

## Navegando con Éxito la Transformación Digital: Riesgos, Métricas y Adaptabilidad



La transformación digital es un viaje, no un destino. Las empresas que han dado el primer paso y definido su plan de transformación digital se encuentran ahora en una fase crucial: la ejecución. Esta etapa, aunque emocionante, está plagada de desafíos y riesgos que deben ser gestionados de manera proactiva.

Este documento tiene como objetivo brindar a los gerentes una visión holística de los riesgos más comunes en la ejecución de un plan de transformación digital, así como establecer criterios de éxito claros y medibles para realizar un seguimiento efectivo. Finalmente, se hará un llamado a la acción para fomentar la flexibilidad y adaptabilidad en la ejecución del plan, asegurando así el éxito a largo plazo.

La ejecución de un plan de transformación digital conlleva una serie de riesgos que ponen en peligro el éxito de la transición. Algunos de los más comunes incluyen:

- **Resistencia al cambio:** Tanto a nivel individual como organizacional, la resistencia al cambio puede ser un obstáculo significativo. Los empleados pueden sentirse amenazados por las nuevas tecnologías o procesos, lo que puede afectar la adopción y el éxito de la transformación.
- **Falta de habilidades:** La implementación de nuevas tecnologías requiere de un conjunto de habilidades específicas que pueden no estar presentes en la organización. La falta de capacitación adecuada puede generar retrasos y errores.
- **Gestión del cambio:** La gestión del cambio es un proceso complejo que requiere de una planificación cuidadosa y una comunicación efectiva. La falta de una estrategia de gestión del cambio puede generar confusión y frustración entre los empleados.
- **Problemas de integración:** La integración de nuevas tecnologías con los sistemas existentes puede ser compleja y generar problemas de compatibilidad.
- **Ciberseguridad:** A medida que las empresas se vuelven más digitales, también se vuelven más vulnerables a los ciberataques. La protección de los datos y la infraestructura es fundamental.

- **Factores externos:** Factores externos como la competencia, las regulaciones gubernamentales y las tendencias del mercado pueden afectar la ejecución del plan de transformación digital.

Para evaluar el éxito de la transformación digital y contrarrestar los riesgos mencionados anteriormente, es necesario establecer criterios de éxito claros y medibles. Se debe definir claramente el propósito de la transformación y determinar los indicadores clave de rendimiento (KPI), a continuación, se presentan algunos que pueden utilizarse:

- **Mejora de la experiencia del cliente:** ¿Ha aumentado la satisfacción del cliente? ¿Se han reducido los tiempos de resolución de problemas?
- **Aumento de la eficiencia:** ¿Se han reducido los costos operativos? ¿Se han mejorado los tiempos de respuesta?
- **Innovación:** ¿Se han introducido nuevos productos o servicios? ¿Se han desarrollado nuevas formas de llegar al mercado?
- **Retorno de la inversión (ROI):** ¿Se están generando los resultados financieros esperados?
- **Adopción de la tecnología:** ¿Los empleados están utilizando las nuevas tecnologías de manera efectiva?

La transformación digital es un proceso dinámico y continuo. Las tecnologías evolucionan rápidamente y las necesidades del mercado cambian constantemente. Por lo tanto, es fundamental que las empresas sean flexibles y adaptables en la ejecución de sus planes de transformación digital, para lo cual se recomienda:

- **Mantener una visión a largo plazo:** A pesar de los cambios constantes, es importante mantener una visión clara de los objetivos a largo plazo de la transformación digital.
- **Establecer una cultura de innovación:** Fomentar una cultura que valore la innovación, el aprendizaje continuo y tolere el error.
- **Ser ágil:** Más allá de adoptar metodologías ágiles que permitan realizar ajustes rápidos y frecuentes en función de los resultados obtenidos, desarrollar una

mentalidad individual y colectiva que propenda por la eliminación del desperdicio y la generación de valor de manera constante.

- **Invertir en talento:** Desarrollar las habilidades digitales de los empleados y atraer nuevos talentos con las competencias necesarias.
- **Colaborar con socios externos:** Trabajar con socios tecnológicos y consultores para acceder a nuevas tecnologías y conocimientos.

En conclusión, la transformación digital es una oportunidad única para las empresas que deseen mantenerse competitivas en el mercado actual. Sin embargo, es importante reconocer los riesgos y desafíos asociados a este proceso. Al establecer criterios de éxito claros y fomentar la flexibilidad y adaptabilidad, las empresas pueden navegar con éxito la transformación digital y alcanzar sus objetivos a largo plazo.

## **Nuestros Servicios en el diseño de estrategia Digital**

Con el acompañamiento de Consultores de tecnología de información, expertos en transformación digital y en implementación de soluciones, acompañamos a nuestros clientes en el proceso de transformación de principio a fin:

1. Con el enfoque de transición RISE de SAP basado en (BTaaS) Business Transformation as a Service, definimos conjuntamente los ajustes necesarios a la plataforma tecnológica de la compañía, priorizando los procesos de negocios y las soluciones definidas en el Plan estratégico (ERP, LoB, CR, PoS, BI).
2. Acompañamos la definición de aprovisionamiento externo que requiere la compañía para desarrollar el proceso de transformación: Equipo interno, partners de consultoría, suscripciones y licenciamiento.
3. Acompañamos el proceso de abastecimiento de recursos externos (RFI, RFP, perfiles de equipo e individuos, negociación y revisión técnica contractual)
4. Una vez se inician los proyectos de implementación acompañamos la gestión integral del proyecto, desde la aplicación de la metodología definida, el cumplimiento de los compromisos internos, la interventoría de los compromisos de los terceros, el seguimiento del avance, tiempo y coste del proyecto, advirtiendo la calidad desplegada y avizorando los riesgos de manera oportuna. En este apartado se hace especial énfasis en el cumplimiento de la promesa de valor de los proyectos y la adopción de las nuevas formas de trabajo por parte de la organización.
5. Acompañamos la estabilización, evaluación de resultados y cierre de los proyectos, para garantizar el éxito medible y comprobado de su implementación.

6. Finalmente acompañamos la definición de un plan de mejoramiento continuo que le permita a la compañía comprender el ciclo evolutivo de esta transición y desplegar sus iniciativas como parte de la cultura corporativa.

### **¿Estás listo para transformar tu negocio?**

**Ivar M. Garzón**

CEO | Finance & Performance | SAP Solutions | Digital transformation |

**ADVANCE CONTROLLING CONSULTING SERVICES**

**Nota:** Este documento es un punto de partida para iniciar una conversación sobre transformación digital y las necesidades específicas de tu empresa y sector.