

TANGIBILIZAR EL VALOR-EN-USO: **AVANZANDO HACIA UN ECOSISTEMA DIGITAL DE MINERÍA**

El camino hacia un ecosistema digital de minería es complejo y de alto valor agregado. La interacción entre diversas entidades (e.g., proveedores, clientes, intermediarios, plataformas, agencias gubernamentales) requiere un foco en la transparencia y conocimiento técnico para identificar qué crea valor y qué no.

La comprensión del valor-en-uso de los distintos productos y servicios comercializados, para así tener una definición exacta del costo total de posesión por parte del cliente (TCO), solo es posible si los diferentes actores se esfuerzan en tangibilizar la propuesta de valor de los proveedores. Esto, además, depende de si se logra avanzar en un sistema fidedigno de datos.

He identificado tres niveles de tangibilización de la oferta que debe ser entendido por todos los actores (especialmente proveedores) para que aquello que genera mayor valor-en-uso sea realmente lo que faenas mineras seleccionen en sus procesos de compra:

Representacional: hace tangible el valor-en-uso mediante representaciones simbólicas, descriptivas o visuales de la oferta y sus beneficios. Algunos ejemplos son: cifras de ventas, informes financieros, especificaciones técnicas, infografías, folletos, gráficos, estudios de caso, testimonios, historias de marca.

Experiencial: hace tangible el valor-en-uso mediante experiencias simuladas, interactivas o escenificadas que permiten a los clientes explorar aspectos de la oferta. Algunos ejemplos son: configuradores de productos, recorridos virtuales, espejos de realidad aumentada, eventos pop-up, demostraciones en vivo, experiencias de realidad virtual, videos de 360 grados, salas de exposición digitales interactivas.

Integrado: hace tangible el valor-en-uso al incorporar elementos representacionales y experienciales con datos relevantes para el cliente, haciéndolo así más visible, susceptible de debate y accionable a lo largo del tiempo. El principal ejemplo es: gemelos digitales (*digital twins*).

El desafío hacia un repositorio digital de valor-en-uso involucra crear una función objetivo de valor que debe ser completada mediante datos previamente validados. Esto generará que empresas de certificación que previamente se centraban en procesos o medición de resultados, deban ahora "certificar" la veracidad de los datos, alimentando al nuevo ecosistema digital de minería, así como también el manejo de la privacidad de datos.

Al priorizar el éxito del cliente (valor-en-uso) como resultado fundamental -en lugar de la eficiencia operativa- un ecosistema digital puede respaldar la cocreación de valor mediante una mayor interacción entre actores y la alineación de expectativas.



Foto: NME

Por Roberto Mora Cortez,
 PhD. – Morehouse College & IMI B2B

“Al priorizar el éxito del cliente (valor-en-uso) como resultado fundamental -en lugar de la eficiencia operativa- un ecosistema digital puede respaldar la cocreación de valor mediante una mayor interacción entre actores y la alineación de expectativas”.
