



## SUIZA: SU EJE DE VENTAS Y MARKETING CENTRADOS EN EL CLIENTE

### CENTROS DE DATOS

Ranking por cantidad

País	Ranking
Reino Unido	1
Alemania	2
Francia	3
Países Bajos	4
Suiza	5
Italia	6
España	7
Suecia	8
Bélgica	9
Dinamarca	10
Noruega	11
Portugal	12
Irlanda	13
Austria	14
Luxemburgo	15

Fuente: datacentermap. 2018

### INTRODUCCIÓN

Los mercados se encuentran en un estado de flujo constante. La confianza y la fidelidad de los clientes se han visto sacudidas por una serie de acontecimientos a lo largo de los últimos años, así como por el acelerado cambio tecnológico. Los canales digitales han transformado los modelos de negocios y las economías, difuminando la línea que separa a los productos de los servicios. Los clientes son más exigentes con sus proveedores de servicios y solicitan, por ejemplo, acceso inmediato a través de una mayor variedad de canales y dispositivos, así como una mejor relación calidad-precio. Muchos de los mercados existentes se han saturado y las empresas deben centrarse en los mercados de alto crecimiento. Los datos han proliferado, pero pocas organizaciones son capaces de convertirlos en conocimiento. Los organismos reguladores han reforzado su vigilancia para garantizar que los clientes reciban un trato justo y que las organizaciones ofrezcan resultados adecuados.

Para aprovechar esta oleada de desarrollos en su propio beneficio, es necesario adaptar sus actividades de ventas y marketing con el fin de producir un modelo operativo verdaderamente centrado en el cliente.

### ¿POR QUÉ DEBERÍA CONSIDERAR SUIZA?

#### Suiza puede ofrecer ventajas si:

- Desea lograr operaciones de ventas y marketing regionales o globales centradas en el cliente
- Necesita la mayor protección para los datos de sus clientes
- Busca un personal internacional calificado que garantice el cumplimiento de las cada vez más numerosas exigencias regulatorias

## TENDENCIAS CLAVE EN VENTAS Y MARKETING CENTRADOS EN EL CLIENTE

### Tendencia 1: Digitalización, big data y protección de datos

La rápida digitalización de los canales de ventas y los volúmenes crecientes de datos de los clientes pueden suponer retos significativos. La capacidad de una organización para manipular «big data» puede resultar un elemento de diferenciación clave. Aquellas con la mejor comprensión y la mejor protección de estos datos estarán mejor situadas para mantener un crecimiento sostenible del negocio.

#### Los retos:

- Garantizar una conectividad internacional rápida en cuanto a tecnologías de la información
- Mantener los centros de datos y un suministro eléctrico fiable
- Existencia de un marco de trabajo sólido de protección de datos

#### ¿Por qué Suiza?:

1. La conexión a una infraestructura de internet es crucial para gestionar altos volúmenes de datos de los clientes. Suiza ocupa una posición puntera a nivel europeo en cuanto a la cobertura de banda ancha. El estudio «Cobertura de banda ancha en Europa 2017» de la Comisión Europea certifica que Suiza registra valores superiores a la media europea en todas las tecnologías y combinaciones de cobertura.

Suiza cuenta con una excelente infraestructura de hosting de datos. Crece con rapidez la oferta de proveedores de centros de datos que cuentan con una infraestructura ultramoderna, protegida tanto de los riesgos físicos como de las amenazas que suponen los ciberataques. Suiza se sitúa en un puesto elevado en cuanto a la densidad de centros de datos al disponer de más de 400 centros, tanto públicos como privados.

Suiza es el líder mundial en cuanto a la calidad del suministro eléctrico. La alta seguridad del suministro es vital para los centros de datos, aunque cuenten con generadores de emergencia que puedan cubrir un corte temporal.

2. Una exigente normativa de protección de datos y una industria de cifrado altamente innovadora. En Suiza se encuentran muchos de los grandes talentos en el campo de la criptografía, y las empresas suizas son líderes a nivel internacional en cuanto a la seguridad de la información.

Esto se complementa con el hecho de que el país goza de un personal altamente calificado y formado en nuevas tecnologías y en la web. Suiza ocupa de forma habitual los primeros puestos de las clasificaciones en el índice NRI (Índice de Disposición a la Conectividad) del Foro Económico Mundial.

Este éxito se basa en la gran importancia que siempre se le ha dado en Suiza a la protección de datos y a la privacidad. Al contrario de lo que ocurre en países como Suecia o EE. UU., en Suiza se requiere una orden judicial para que las autoridades públicas puedan acceder a datos privados. El Comisionado de Información y Protección de Datos de Suiza es el responsable de supervisar a los organismos federales y las compañías privadas con respecto a la protección de datos.

#### Estudios de casos:

La **Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)** construyó un centro de datos europeo subterráneo en Suiza como parte de un proyecto de 175 millones de EUR para permitir que las transacciones europeas se procesen en su totalidad en Europa. Este proyecto de cinco años se completó en 2013 y garantiza que las transacciones realizadas entre organizaciones europeas permanezcan en Europa. En el pasado, las transacciones pasaban a través de un centro de datos de EE. UU.

La red de SWIFT (conocida como SWIFT FIN) envía una media diaria de 26 millones de mensajes de transacciones financieras entre bancos de más de 200 países. Es utilizada por aproximadamente 11.000 proveedores de servicios financieros. Solo en 2016 procesó más de 4.000 millones de transacciones financieras.

