

Guía de la Transformación Digital

ERICC SÁNCHEZ CASTILLO

Gerente Senior de CINTEL

Como se ha venido reiterando en diversos escenarios, ningún sector empresarial es inmune al impacto transformacional y disruptivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

En este contexto es fundamental para los empresarios tener claridad que una transformación exitosa de sus procesos, productos o servicios, e incluso de su equipo humano o el mismo negocio no se deriva solo de la tecnología sino de una estrategia clara, enfocada especialmente en valorar las oportunidades que ofrece el ecosistema digital donde tiene su operación.

Una transformación digital bien realizada requiere de una visión prospectiva acerca de los clientes, equipo de trabajo, innovación de productos o servicios, entre otros elementos del encadenamiento productivo.

Para responder a las inquietudes sobre transformación digital es prudente emplear una metodología que permita conectar directamente la estrategia con el despliegue de proyectos en la organización. A continuación, se presentan las generalidades de la guía empresarial para la adecuada toma de decisiones para un cambio basado en tecnología:

Identifique su ecosistema digital

Este es uno de los principales aspectos en un proyecto de Transformación Digital, ya que describe las interrelaciones entre los diferentes componentes del negocio y las tecnologías digitales dentro de una cadena de valor específica. Integra recursos y permite precisar cuáles son los elementos tecnológicos que aportan un real valor a la cadena en su relación particular con el negocio.

Evalúe su madurez digital

Toda organización debe evaluar su potencial tecnológico y su contribución al negocio. Es necesario entonces, aplicar un modelo para establecer una línea base de avance que permita comparar el estado actual de la compañía con datos futuros y medir la evolución en el camino. Esta actividad se convierte en herramienta poderosa para la definición de la hoja de ruta de la transformación y también para definir futuras estrategias.

CINTEL, como Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en TIC, diseñó un índice de valoración de madurez digital que facilita esta evaluación con indicadores de eficiencia operativa, diseño y entrega de productos y servicios, innovación en el modelo de negocio, competencias y capacidades organizacionales.

Esta herramienta, desarrollada en el 2016, determina que el Índice Global de Madurez de Transformación Digital de las grandes empresas en Colombia es de 57,64% (en una escala de 0 a 100), lo cual muestra un gran reto para las organizaciones en su camino para aprovechar las oportunidades de la cuarta revolución industrial.

Establezca una hoja de ruta

Una vez se establece el estado de madurez digital, en el que se identifican las brechas del negocio en relación con la digitalización de procesos, empoderamiento del trabajador, toma de decisiones basada en datos, innovación en procesos, productos o servicios, estrategia de entrega de soluciones, entre otros; se detectan las oportunidades de incorporación tecnológica para el cierre de brechas alineadas con la estrategia organizacional.

Estas oportunidades se priorizan y se consignan en una hoja de ruta, a manera de proyectos -casos de aplicación digital- para hacer posible la transformación. En este punto, el enfoque de priorización es clave para seleccionar los proyectos que impacten de manera más eficientemente la productividad y competitividad del negocio, según la capacidad de inversión disponible.

Implemente casos de aplicación

Luego se pone en marcha lo que CINTEL ha denominado caso de aplicación digital, el cual inicia con la planeación de las tecnologías que transformarán eficientemente el proceso, producto, servicio o modelo de negocio priorizado. Una vez surtido este paso se ejecutan pruebas de concepto del diseño para verificar su efectividad.

Con el fin de facilitar estas pruebas, CINTEL ha desplegado el primer Tech Innovation Hub del país, un centro de experiencia, en donde las empresas pueden interactuar con tecnologías como cloud, analítica de datos, seguridad digital, inteligencia artificial, sistemas de información geográfica y herramientas de industria 4.0.

Esta interacción se hace en ambientes reales y controlados que permiten observar y medir el impacto que una tecnología en particular genera sobre el aspecto que se quiere transformar en la organización. A continuación, sigue la formulación final del caso de aplicación y su despliegue formal.

Apropie y gestione un cambio efectivo

Un componente fundamental del proceso de transformación digital tiene que ver con la apropiación tecnológica y gestión del cambio entre los *stakeholders* que se verán impactados por dicho proceso.

Para ello, es necesario establecer un programa de gestión del cambio intensivo en conocimiento TIC, que cubija a colaboradores de la organización y los principales *stakeholders* del negocio, para que aprovechen las potencialidades adicionales.

Gestione procesos de innovación



El ciclo de transformación de esta guía se cierra con una adecuada gestión de la innovación, es decir, la capacidad organizacional para la construcción de conocimiento y generación de ideas que sumen valor al negocio de manera sistemática. De esta forma se podrá incorporar el proceso de transformación digital al ADN organizacional e identificar oportunidades estratégicas de sostenibilidad y crecimiento.

Con lo anterior se concluye que la transformación digital no ocurre una sola vez, sino que es un proceso de cambio constante, el cual se efectúa al encontrar el balance perfecto entre estrategia, innovación y oferta de soluciones tecnológicas.

Precisamente, Transformación Digital fue la temática del congreso ANDICOM 2017, el cual se realizó del 23 al 25 de agosto en Cartagena de Indias, y en el que esta guía de transformación digital fue expuesta de manera detallada y con ejemplos prácticos de la mano de los expertos mundiales más influyentes.