

El desafío de la Transformación Digital

El desafío de la transformación digital no está en lo digital, sino en la transformación. Lo digital no es más que tecnología y por tanto se puede adquirir. La transformación, sin embargo, nos obliga a revisar nuestra forma de trabajar, nuestra estrategia e incluso nuestra cultura y supuestos organizacionales.

La tecnología digital, no es nada nuevo, existe desde hace casi cien años. El fax, por ejemplo, ya era un producto digital, lo mismo que el CD. Que ahora todo el mundo hable de la TD se debe a la capacidad que ha desarrollado la tecnología en los últimos años y el precio al que lo hace. De acuerdo a la Ley de Moore las prestaciones se duplican cada 18 meses, al mismo ritmo que se reduce su costo. Hace una década era imposible pensar en que uno podría tener videoconferencias desde su celular mientras anduviera por la calle. Hoy en día, sin embargo, todos podemos hacerlo con Whatsapp y además el servicio es gratuito. De la misma manera, modelos de negocio que hoy son económicamente inviables en muy poco tiempo van a ser la norma.

Sin embargo la mayoría de las empresas en Chile se están centrando esencialmente en usar la tecnología para buscar una mayor eficiencia, automatizando procesos ya existentes. Este planteamiento, profundamente conservador, está muy lejos de aprovechar todo el potencial de esta cuarta revolución industrial. Paradójicamente los que optan por esta estrategia suelen declarar, que se están transformando digitalmente, cuando en realidad esta es una forma de autoengaño que deja tranquilos a gerencia y directorios.

Para transformarse digitalmente hay que ser mucho más ambiciosos y empezar por replantearse el modelo de negocio. Debemos pensar en cómo aumentar considerablemente nuestra propuesta de valor, lo que sería una transformación incremental, o incluso en cómo cambiar las reglas del juego de la industria completa, optando por una transformación disruptiva. Los grandes actores de la nueva economía de la abundancia están optando por esta última vía. Los Uber y AirBnbs están cambiando las reglas del juego. Y en todas las industrias, de la banca y los seguros a la agricultura, están surgiendo nuevas start-ups que están rompiendo los paradigmas tradicionales. Tarde o temprano, todas las industrias van a ser disrumpidas, porque la tecnología digital las permea a todas.

Por tanto, si queremos asegurar nuestro futuro debemos empezar por replantearnos la esencia de nuestro negocio, proponer nuevas ofertas de valor e incluso ser nuestros propios disruptores, fagocitando nuestro negocio actual. Para ello es necesario un profundo cambio de paradigmas y supuestos, especialmente en la gerencia y los directorios de empresa, ya que son ellos los responsables de poner en marcha una verdadera transformación. Esta revisión profunda de nuestro negocio actual es la base de una transformación digital verdadera. La tecnología es secundaria.

