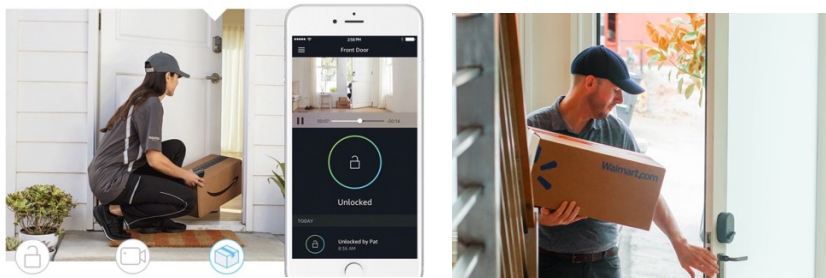
ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #15 Integració Vertical



## REPTE #15 Integració Vertical



Accés al domicili dels clients

WALMART  
AMAZON KEY

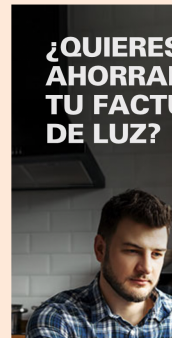


## REPTE #16 Nous Actors



## REPTE #16 Nous Actors

**Carrefour y DIA se alían con Glovo para repartir la compra 'online' e Inditex reduce las entregas**



Carrefour-y-DIA-ECONOMIA-interior



## REPTE #17 Disrupció



## REPTE #17 Disrupció

### COMERCIO ELECTRÓNICO

# Amazon construye su propio 'aeropuerto' para dejar de depender de las compañías

- La empresa de comercio electrónico operará hasta 100 aeronaves para entregar los paquetes más rápido



## REPTE #17 Disrupció

[EL CORTE INGLÉS >](#)

# El Corte Inglés se lanza al negocio logístico para competir con Amazon

La cadena de grandes almacenes creará una filial independiente para ofrecer su infraestructura a terceros y triplicar su negocio hasta 1.200 millones aprovechando el tirón del comercio electrónico

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



## REPTE #18 Proximitat

esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



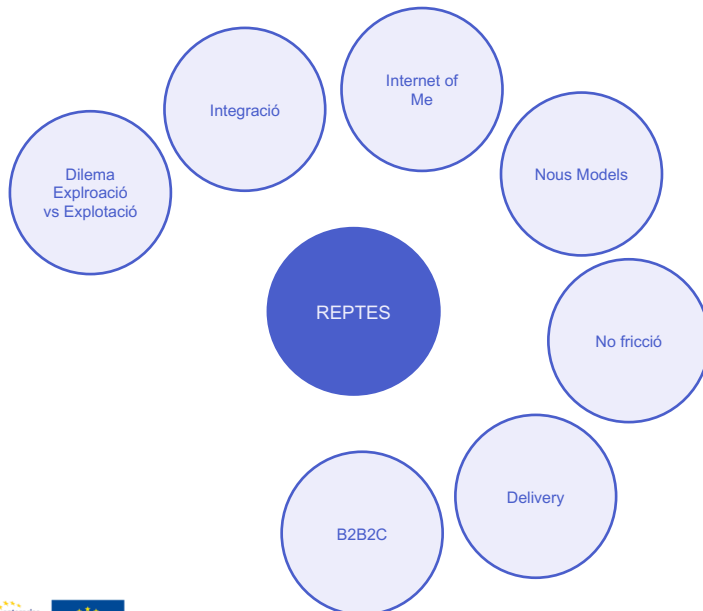
# REPTE #18 Proximitat



GRANOLLERS pedala

PÀGINA D'INICI | QUI SOM | PROJECTES | MANIFEST: PER UNA CIUTAT PEDALABLE | ACOMPANYAMENTS CICLISTES | #RESPECTESOBRERODES | BICIMAPA | FES-TE SOCI/SÒCIA | STOP ROBOTORIS | NORMATIVA | **SERVEIS** | CONTACTE

**SERVEI DE BICIMISSATGERIA i CICLOLOGÍSTICA**  
GRANOLLERS PEDALA ofereix serveis de BICI-MISSATGERIA i CICLOLOGÍSTICA a la conurbació de Granollers.





