

BUSCAS LA TRANSFORMACIÓN

digital de tu empresa, olvídate de la tecnología

Hablar de transformación digital es un tema que está en la mesa de discusión de un sin número de organizaciones y junto a este, se habla de servicios en la nube, internet de las cosas, 5G e inteligencia artificial y de los millones de pesos que se requiere para llevar a cabo estos proyectos. El gran error es que, en muchos casos, se pierde de vista la esencia de la transformación digital y las empresas sólo se preocupan por resolver los problemas técnicos. Recordemos que la transformación digital es la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos o servicios con el objetivo de mejorar la eficiencia u ofrecer un mayor valor a nuestro cliente. Para lograr esto, no necesariamente se requieren grandes inversiones en tecnología o integrar las últimas innovaciones del mercado, aunque no lo creas, podrías tener un proyecto de transformación digital utilizando únicamente Excel. Desafortunadamente, el 85% de los proyectos de transformación digital en México se basan en la inversión de tecnología sin pensar realmente para qué se quiere, si los integrantes de la organización tienen las habilidades digitales o la madurez en sus procesos para aprovechar las capacidades adecuadamente, e incluso entender realmente cómo impactará en términos del modelo de negocio. Para lograr una verdadera transformación digital en nuestra empresa, en lugar de mirar hacia la tecnología, debemos enfocarnos en:

OPTIMIZAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En el centro de cualquier transformación digital siempre debe estar el cliente. Previo a pensar en alguna plataforma tecnológica es muy importante entender qué necesita realmente y cómo se podría mantener y fortalecer una relación a largo plazo con él. Los consumidores son cada vez más exigentes y no sólo esperan un buen producto o servicio, sino una mejor experiencia. Las plataformas tecnológicas, sin lugar a duda, pueden contribuir con esto siempre y cuando entendamos cómo nuestro cliente se verá beneficiado.

MEJORAR DIGITALMENTE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las plataformas tecnológicas y servicios en la nube, disponibles actualmente, permiten mejorar o crear nuevos productos o servicios, o simplemente ofrecer nuevos canales para acceder a ellos. El gran reto al que se enfrentan las empresas no es su digitalización, sino más bien, entender cómo se estará agregando valor con una plataforma tecnológica, en cómo estos cambios impactarán el modelo de negocio y cómo aprovechar nuevos nichos de mercado. Que una empresa cree su propia app no es un problema, que esa app tenga éxito es el gran reto. Actualmente menos del 1% de las aplicaciones disponibles en Google Play y App Store están realmente contribuyendo a los objetivos de negocios de las empresas y organizaciones.

MEJORAR LOS PROCESOS DE NEGOCIOS

En la transformación digital al interior de las empresas, se busca agilizar la forma de trabajo, automatizar los procesos que se realizan de forma manual y generar información

para la toma de decisiones. Las plataformas tecnológicas o sistemas de inteligencia de negocios por sí solos nunca traerán los cambios que las empresas realmente necesitan. En muchas ocasiones se invierten grandes recursos en digitalizar y automatizar procesos que ya son obsoletos y que simplemente no responden a las necesidades, y retos que las empresas enfrentan. Lo peor de todo es que al digitalizar y automatizar procesos obsoletos se asegura que estos estén por mucho más tiempo dentro de la organización.

Los proyectos de transformación digital deben dejarse de ver como proyectos de tecnología y, más bien, verse como impulsores del cambio desde la visión de negocio. En estos proyectos la tecnología no es el problema, pero el cambio organizacional para llevarlos a cabo sí. **C**

