

# LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

NOTI 288 - Junio de 2019

Procesos clave para afrontar la Transformación Digital:

- Computación en la nube.
- Inteligencia artificial.
- Facilidades de comunicación.

La transformación digital es el proceso de integración de la tecnología digital en todas las áreas de una empresa, cambiando la forma en que opera y genera valor a sus clientes. Este proceso exige un cambio profundo, que incluye la reingeniería de los procesos internos, transversales y externos, aprovechando las capacidades que brinda la tecnología digital.

Pero más importante que la revisión de las cadenas de suministro y los flujos de trabajo, es la adecuación de las habilidades de sus empleados, administradores, miembros de junta directiva y las relaciones con los demás actores de la empresa extendida, como proveedores, clientes y reguladores.

Si bien se considera que la Transformación Digital es un imperativo para la continuidad y supervivencia de las empresas, también es cierto que se requiere comprender a cabalidad su significado antes de emprender acciones en tal sentido.

## La Tecnología y la Transformación Digital

La tecnología crea e impulsa la necesidad de la transformación digital y respalda la digitalización de una organización. En tal sentido, debe partirse de la base que, si bien resulta indispensable adoptar los retos que generan los desarrollos tecnológicos, también lo es que muchas de las “modas” en materia de transformación son impulsadas por sus propios creadores, en un afán obvio por vender productos o servicios diseñados por ellos mismos. Ello impone la necesidad de ser cautos al momento de analizar la verdadera necesidad de subirse a la ola de la vanguardia tecnológica.

---

*“...los datos deberían dejar en claro que es la gente la que importa y que es el cliente quien importa...”*

---



Fuente: <http://www.cuadrosgrupobancosabadell.es/circular/transformacion-digital-si-pero-en-condiciones>



Fuente: <https://www.eaeprogramas.es/blog/renovarse-o-morir-cinco-beneficios-que-aporta-la-reingenieria-de-procesos>

Además, no existe una sola aplicación o tecnología que permita la transformación digital, sino que existen múltiples procesos clave que una organización debe tener para afrontar la transformación, si así lo decide:

- La computación en nube le otorga a la organización un acceso más rápido al software que necesita, nuevas funcionalidades y actualizaciones, además de almacenamiento de datos, y le permite ser lo suficientemente ágil como para transformarse. No obstante, no existe certeza acerca de la seguridad de los datos almacenados, en el sentido de perder el control físico de los mismos.
- La inteligencia artificial permite a una organización enfocar su inversión de talento y el dinero destinado a investigación y desarrollo en soluciones personalizadas que respalden sus requisitos y los procesos que lo diferencian en el mercado.
- Las facilidades de comunicación permiten el teletrabajo y la interacción remota.

## ¿Por qué es importante la Transformación Digital?

La forma tradicional de hacer reingeniería de procesos supone la revisión de los mismos, con la premisa de hacerlos más rápidos, amigables, confiables, económicos y seguros. A estos parámetros debe ahora agregarse la "obligación" de realizarlos en un ambiente de acceso en línea a la información disponible.

## ¿En qué se diferencia la transformación digital de la reingeniería de procesos?

La principal diferencia estriba en que la Transformación Digital se debe realizar basada en datos, no en el denominado mejoramiento continuo de los procesos del "core" del negocio. Se entiende entonces que la Transformación Digital busca la reducción de los procesos, automatiza el trabajo humano y convierte el proceso en Software. Lo que queda son datos.

Como el propósito es el de convertir los procesos en datos, al final las organizaciones podrán ver su negocio en forma de datos, en lugar del objetivo del proceso. Idealmente, los datos deberían dejar en claro que es la gente la que importa y que es el cliente quien importa. Por ejemplo, en lugar de ver el servicio de posventa como un conjunto de procesos, deben ser los datos del cliente los que obliguen a la organización a pensar en las necesidades del cliente.

A medida que surgen los datos y la capacidad de asociar esos datos con indicadores o problemas, una organización puede no ser solo más eficiente sino también cambiar lo que hace.



Fuente:

<https://www.powerdata.es/transformacion-digital>

+57 4 311 11 55

[asr@asr.com.co](mailto:asr@asr.com.co)

<http://www.asr.com.co/>

En resumen, antes de comenzar con este trascendental proceso, la organización deberá ser capaz de verse a sí misma -y al sector al que pertenece- desde una perspectiva mucho más amplia que la simple moda de la Transformación Digital.

A veces, es mejor no seguir la corriente de la moda y continuar con las fórmulas de contacto personalizado que, si bien limita el crecimiento, a la larga garantizan la satisfacción del cliente. No estamos en contra del uso de la tecnología en la evolución de los negocios. Lo que afirmamos es que no todas las fórmulas sirven para todos los casos.

[asr@asr.com.co](mailto:asr@asr.com.co)