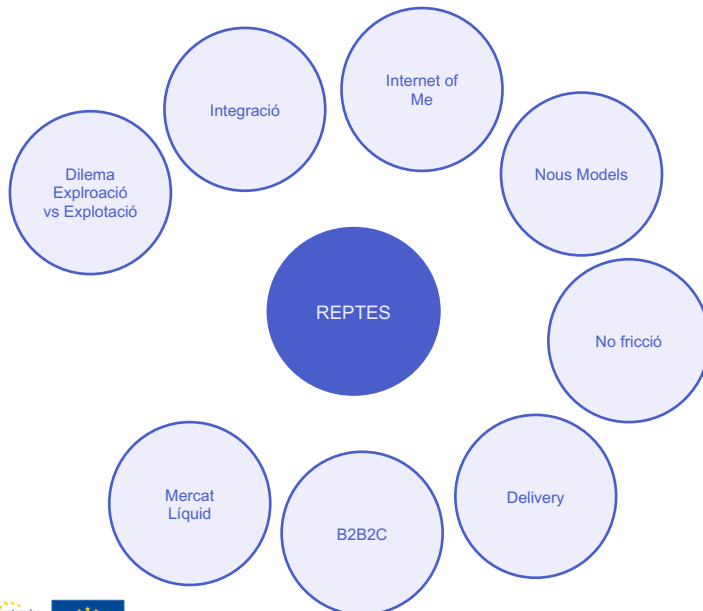
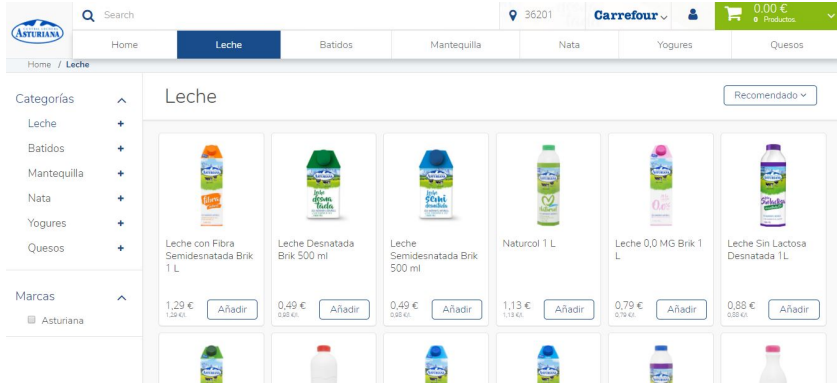
## REPTE #19 Rol Plataformes / MarketPlaces



## REPTE #20 Intermediació / desintermediació



# REPTE #20 Intermediació / desintermediació



# REPTE #21 Adaptació



# REPTE #21 Adaptació



## REPTE #22 Nous Serveis



## REPTE #22 Nous Serveis

**DiR a casa**

**ÉS MOMENT DE NO ATURAR-SE!**



Des de **DiR** estem treballant intensament perquè puguis accedir als nostres serveis de forma online.  
**Més fàcil impossible:** Accedeix a tot el contingut **DiR** des de la teva casa, en el moment que vulguis i assegura't els entrenaments més complets de la forma més còmoda!



## REPTE #23 Tot molt fàcil



## REPTE #23 Tot molt fàcil

MANGO
Nuevo Mujer Hombre Niña Niño Violeta Edits

🔍 Buscar
👤 Iniciar sesión
❤️ Favoritos
🛒 Bolsa

Creemos que estar unidos es clave. Por eso, estamos trabajando para ofrecer el

**DEVOLUCIONES EN TIENDA**

Para compras realizadas en tiendas, ampliamos el plazo de devoluciones a 30 días a partir de su apertura. Podrás realizar la devolución tan pronto como vuelvan a abrir.

**ENTREGA**

Además, las compañías de mensajería están ajustando sus procedimientos para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores y nuestra comunidad. Agradecemos tu paciencia, ya que pueden producirse algunas demoras en las entregas.

**DEVOLUCIONES ONLINE**

Ampliamos el plazo de devoluciones a 60 días en todas las compras realizadas online.

**RECOGIDA**

Si tienes un pedido pendiente de recoger en tienda física o en un punto de recogida, seguirá esperándote allí.



