

Consejos respecto a las estrategias de transformación digital para superar las consecuencias de la pandemia.

Actualmente estamos viviendo un conjunto de cambios y desafíos sin precedente, que han afectado en menor o mayor medida a todos los negocios. En los próximos meses y años, la capacidad de adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes será fundamental para el éxito empresarial. La recomendación es comenzar ahora la transformación digital de forma iterativa para lograr resultados de alto impacto.

EMPEZAR CON EL PROBLEMA, NO CON LA SOLUCIÓN

Especialmente cuando se impulsa por un sentido de urgencia, puede ser tentador sumergirse en la transformación sin tomarse el tiempo para entender completamente el desafío. Es relevante comenzar de forma iterativa y a pequeña escala.

Primero corresponde analizar y definir claramente el problema principal a resolver. Incorporar a empleados y clientes para entender dónde existen desafíos u áreas u oportunidades. Esto es clave para garantizar la alineación y el máximo valor de la iniciativa.

LA IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO

Una transformación digital exitosa depende de que las personas adopten efectivamente nuevas formas de trabajar o interactuar en la organización. Esto significa que la estrategia de transformación digital debe ir más allá de la tecnología de modo que incluya a las personas y los procesos que la apoyarán. La *gestión del cambio organizacional* debiera garantizar el uso eficiente y maximizar el retorno de la inversión de la tecnología, contemplando la elaboración de estrategias de comunicación, capacitación y de anticipación/superación de la resistencia al cambio.

SER ÁGIL ITERANDO Y ESCALANDO

La innovación digital no se trata de empezar con una idea perfecta. Se trata de tomar un concepto sólido y hacerlo genial. Las tareas monumentales como las que enfrentan ahora muchas organizaciones se realizan mejor en proyectos pequeños administrables a través de la

retroalimentación continua y la colaboración con los usuarios finales. La *metodología Agile y otras proporcionan un marco valioso para lograr los objetivos de transformación* mientras se forma una cultura de mejoramiento continua.

PERMANECER EN CONTACTO

La transformación es un proceso de crecimiento continuo, no se trata de un hecho aislado. Es importante reconocer que la gestión y los cambios continuos son necesarios, tanto para garantizar la mejora continua como para responder a los cambios continuos en mercado competitivo. Definir los medios para *tener comunicación bidireccional no sólo con aquellos que administran el cambio, sino con los afectados por él.* Capturar comentarios, estadísticas de uso y otras métricas para medir el éxito y abordar los desafíos en curso.

PREPARAR EL CAMINO HACIA UNA NUEVA NORMALIDAD

En las próximas semanas y meses, seguiremos enfrentando incertidumbre. Seguramente habrá obstáculos en el camino hacia la *nueva normalidad*, pero también habrá oportunidades.

Si la empresa ya estaba integrando nuevas tecnologías, la sugerencia es *reevaluar los desafíos del negocio y ajustar los planes* de modo de asegurar la rentabilización de la inversión una vez que comience la recuperación de la economía.

Al abordar cada desafío holísticamente e iterar para hacer grandes las ideas, las empresas pueden comenzar no sólo a adaptarse a la nueva normalidad, sino también ayudar a definir la forma en que viviremos y trabajaremos durante años.