

**C-LEVEL
REPORT**

#6

DIGITALIZAR:

UNA GRAN LECCIÓN APRENDIDA EN TIEMPOS DE CUARENTENA

JULIO 2020

Tiempo aprox. de lectura: 8 mins

Así que queda claro que la aceleración de la digitalización en la empresa pasa a ser prioridad en la agenda de los tomadores de decisiones porque, en escenarios que aún suponen confinamiento se hace imperativo contar con una organización cuya continuidad operativa esté garantizada, para asegurar que los productos o servicios lleguen a sus clientes.

Un equipo humano interconectado luce también como aspecto clave para asegurar la continuidad de los procesos críticos y no críticos. Esto que parece obvio, en la práctica no lo es, más es una prueba fehaciente de la gran primera lección aprendida que deja la pandemia, claro está en la dimensión empresarial a la que hacemos referencia.

Y es que el grado de digitalización es lo que ha diferenciado a aquellas compañías que han podido seguir operando, apoyándose en sus canales digitales, sin trauma, sin alteraciones, sin interrupciones, pese a las condiciones adversas. Esta ha sido la consecuencia de una acertada visión digital, proactiva, propositiva, diseñada para ofrecer distintas experiencias a sus usuarios, iniciada mucho antes de haberse visto con “el agua al cuello”.

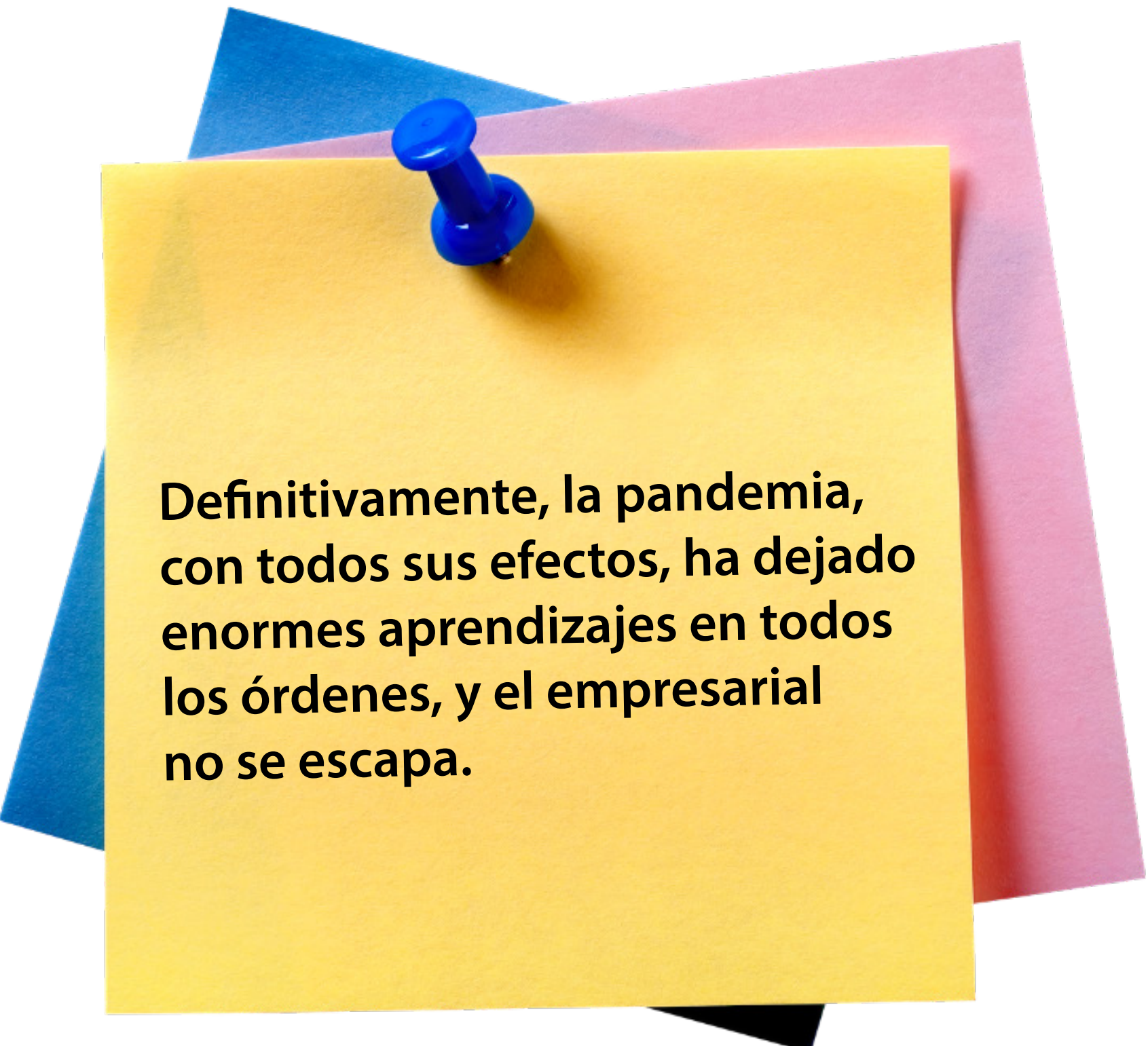
Las empresas que no solo han seguido operando sino reportando crecimiento, es por haber iniciado oportunamente una ruta de Transformación Digital, entendiendo los profundos cambios “ya cantados” que se venían experimentando -cada vez con mayor velocidad- producto de la masificación en el

Por Mariam Larrazábal G.