**C&A elimina los gastos de envío en su tienda online y amplía la política de devolución**

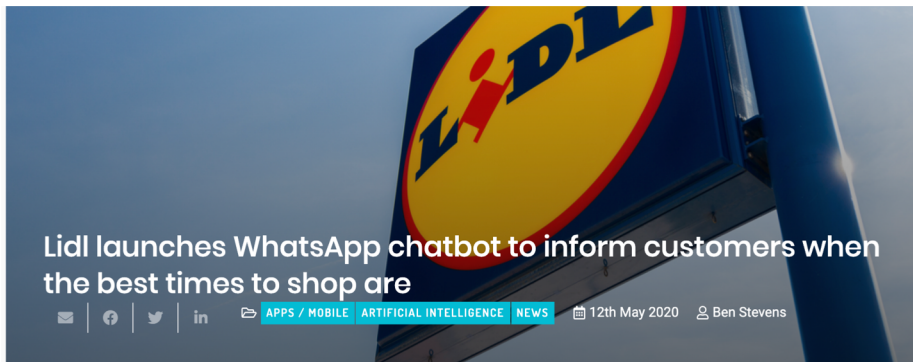
Actualidad

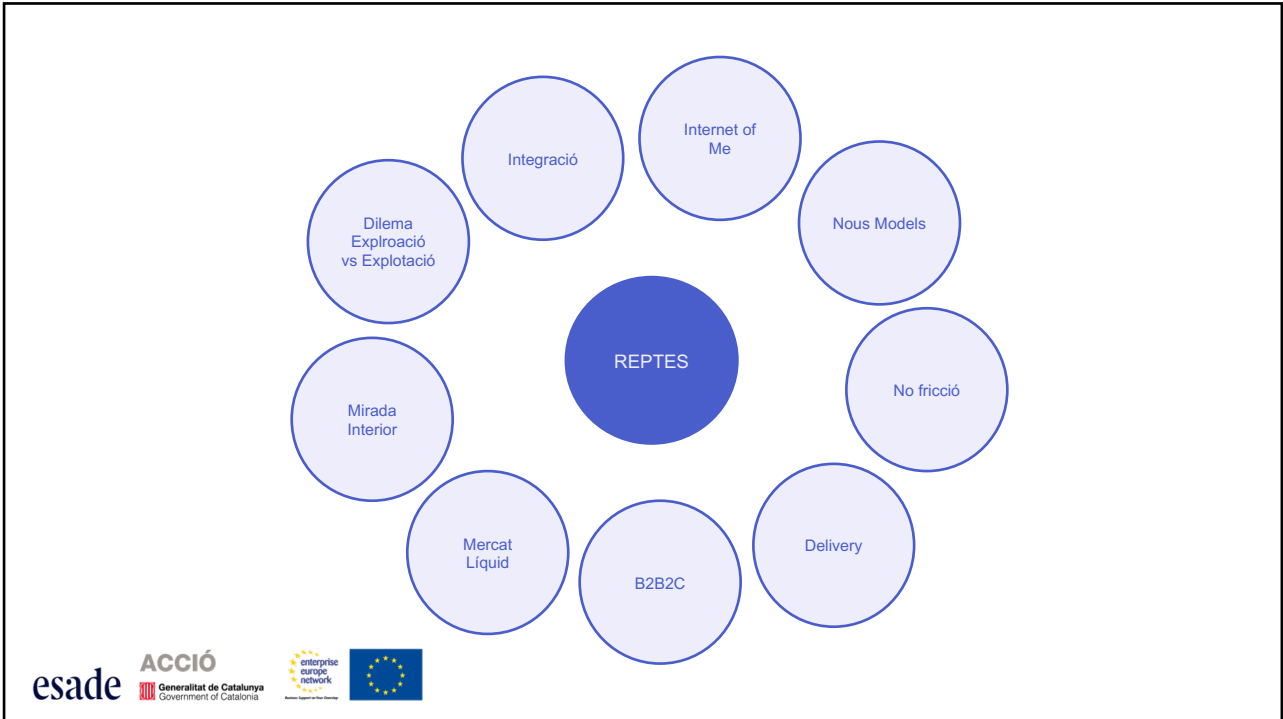
esade
Generalitat de Catalunya Government of Catalonia
entreprise europe network


