

E-Summit Perú Digital: 10 claves para abordar la transformación digital

El socio de la consultora Virtus Partners y reconocido experto en transformación digital, Juan José de la Torre, fue el encargado de cerrar el **e-Summit Perú Digital 2020**, organizado por la Cámara de Comercio de Lima (CCL).

En esta línea, de la Torre explica que “transformar es comprender cuál es mi activo más importante, analizarlo y crear nuevas experiencias que se adapten a los principales deseos y necesidades de las personas en el contexto actual. Es un proceso continuo de creación de valor. En cambio, digitalizar es agregar un componente digital a los procesos, sin cambiar la experiencia ni creando nuevo valor competitivo”.

Por eso, para ayudar a las compañías a generar una verdadera transformación, el experto detalla diez elementos claves a tener en cuenta:

1. Determina claramente los objetivos de negocio y comerciales, y jamás coloques la tecnología por sobre estos. Primero define qué quieres lograr, luego cómo lo vas a lograr (estrategia) y finalmente con qué lo vas a lograr (tecnología).

2. Define las tareas más “espesas” y ocúpate de que se hagan

más líquidas. No te enfoques en la lógica de reemplazar a las personas que trabajan contigo, sino que opta por incorporar tecnologías para hacer más liviano su trabajo dentro de la organización. Mejorarás la productividad y la calidad de vida de tus trabajadores y, más importante aún, lograrás un mayor compromiso de ellos con la compañía.

3. Detecta las tareas más rutinarias. Las personas se cansan mental y físicamente de las actividades con una alta dosis de rutina, mientras que las máquinas no. Las personas trabajan mejor cuando tienen espacio para crear, interactuar, y buscar soluciones significativas. Transformar digitalmente las actividades rutinarias es una buena forma de evolucionar la experiencia de tus colaboradores capturando beneficios inmediatos en la experiencia del cliente.

4. No dudes en explorar el cómo modificar tu modelo de negocio y, por ende, la organización. Si quieres hacer un cambio tecnológico disruptivo en la compañía, no es sano pensar en conservar la misma estructura organizacional. Probablemente, incluso deberás pensar en cambiar la estrategia dada la estrecha relación que existe entre estrategia y estructura organizacional.

Por ejemplo, si estás buscando mejorar la experiencia del cliente a través de una mejor calidad y rapidez en la interacción con él no solo precisarás de nueva tecnología, sino también necesitarás modificar tu estructura organizacional “piramidal” a una mucho más liviana como lo es la estructura horizontal.

5. Considera siempre que la transformación digital sin la transformación humana es igual a fracaso. Dado los acelerados avances tecnológicos digitales, gran parte del valor ha evolucionado de habilidades cognitivas a habilidades sociales (blandas), como resultado del alto protagonismo que está teniendo la colaboración como fuente de ventaja competitiva sostenible y significativa en la empresa.

6. Examina las capacidades de liderazgo para conducir la transformación digital en la empresa. La mayoría de las iniciativas tecnológicas fallan cuando el CEO no está involucrado. Puedes contar con la tecnología, los empleados y la cultura adecuados, pero si no tiene los líderes correctos, tu empresa no llegará a buen puerto.

Un liderazgo auténtico y efectivo debe actuar proactivamente y estar atento a los procesos, las nuevas tecnologías, las oportunidades de automatización, los nuevos desafíos de la industria y todo lo que potencialmente pueda ayudar a la empresa para crecer para mejorar sus estándares de competitividad.

7. Nunca subestimes el valor de los datos. Las empresas están aumentando sus inversiones en Big Data y Business Analytics. Según un estudio de Research at TechTarget (2018), hoy un 30% de las empresas realizan inversiones significativas en esta materia. Esto refleja directamente que las organizaciones entienden que administrar, manipular y extraer valor de los datos es importante.

Todas estas inversiones están sucediendo de manera simultánea

con todos los esfuerzos de transformación digital en las compañías.

8. Ocúpate de la agilidad. Las iniciativas relacionadas con la transformación digital están avanzando de manera acelerada a medida que las compañías se encaminan hacia la nube, la inteligencia artificial e internet de las cosas. Debes tener en cuenta que la clave de toda estrategia de transformación digital efectiva radica en el énfasis en la agilidad.

Ser más ágil faculta a las compañías de poder ajustar y repetir sus procesos de manera más rápida, reduciendo los tiempos para el análisis y ajuste de una estrategia que ha sido poco efectiva o reforzar una estrategia que ha sido efectiva.

9. Ten claridad en la integración de los negocios. Muchas empresas están comenzando a implementar transformación digital, sin embargo, todas ellas se enfrentan a desafíos y complejidades que no tenían contemplados encontrar. Lo más probable es que todas estas empresas prescindieron afrontar un aspecto esencial para la estrategia de transformación digital: las integraciones de sistemas y negocios de la compañía.

El supuesto fundamental de la transformación digital es poseer una mirada de 360° del cliente, es decir, tener datos de todas las fuentes al alcance de la mano y además la misma información disponible para todos los usuarios y puntos de contacto.

10. No pierdas de vista el ecosistema. Un ecosistema digital es una red dinámica e interconectada que requiere una comunicación confiable entre clientes y socios comerciales. Es fundamental que comprendas que los ecosistemas digitales abordan las demandas de los clientes de una manera totalmente diferente, es decir, no desde una mirada desagregada de un proveedor individual, sino desde la óptica de la necesidad humana compleja, independientemente de las categorías tradicionales de proveedores o de la industria.

En una economía de ecosistema, la ventaja competitiva sostenible y significativa estará determinada no por la fortaleza de una compañía en particular, sino por la fortaleza y la capacidad de innovación de todo el ecosistema. Los ecosistemas digitales son necesarios para crear conexiones, impulsar la transformación y mejorar los resultados empresariales.

Finalmente debes tener en consideración que un ecosistema digital es bastante amplio y diverso, involucrando socios comerciales, proveedores, aplicaciones, clientes, proveedores de servicios de datos de terceros y, por su puesto, todas sus tecnologías respectivas.

El 6 y 7 de octubre se llevó a cabo el **e-Summit Perú Digital 2020**, la cumbre de negocios y transformación digital más importante del país, organizada por la CCL. Más información aquí: www.e-summit.pe