PRIMERAS LECCIONES APRENDIDAS

EN TIEMPOS DE CUARENTENA (II PARTE)





Definitivamente, la pandemia, con todos sus efectos, ha dejado enormes aprendizajes en todos los órdenes, y el empresarial no se escapa.

acceso y uso de las tecnologías. El vuelco a la forma como los consumidores interactúan con las marcas, productos y servicios, demandando cada vez más cercanía, personalización e inmediatez, es el verdadero responsable del cambio.

En el caso de las llamadas nativas digitales, nacieron con la solución entre sus manos, ya que sus modelos de negocio están basados en procesos digitales. No han corrido con la misma suerte las llamadas “bricks”, que después de décadas operando sobre sólidas bases, vienen lidiando con temas “novedosos”, hoy ineludibles.

Como curiosidad, hay algunos casos como el de Uber, de reciente generación, que por asirse de “plataformas y hierros propios” para manejar los enormes volúmenes de datos y transacciones, práctica tradicional, ha sufrido un importante revés al no poder ajustar sus costos fijos al tamaño de la demanda del mercado durante la pandemia. La drástica caída de sus ingresos y el peso de los costos fijos le tienen en jaque.

La lección es que la otra cara de la moneda es que la dependencia en exceso no solo de activos físicos, sino de procesos manuales, de la presencialidad para operar, de la propiedad de plataformas, equipos, licencias, contratos asociados de mantenimiento, soporte, oficinas, han volteado la realidad a millones de empresas que ahora no tienen otra opción más que acelerar el paso a la digitalización, asumiendo las consecuencias de lo que esta situación inédita, poco advertida, ha traído consigo. Pero esto pica y se extiende.

LO QUE ESTÁ DETRÁS DE LA DIGITALIZACIÓN

Desde una aproximación sustentada en lo que estos meses han puesto en evidencia, lo que ha sucedido en la práctica es que acelerar el paso supone mucho más que una firme convicción de que la verdadera Transformación pasa por la digitalización.

Reproducir la organización desde el ámbito de lo virtual para operar ajustados a nuevas reglas de juego supone, entre otros:

- Un grado de automatización específico, según el sector en que se opera,
- Cultura del trabajo remoto en aquellos casos que así lo amerite,
- Seguridad reforzada para el acceso a las redes corporativas,
- Procesos digitalizados,
- Canales digitales para interactuar internamente y con clientes, proveedores, aliados.

Así que el panorama tiende a hacerse retador y exige una visión muy clara y un plan de acción preciso, ante un escenario económico distinto, contraído.

¿Cuáles son las decisiones que deberían abordarse de manera inmediata?

No existen respuestas únicas ni precisas ante estas y otras interrogantes.

Lo único cierto es que el mundo cambió y, en estos momentos, las empresas, independientemente de su tamaño o naturaleza de operación, se encuentran frente a la encrucijada de qué y cómo diseñar un plan que permita sobrellevar este momento y llegar a la próxima etapa.

Rubén Darío Díaz, al igual que otros estudiosos de la materia señala aspectos y componentes ineludibles que se desprenden de esta situación global y que, con mayor o menor impacto dependiendo de la geografía y de las acertadas o no medidas de los gobiernos, conformarán una nueva realidad.

“El doble efecto de la precaución como hábito beneficiará a algunos sectores que tendrán un rol significativo durante los próximos meses o años, tales como la higiene personal, salud, seguros y cuidado del hogar. Otro grupo seguramente resultará más afectado como el comercio, turismo, entretenimiento, y lo que deriva de esto en la actividad económica como el consumo de energía y petróleo, por lo que no todas las actividades se verán afectadas de la misma forma”.

Lo cierto es que hay que tomar acciones inmediatas para poder salir en la foto y la tecnología luce como una de las principales “palancas”, cuidado si no la principal, para lograrlo.



HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PLAN

En el reciente **digitalk**, espacio creado por **Daycohost** para debatir estos temas estratégicos, Díaz comentó sobre la importancia de la digitalización “qué tan dependiente es la organización de manejar sus activos físicos de manera propietaria, versus organizaciones que trabajan en redes, que han virtualizado una cantidad de elementos, donde sus aplicaciones no son licenciadas ni corren en servidores propios sino que son servicios, aplicaciones o software **as a Service**, que operan en la Nube, que de manera flexible se pueden expandir o reducir. Ahí están las respuestas.

