

¿Qué es la transformación digital?

La transformación digital está directamente relacionada con la dinámica economía digital, en la que individuos, empresas y sociedad se interconectan en tiempo real, con el soporte de la tecnología. Piense en las capacidades avanzadas que están cambiando la naturaleza del negocio:

- » Hiperconectividad, el resultado de las comunicaciones en cualquier momento y lugar
- » Potencia de cómputo ilimitada a través de diversas plataformas
- » Computación en la nube, con acceso fácil a software y servicios alojados
- » La proliferación de sensores y dispositivos móviles que brindan nuevos y continuos flujos de información, así como formas de acceder a ellos
- » Los avances en ciberseguridad que dan soporte al uso y acceso confiables de la información clave, con lo cual se minimiza la vulnerabilidad interna y externa

Casi todas las pequeñas empresas (con 10-99 empleados) y las firmas medianas (con 100-999 empleados) tienen algunos de estos recursos de transformación digital en funcionamiento: software de colaboración, poderosos recursos informáticos y de comunicación, computación en la nube. Sin embargo, se necesita un despliegue y una integración eficaces para llevar su empresa a un nivel superior de rendimiento del negocio.

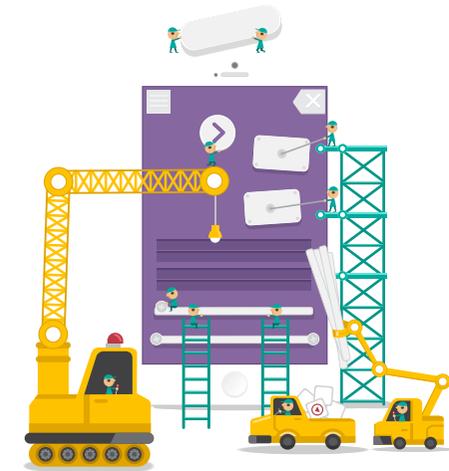


La transformación digital hoy

Puede que usted no lo sepa, pero su empresa ya *está* en el camino hacia la transformación digital. La manera en que se comporta, el uso que hace de los datos críticos y el hecho de que perfecciona sus procesos serán parte de su transformación. El ritmo y la dirección de su progreso lo ayudarán a determinar el éxito de su negocio en los próximos años.

A fin de entender mejor el ritmo y la naturaleza de la transformación digital, IDC realizó una encuesta a 3210 pequeñas y medianas empresas de 11 países diferentes. El objetivo era también identificar los diferentes beneficios y oportunidades asociados con la transformación digital. Queríamos averiguar:

- » ¿Cómo los comportamientos y las acciones de las empresas crean las condiciones para el éxito del negocio? Las pequeñas y medianas empresas están de acuerdo en que la tecnología avanzada puede ayudar a mejorar el rendimiento y los resultados, pero ¿los resultados de negocio sostienen este punto de vista?
- » ¿Cómo aprovechan las empresas exitosas la tecnología avanzada en la nueva economía digital? ¿Qué podemos aprender?
- » ¿Dónde la transformación digital está marcando una diferencia en empresas de diferente tamaño y qué medidas deben tomar las empresas para asegurar el éxito a medida que avanzan?

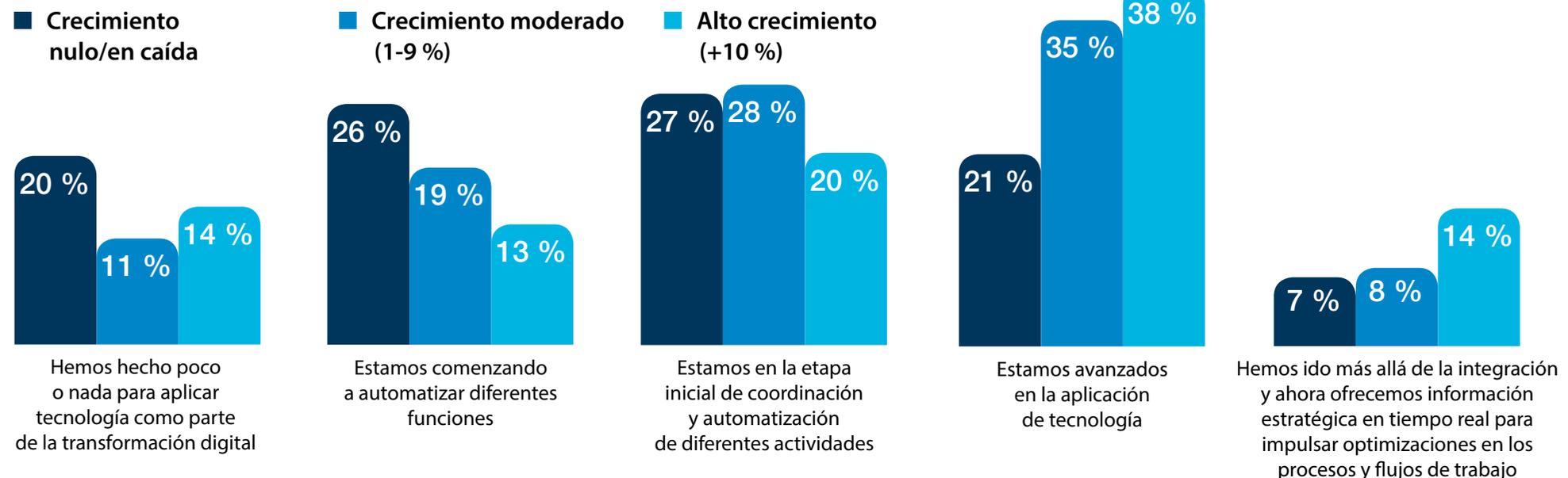


Las empresas de crecimiento más rápido están más avanzadas en el recorrido hacia la transformación digital



Existe una clara relación entre la transformación digital y el crecimiento de los ingresos. Es significativamente más probable que las pequeñas y medianas empresas en rápido crecimiento que tienen ingresos superiores al 10 % anual indiquen un avance importante hacia la transformación, que las empresas de crecimiento más lento. **Más de la mitad de las pequeñas y medianas empresas de crecimiento rápido están comprometidas activamente con la transformación digital.** El uso de la tecnología para automatizar funciones y optimizar procesos está claramente asociado con mejoras en el rendimiento.