El centro de datos se construyó bajo tierra para mejorar la seguridad y emplea un sistema de refrigeración natural para reducir su huella de carbono.

**Garmin** en Schaffhausen es un líder internacional en la fabricación de dispositivos de navegación. La empresa fue fundada en 1989 en los Estados Unidos. En la actualidad, Garmin cuenta con más de 11.000 empleados en todo el mundo y es uno de los fabricantes de sistemas móviles de navegación con mayor experiencia. En junio de 2010 la empresa trasladó su sede central a Schaffhausen, Suiza. Schaffhausen también es el punto de partida para el desarrollo de la empresa en el mercado suizo.

Los motivos principales para el traslado de Garmin a Suiza fueron:

- La ubicación estratégica en el corazón de Europa
- Suiza ofrece uno de los entornos más favorables del mundo para los negocios
- La estabilidad financiera y política

### **Tendencia 2: Hincapié en mercados de elevado crecimiento**

El crecimiento de los mercados de Asia y Latinoamérica (y más recientemente de algunas partes de África) sigue su curso. Lograr actividades efectivas de ventas y marketing para estos países requiere, entre otros factores, el acceso a estos mercados a través de acuerdos de libre comercio y de protección de las inversiones.

#### **Los retos:**

- Necesidad de acceso ilimitado a mercados de elevado crecimiento
- Necesidad de proteger las inversiones

#### **¿Por qué Suiza?:**

La prosperidad de Suiza se debe en gran parte a la exportación de bienes y servicios. El país hace especial hincapié en desarrollar y mantener una de las redes más densas del mundo de acuerdos de libre comercio (ALC), entre otros, con la Unión Europea, China y Japón. Actualmente se está negociando un nuevo ALC con India. Los ALC solo son aplicables a productos y servicios en los que la mayor parte de su valor se agregue en uno de los países signatarios del tratado. Esto hace que los tratados sean de especial interés si se cuenta con instalaciones de producción o de I+D en Suiza.

Normalmente, los ALC también ofrecen cierto grado de protección a la inversión en los países del respectivo tratado. Por tanto, para una compañía puede resultar atractivo estructurar sus inversiones en un país miembro del respectivo tratado a través de Suiza para beneficiarse de dicha protección.

#### **Estudio de caso:**

Swissmoo AG es una empresa de procesamiento de leche con sede en Winterthur, Suiza. Cuenta con dos tiendas insignia en Qingdao, China. Esta empresa, constituida por una red de más de 4.000 agricultores suizos, se beneficia del Acuerdo de Libre Comercio con China. Mientras que la demanda de China de productos lácteos de alta calidad crece de forma continuada, los productos lácteos exportados de Suiza a China están exentos de impuestos.

### **Tendencia 3: Aumento de la regulación de los servicios, los productos y los mercados**

Los organismos internacionales como la ONU, grupos de países como la UE y países individuales como EE. UU. están desarrollando y estableciendo regulaciones cada vez más detalladas y estrictas para mercados, servicios y productos. Algunos ejemplos recientes son las sanciones a las exportaciones del sector financiero a ciertos países (FATCA, Dodd-Frank y EMIR, por ejemplo), o al comercio de productos. Para mantener el costo del cumplimiento de las regulaciones a un nivel aceptable, puede ser indispensable ubicar la empresa en una jurisdicción que ofrezca una infraestructura legal, administrativa y de comunicaciones eficiente, además de contar con la mano de obra apropiada para posibilitar el cumplimiento de normativas. Esto es lo que ocurre en particular si su sector está sujeto o es el objetivo de la creciente vigilancia de los organismos reguladores.

#### **Los retos:**

- Necesidad de personal encargado del cumplimiento de normativas
- Una infraestructura administrativa, legal y de comunicaciones eficiente

#### **¿Por qué Suiza?:**

1. Suiza ofrece una fuerza laboral calificada para llevar a cabo las tareas de cumplimiento de normativas. Las universidades y las instituciones educativas suizas ofrecen una amplia gama de cursos en estudios de derecho, cumplimiento de normativas y dirección de empresas, entre los que se incluyen diplomas internacionales cuya lengua de enseñanza es el inglés. Al disponer de uno de los mayores sectores de servicios financieros del mundo y del mayor centro global de comercio de productos, Suiza cuenta con gran número de expertos en finanzas, derecho, aduanas, comercio general y comercio de productos con conocimientos específicos para cada sector en materia de cumplimiento de normativas.
2. El Gobierno federal suizo tiene un amplio historial relativo a la aplicación de exigencias y sanciones regulatorias internacionales de un modo favorable a los negocios. Proporciona asistencia acerca del cumplimiento de normativas y las sanciones después de haber consultado con los sectores potencialmente afectados. Un ejemplo de este enfoque prudente con respecto a la regulación es el informe del Gobierno federal suizo sobre el comercio de productos en Suiza (Grundlagenbericht Rohstoffe, marzo de 2013), que indica claramente que se han de respetar las necesidades vitales de las empresas del sector.

#### **Estudio de caso:**

La presencia de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y de la Asociación Europea de Libre Cambio (AELC) en Ginebra supone la proximidad con dos organizaciones líderes en comercio global e internacional, lo que permite contar en todo momento con una fuente de expertos en comercio y cumplimiento de normativas.