Hay numerosos casos de empresas que durante este período han reducido servicios y los han adaptado a los costos de una demanda ajustada del negocio versus otras que tienen sistemas legacy, sistemas de cómputo propio, con personal propio, teniendo entonces unos costos fijos muy elevados. Esto no es nuevo. Lo nuevo es que ante lo ocurrido se reveló la importancia del modelo de acceso a la tecnología como servicio. El mundo está repleto de vulnerabilidades que pueden afectar a las organizaciones y eso ha quedado evidenciado”.

Sin duda imprimir velocidad a la empresa, conferirle agilidad, flexibilidad y costo eficiencia al modelo de negocio, son aspectos que ineludiblemente pasan por la adopción de la Nube. Derribar los viejos paradigmas de la propiedad versus las múltiples ventajas que brinda la gestión administrada de servicios de TI y Telecom, se convierte en mucho más que una estéril lucha de imponer un modelo versus otro.

Se convierten en la posibilidad de sobrevivir este difícil momento, ajustando la organización en peso y medida para cuando llegue el período de recuperación en el que solo figurarán las que hayan aplicado la receta.

¿Duro? Sí. Cierto y contundente, también. Nadie dijo que era sencillo.
¿Posible? Mire a su alrededor que hay un ecosistema de aliados dispuesto a ayudarle.

Mariam Larrazábal G.
mlago@daycohost.com



Por Andrés Bello

EL SENTIDO PRÁCTICO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

5 mins



En la quinta edición del **C- Level Report**, conversábamos sobre el tema Transformación Digital en tres tiempos y eso nos ofrecía una perspectiva distinta sobre el proceso de transformación y de los estadios en los que se encontraba el sector corporativo y empresarial venezolano.

Situación que hoy permite ubicarnos en el actual contexto para entender el valor estratégico de este proceso, con sentido práctico, a partir de una gráfica diseñada por expertos de **Gartner** e **IDC**, presentada en uno de sus estudios más recientes.

En ella se denotan los distintos estadios que está experimentando el curso de la economía, y su correlación con la necesidad expresada en términos del apoyo que, desde la tecnología, se requiere. Una prueba más de cómo esta es flexible, se adapta y responde a una necesidad específica.

El gran reto está en entender el rol de la tecnología desde una mirada estratégica que hoy pasa por la Nube, el consumo bajo modelo de servicios y las alianzas para tomar el canal rápido hacia la recuperación.

Sin espacio para dudas, el mundo está atravesando un momento de disrupción importante y no fuimos capaces de advertirlo. La verdad es que el momento llegó, nos retó y golpeó fuertemente los modelos de negocio de toda la industria.

Realidad que llevó a las empresas a enfrentar un momento en el que se vieron absolutamente desconectados de sus audiencias claves: clientes, empleados, proveedores y cadenas de suministro, generando la gran pregunta:

¿CÓMO GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN?

Para expertos de **Gartner e IDC**, una vez afrontada la crisis se produce un proceso de desaceleración económica y los negocios comienzan a pensar en la optimización de costos, en sus modelos de operación y de servicio.

Según expresa el gráfico, el próximo paso es un proceso recesivo en el que las empresas y organizaciones, comienzan a visualizar hasta dónde llegan sus operaciones y cuánto son capaces de soportar. Hablamos entonces de resiliencia, de un punto de quiebre para retornar a una posición en la curva, que permita operar con las reglas del Nuevo, Nuevo normal.

De acuerdo con los expertos, dependiendo de cómo se transite la curva, ese Nuevo normal puede resultar en la reinención de la organización, en retornar a lo que fue su core business, en plantearse procesos de reducción o cese de operaciones.



Esta gráfica recoge la visión de las distintas fases de evolución económica a partir de la pandemia, presentada por **IDC, España**. La investigación, si bien fotografía la realidad europea, se puede traspolar a cualquier mercado, siendo que las variaciones obedecerán al tiempo en el cual se presentarán dichas fases.

NECESIDADES QUE PRESENTAN LAS EMPRESAS SEGÚN SU MOMENTUM EN LA CURVA

Aquellas empresas que se preguntan cómo resolver la crisis, están buscando la manera de garantizar su continuidad.

Cuando el tema es optimización de costos, hablamos de empresas que están buscando cómo activar o readaptar sus modelos de ingresos, de ventas y de servicios a una realidad que la haga costo eficiente.

En el caso de alcanzar un punto de equilibrio o resiliencia, tiene que ver con comprender claramente, hacia qué demanda y cuál es esa optimización de demanda a la que el negocio debe adaptarse.

Y cuando ha llegado el momentum de la reinversión o de retorno al crecimiento, hablamos de empresas en procesos de transformación y de adaptación a una nueva realidad.

¿QUÉ ES LO COMÚN EN CADA UNA DE LAS ETAPAS?

La Transformación Digital.

Desde el punto de vista práctico, la transformación digital hoy se convierte en una palanca para las empresas y organizaciones. En la única opción válida para habilitar el acceso y la disponibilidad a los recursos necesarios para rediseñar los modelos de negocio, garantizando la sobrevivencia y proyección de cualquier tipo de organización.

Andrés Bello - belloa@daycohost.com

C-LEVEL REPORT

www.daycohost.com

   @daycohost



*tecnológica***gente**