

Transformación Digital v/s Gestión Digital

¿Qué es primero el Huevo o la Gallina?

La conclusión es evidente: si antes era vital invertir en la digitalización de las empresas, ahora incluso es una cuestión que puede determinar la supervivencia de ellas. Desde ese punto de vista, las serias consecuencias del coronavirus nos mostraron forzosamente que aprovechar las ventajas de la tecnología aplicada a los procesos y negocios en estas circunstancias dejó de ser una opción y se convirtió en un “desde”.

Complementariamente, se incorporó de manera explícita y forzada dadas las circunstancias de un entorno distinto, la dimensión de “experiencia del colaborador” dado que el modelo de interacción en muchos casos cambió sustancialmente, de cara a la “experiencia del cliente”, debiendo estar ambas dimensiones plenamente alineadas e integradas.

Pero si bien es cierto, conceptualmente podemos estar todos de acuerdo con la necesidad de incorporar plataformas, herramientas, procesos, sistemas y como eje central las personas, la priorización, management y materialización, resultan muy complejos, donde los aspectos culturales de cualquier tipo de organización podrán jugar en contra o favor de las iniciativas que se definan. Como dicen, la “cultura se come en el desayuno a la estrategia”, donde la materialización de esta última está resultando ser uno de los grandes desafíos, en especial en entornos más cambiantes, y por ende hoy claramente es fundamental distinguir y alinear la “proyección de ejecución” de la “proyección de la visión”. Lo anterior se hace más evidente y necesario en la medianas empresas, donde en general los ciclos de la operación, van muy traslapados con la planificación.

Hoy en día ya estamos familiarizados con conceptos tales como inteligencia artificial, analytics, RPA, realidad aumentada, cloud, asistentes virtuales, metaverso, etc., y en un entorno donde la ciberseguridad amplía cada vez más sus límites, estableciendo condiciones de borde de cara la Transformación Digital, debiendo compatibilizar los requerimientos del negocios y entornos de operativos controlados.

Por lo anterior, la Transformación Digital, sin duda es una consecuencia de una estrategia, planes y actividades alineadas a soportar, optimizar y efficientar a los modelos de negocios, operación, interacción y relacionamiento. Lo anterior necesariamente implica establecer una Gestión Digital, donde se deben definir, gestionar, compatibilizar e integrar una amplia gama de herramientas disponibles en el mercado, donde además en una misma empresa por más integrada que estén las áreas, en cada una de ellas hay tiempos y procesos distintos, que hay que saber priorizar. Al igual que en la gestión operativa, comercial y financiera de cualquier organización, existen KPI y métricas de cumplimientos, en la Gestión Digital debiese ocurrir lo mismo, donde estos KPI estarán por defectos muy alineados y supeditados a los KPI de las áreas de negocios y soporte. **La Gestión Digital, debiese ir un paso más adelante de la Transformación Digital, permitiendo controlar los tiempos y recursos, en un modelo evolutivo, ya que sabemos que las transformaciones no son de la noche a la mañana, y deben mediar procesos evolutivos en ambientes controlados.**

Así como la Transformación Digital no es viable sin Ciberseguridad, tampoco será eficiente y efectiva sin una debida Gestión Digital que la anteceda y que responda a la materialización de una estrategia, y no solo como un conjunto de iniciativas y proyectos que respondan a legítimos requerimientos funcionales, pero posiblemente desintegrados.

Para mayor información



PABLO QUEZADA

Director Ejecutivo & Head Digital Business Operations
Business Services & Outsourcing
pquezada@bdo.cl

bdo.cl | bdoglobal.com

Esta publicación ha sido elaborada detenidamente, sin embargo, ha sido redactado en términos generales y debe ser considerado, interpretado y asumido únicamente como una referencia general. No puede utilizarse como base para amparar situaciones específicas. Usted no debe actuar o abstenerse de actuar de conformidad con la información contenida en este documento sin obtener asesoramiento profesional específico. Póngase en contacto con BDO Auditores & Consultores Ltda., para tratar estos asuntos en el marco de sus circunstancias particulares. BDO Auditores & Consultores Ltda., sus socios, directores, gerentes y empleados no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad o deber de cuidado ante cualquier pérdida derivada de cualquier acción realizada o no por cualquier individuo al amparo de la información contenida en esta publicación o documento o ante cualquier decisión basada en ella.

BDO Auditores & Consultores Ltda., una sociedad chilena de responsabilidad limitada, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas. BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.

Copyright ©2023 BDO Auditores & Consultores Ltda.

Queda prohibida su reproducción o copia parcial o total del contenido sin nuestro pleno consentimiento.