## REPTE #24 redisseny de la captació



## REPTE #24 redisseny de la captació





## REPTE #25 Nous Lideratges

REPTE #25 **Nous Lideratges**

TRANSFORMACIÓN **■** L

esade

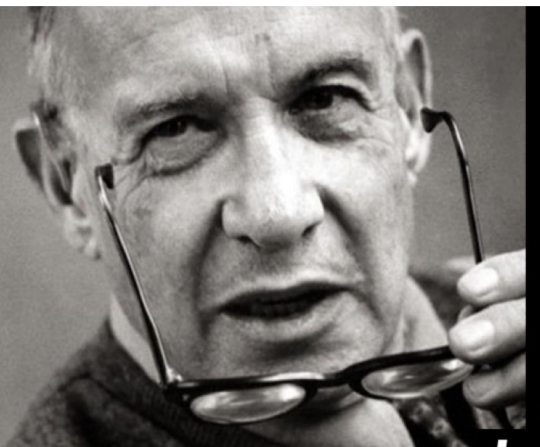
ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia



REPTE #25 **Nous Lideratges**

**CULTURE EATS  
STRATEGY FOR  
BREAKFAST**

Peter DRUCKER

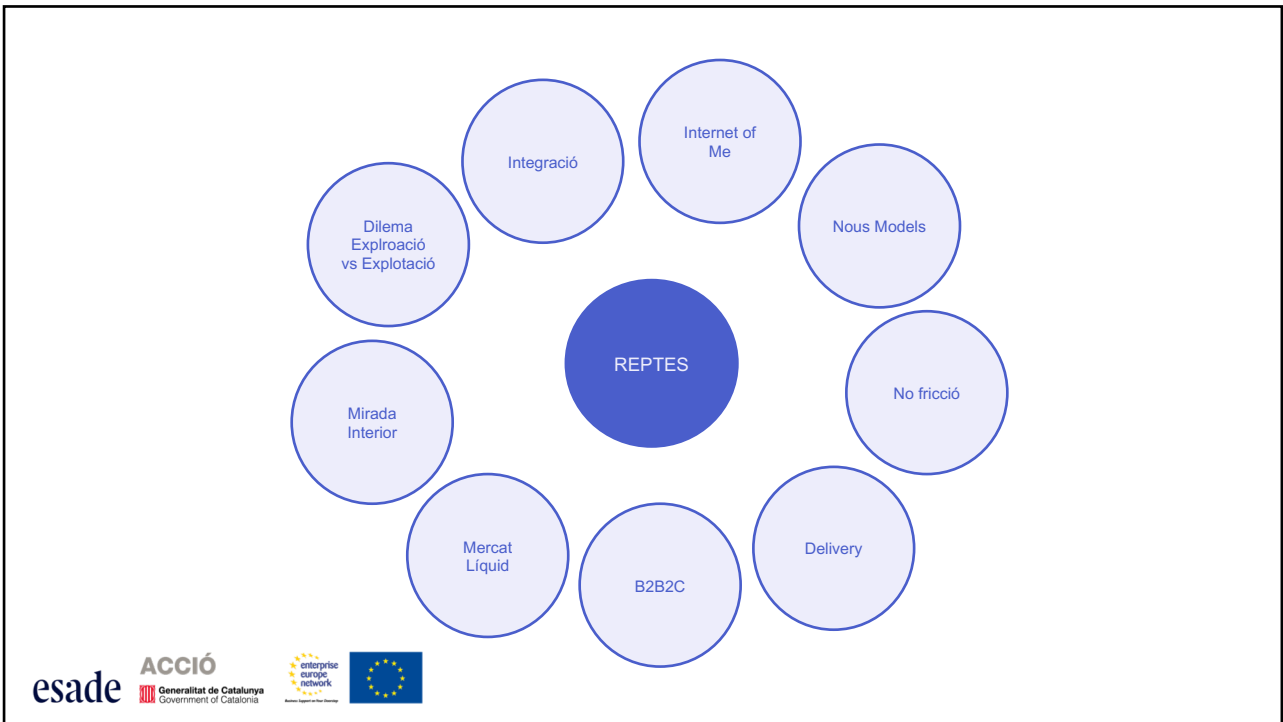


esade

ACCIÓ  
Generalitat de Catalunya  
Government of Catalonia







# ¡Gracies!



Do Good. Do Better.