

Transformación Digital: ¿Qué ES y qué NO ES?

Primera Parte – Digitalización

Ing. Carlos Ormella Meyer (*)

Confusión entre Transformación Digital y Digitalización

Últimamente las palabras Transformación Digital parecen haberse vuelto mágicas. Y se leen y se escuchan una cantidad de versiones sobre este concepto, tanto que hay quienes piensan que han perdido su real significado.

Con una gran cantidad de artículos y varias definiciones de Transformación Digital, es fácil ver por qué existe cierta confusión en torno al tema.

Se escucha con cierta frecuencia que los términos “Transformación Digital” y “Digitalización” se usen como sinónimos, lo cual está creando gran confusión y conduciendo a errores.

Muchas de las confusiones provienen justamente de la palabra “Digital”, ya que parece indicar que todo gira en cambios digitales.

Lamentablemente, Digital es una palabra que significa cosas diferentes para muchas personas. El hecho es que se ha difundido bastante asociar directamente el proceso de una Transformación Digital a una Digitalización, en parte porque precisamente la Digitalización es uno de los factores del proceso de Transformación Digital.

Tanto es así que en la propia experiencia de difusión del concepto de Transformación Digital es sorprendente que la mayoría de los especialistas en IT así como de otras áreas de algunas empresas, no tengan en claro el concepto de Transformación Digital confundiéndola con la Digitalización.

Esta confusión también se ha extendido a decir por ejemplo que, disparado por la pandemia, el trabajo remoto debido a su alto nivel de digitalización es un factor determinante de la Transformación Digital.

Pero hay más para aclarar especialmente si retrocedemos en el tiempo.

Hasta hace varias décadas atrás, las empresas llevaban registros en papel como soportes físicos de información. Ya sea que estuvieran escritos a mano o mecanografiados en documentos, los datos comerciales eran analógicos. Si se deseaba recopilar o compartir información, se manejaban documentos físicos: papeles y carpetas, fotocopias y faxes.

Una máquina de fax de esa época, por ejemplo, escaneaba un documento muy al estilo de los televisores analógicos. Esto implica de izquierda a derecha y avanzando línea tras línea. Algo similar ocurría con los escáneres de entonces.

Pero luego aparecieron los faxes y escáneres digitales de modo que la información analógica escaneada de un documento, fotografía, etc. se convierte en datos digitales.

Este proceso se llamó “digitization” en inglés y al traducirse algunos lo llamaron digitización mientras otros lo llamaron directamente digitalización. Y esta dualidad es precisamente otro de los factores que ha venido causando cierta confusión.

Pero entonces, si mantenemos el concepto original de Digitización, ¿en qué se diferencia de la Digitalización?

En este punto tenemos en definitiva tres conceptos que se hace necesario distinguir: Digitización, Digitalización, y Transformación Digital

Digitización

“Digitization” o Digitización es la conversión de analógico a digital creando una versión digital codificada en ceros y unos de cosas analógicas / físicas, como documentos en papel, imágenes en microfilm, fotografías, y sonidos, para que las computadoras puedan almacenar, y/o procesar y/o transmitir dicha información.

Podríamos decir también que la Digitización permitirá la automatización de procesos basados en papeles o acceso manual.

Aunque Digitización y Digitalización son dos términos conceptuales que están asociados, a menudo se usan indistintamente en una amplia gama de literatura.

Digitalización

Cuando el proceso de Digitización se complementa con la *gestión del material resultante*, ahora sí se habla de “Digitalization” o nuestra conocida Digitalización.

La Digitalización es el proceso en el que se emplean tecnologías digitales para simplificar, mejorar y/o automatizar operaciones o procesos de negocio o flujos de trabajo.

Se podría decir entonces que se *digitiza* la información y en cambio se *digitalizan* los procesos y los roles que hacen a las operaciones de una empresa.

En el ámbito empresarial, la Digitalización se asocia con la Transformación Digital de los negocios, en el proceso de habilitar, mejorar, o evolucionar, las funciones empresariales, dentro del marco de los modelos de gestión de clientes.

Por ejemplo, un **CRM** (Gestión de Relaciones con Clientes) digitaliza varios procesos de una empresa, pero no es Transformación Digital porque no aporta ninguna nueva experiencia al cliente.

En definitiva, la Digitalización es parte de la Transformación Digital, pero de ninguna manera es correcto usar la palabra Digitalización para definir el proceso de transformación en sí mismo.

Transformación Digital

La Transformación Digital (DX) no se trata tan sólo de tecnología ya que, entre otras cosas, se puede decir que los clientes son el corazón de la Transformación Digital.

La Transformación Digital requiere cambios en la cultura de la empresa, requiere un cambio de liderazgo que propicie la innovación y crear un nuevo modelo de negocios que se aplique a nuevas instancias para el Cliente, así como también la colaboración integral en la empresa, incluyendo el desbloqueo y la integración de datos aislados como los de *silos* individuales de datos de diferentes áreas de una empresa, incorporando APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones) adecuadas.

Incluso se requiere establecer una verdadera estrategia de APIs para facilitar el acceso de clientes, proveedores y otros interesados, a través del sitio Web de la empresa, su blog y algunas redes sociales. .

Una aproximación gráfica al proceso integral de la Transformación Digital puede verse en la Figura que se acompaña.



Aquí se aprecia la intervención de áreas como Cultura Digital, Estrategia Digital, Modelo de Negocios, Cadena de Valor, Propuesta de Valor y la propia Experiencia del Cliente (CX), con el aporte de funcionalidades tales como la Innovación y la Colaboración.

Expandiendo en dos partes la Cadena de Valor según Michael Porter se distinguen:

- Actividades Primarias: Logística de Entrada, Operaciones, Logística de Salida, Marketing y Ventas, y Servicio.
- Actividades de Soporte: Infraestructura de la Empresa, Gestión de Recursos Humanos, Desarrollo de Tecnología, y Compras.

Por cierto en el rubro de Tecnología consideraremos *tecnologías fundamentales* como análisis avanzado y gestión de datos, así como *tecnologías emergentes*, y a veces hasta disruptivas, como la Inteligencia Artificial, Machine y Deep Learning, Internet de las Cosas (IoT), Blockchain, e incluso Realidad Aumentada y RPA (Automatización Robótica de Procesos).

Todo este menú de Tecnologías puede incrementar la capacidad de una organización para competir y evolucionar en el mercado y mejorar la Propuesta de Valor para los clientes.

Por otra parte, puede haber una serie de proyectos de digitalización, pero la Transformación Digital no es algo que las empresas puedan implementar como proyectos, ya que se trata de una transformación de negocios impulsada por la Experiencia del cliente (CX) dentro de un marco de digitalización de los procesos.

Todo lo comentado en los párrafos anteriores nos dice fundadamente que la Transformación Digital NO ES, o al menos NO ES SÓLO, incorporar funcionalidades tales como:

- Digitalizar la información que se maneje a distancia
- Realizar Marketing digital
- Trabajar con un CRM para ventas.
- Implementar un sistema de comercio electrónico
- Tener presencia en todas las redes sociales.
- Hacer SEM (Marketing en Motores de Búsqueda)

En la segunda parte de este trabajo entraremos en mayores detalles sobre las áreas y funcionalidades involucradas en el proceso de Transformación Digital, y más adelante sobre las implicaciones y oportunidades del **CIO** en este proceso.

* Ing. Carlos Ormella Meyer. Cursos y Soporte Digital - Asesoramiento - @meyerormella

Hecho el depósito en custodia bajo la Ley Nro. 11.723