

USANDO GEMELOS DIGITALES EN FAVOR DEL ÉXITO DEL CLIENTE MINERO

Por Roberto Mora C.,
PhD. – Associate Professor Southern Denmark University & Socio Director de IMI B2B.



Un gemelo digital (GD) es una representación virtual de un objeto o sistema diseñado para reflejar un objeto físico con precisión. El GD se basa en datos acumulados de forma continua y en la presentación en tiempo real de estos datos para actualizarse y modificarse simultáneamente con su contraparte física.

En esencia, los GDs ayudan a los proveedores B2B a simular situaciones reales y sus resultados, lo que en última instancia les permite tomar mejores decisiones.

¿Cuáles son las consecuencias de realizar dichas inversiones tecnológicas? Beneficiar al cliente minero. La investigación muestra que los GDs ayudan a las faenas mineras a alcanzar sus metas (aumento de producción, disminución de costos). Particularmente, los GDs sustentan el emergente concepto del éxito del cliente (en inglés, customer success; i.e., el compromiso relacional proactivo del cliente minero para garantizar que su operación aproveche el potencial máximo de valor de los productos del proveedor).

No basta con el desarrollo tecnológico de GDs. Entonces ¿Qué favorece la adopción de GDs (como un elemento de la oferta) por parte del cliente minero? El principal driver es la complejidad técnica del producto comercializado. Mientras más complejo es el producto, mayor la adopción de GDs como parte de la oferta extendida.

¿Qué acciones pueden tomar los proveedores B2B para asegurar un efecto positivo de GDs en el éxito del cliente minero? Por una parte, el proveedor debe desarrollar una cultura orientada a los datos en donde los ejecutivos y ejecutivas de la organización se sienten cómodos conversando de datos (y no de supuestos), tienen el conocimiento para emplear modelos estadísticos, analizar resultados y facilitar la visualización de los mismos.

Por otra parte, los clientes obtienen más beneficios de la adopción de GDs cuando el proveedor es liderado por marketing CEOs (i.e., gerente general tiene conocimiento de marketing B2B, apoya al concepto de marketing dentro de la organización, motiva a todos los departamentos a involucrarse en acciones de marketing estratégico, y valida la función de marketing dentro de la organización).

En síntesis, GDs son una herramienta tecnológica que tiene una aplicación práctica en el fortalecimiento de negocios B2B, es administrable, y en consecuencia puede robustecer la relación proveedor-cliente minero de cara al largo plazo.

“En esencia, los gemelos digitales (GDs) ayudan a los proveedores B2B a simular situaciones reales y sus resultados, lo que en última instancia les permite tomar mejores decisiones.”

nme

Nueva Minería y Energía



COMUNIDADES Y MINERÍA: LICENCIA SOCIAL