



Gerencia TI post-pandemia: la necesidad de mirar el mediano y largo plazo

La emergencia por la pandemia de Covid-19 ha obligado a las gerencias de TI a enfocarse en la respuesta a la emergencia y dejar de lado en el corto plazo la elaboración y planificación de estrategias de mediano y largo plazo. Su preocupación actual ha sido apoyar y soportar la continuidad operativa de la empresa. Uno de los mecanismos de respuesta privilegiados ha sido el soporte del teletrabajo para los colaboradores.

## **Cambios de mediano y largo plazo para las Gerencias TI**

Más allá de los impactos de corto plazo, la pandemia traerá cambios que perdurarán en el tiempo y que requerirán respuestas adecuadas para la dotación de procesos, servicios e infraestructura TI. Las gerencias de TI deberán tener un ojo en el corto plazo y otros en el largo plazo, en un exigente balance estratégico. Sólo por mencionar algunos de los cambios que dejará la pandemia:

- El teletrabajo llegó para quedarse, no sólo como mecanismo de respuesta de emergencia, sino como una forma de asegurar la resiliencia de la empresa en el largo plazo.
- Es previsible que en un entorno inestable e inseguro el comportamiento de los clientes mute hacia otras formas de interacción con la empresa, privilegiando la relación remota en las modalidades transaccionales y de entrega de productos físicos. Esto exigirá el fortalecimiento de procesos logísticos.
- La reducción de costos en general, y de TI en particular, será un imperativo para la mayor parte de las empresas dado los daños económicos generados por la pandemia.

Cuáles son los procesos y nuevas modalidades de atención que deben ser consideradas en la Estrategia de TI

## Exigencias para la estrategia TI

Los cambios mencionados en el punto anterior exigirán que la estrategia TI considere aspectos como los siguientes:

- Proveer de infraestructura y soporte para el trabajo remoto de colaboradores, con especial atención en comunicaciones y ciberseguridad.
- Dotarse de herramientas de colaboración en un ambiente de trabajo distribuido, que permitan la interacción efectiva de equipos de personas.
- Evaluar con prioridad modalidades de provisión de servicios e infraestructura TI que preparen mejor a la empresa para entornos volátiles, por ejemplo, transformado costos fijos en variables. En este ámbito los servicios en la nube en modalidad SaaS son relevantes.
- Las nuevas modalidades de relación con clientes demandarán una transformación digital en los procesos de provisión de servicios y productos, minimizando las necesidades de atención presencial.
- Transformación digital de los procesos internos de la empresa, automatizándolos para hacerlos menos dependientes de las personas y menos propenso a errores.
- Definir proyectos de desarrollo e innovación de ciclos cortos, de entre 3 a 6 meses, con entregables incrementales.

Oferta de KRO

## Cómo puede apoyar KRO Solutions

Como consultora especializada en el ámbito TI podemos apoyar a las empresas a definir una estrategia TI alineada con los objetivos del negocio y coherente con las exigencias que impondrá el periodo post pandemia. Esta estrategia se traducirá en una hoja de ruta de implementación.

Una vez definida la estrategia estamos en condiciones de abordar los aspectos tácticos y operacionales para una implementación exitosa, en particular:

- Diagnóstico y propuesta para un Gobierno TI acorde a la estrategia.
- Diseño de una Gobernanza de Datos.
- Diseño y formalización de procesos de acuerdo al marco ITIL.
- Abordaje de una transformación digital para los procesos del negocio.
- Evaluación de riesgos TI.
- Desarrollo de planes de continuidad del negocio (BCP) y recuperación ante desastres (DRP).
- Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Diseño e implementación de teletrabajo.

## Contáctenos

En KRO Solutions somos un equipo multidisciplinario y estamos dedicados precisamente a los procesos de consultoría que apoyen a las empresas en la estrategia TI y sus proyectos derivados.

[nicolas.roca@krosolutions.com](mailto:nicolas.roca@krosolutions.com)

[hernan.gianini@krosolutions.com](mailto:hernan.gianini@krosolutions.com)