Progreso de la transformación digital por el crecimiento anual de los ingresos

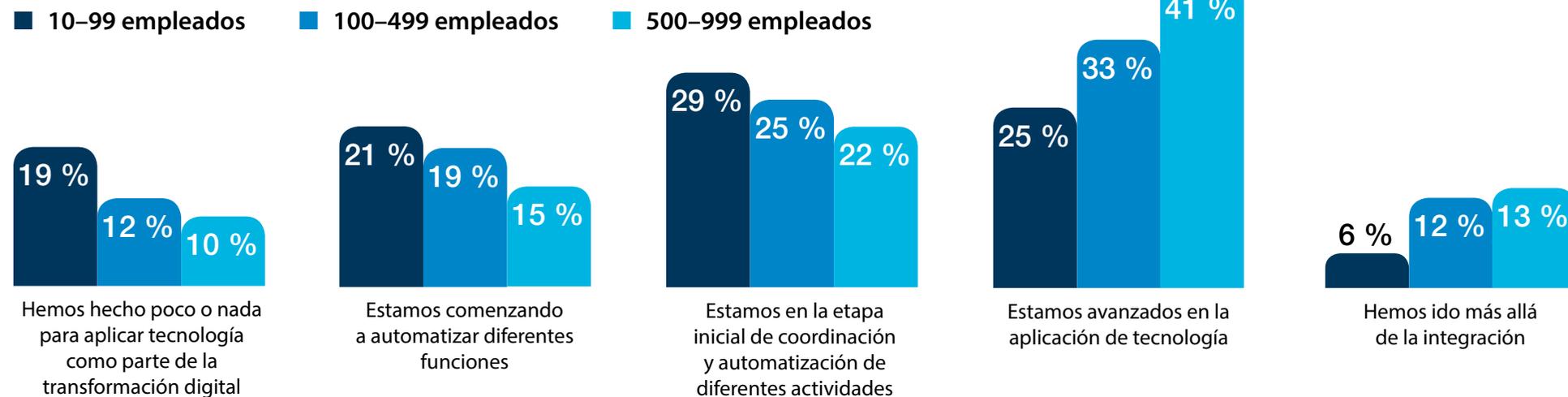


Autoevaluación de transformación digital: ¿está adelantado, retrasado o en el medio?



También hay un factor, que es el tamaño de la empresa, que incide en el progreso de la transformación digital. Muchas empresas, especialmente las más pequeñas, *subestiman* su avance en la transformación digital, porque no se dan cuenta de que el software de colaboración, el comercio electrónico y otros recursos son componentes importantes de ese recorrido. Otras empresas, en particular las de tamaño mediano, pueden *sobreestimar* qué tan avanzadas están en sumar y alinear capacidades digitales. La mayoría de las empresas, cuando se las mira en términos de su tamaño o el crecimiento de sus ingresos, en realidad están en el medio. **Las empresas exitosas invierten continuamente en mejorar su uso de la tecnología digital.** La clave es recordar que siempre hay más trabajo por hacer.

Progreso de la transformación digital por tamaño de empresa



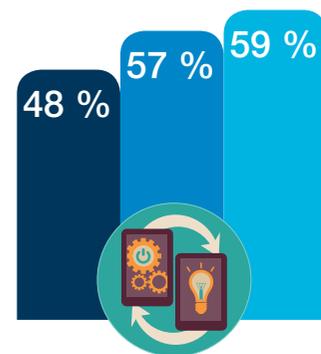
Las empresas están adoptando la transformación digital, pero sin saberlo

Una cuarta parte de las empresas pequeñas y aproximadamente el 40 % de las empresas medianas de todo el mundo han implementado al menos un componente de tecnología digital. Juntar los recursos es necesario pero no suficiente.

La clave es adicionar y coordinar eficazmente su portfolio de transformación digital. Aproveche los recursos internos y externos para identificar soluciones de TI para la siguiente etapa de su transformación.

Recurso tecnológico utilizado por tamaño de empresa

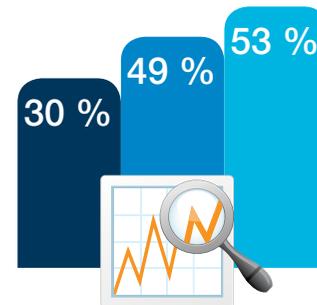
■ 10–99 empleados ■ 100–499 empleados ■ 500–999 empleados



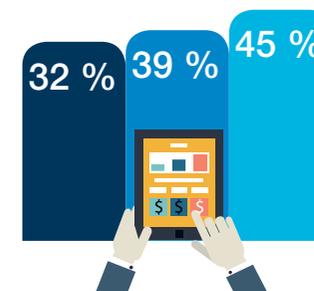
Software de colaboración para que los empleados compartan documentos y calendarios



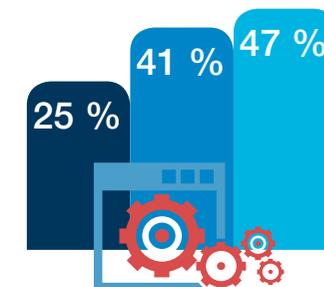
Software de gestión de relaciones con el cliente (CRM)



Software de analíticas de negocio/ business intelligence (BI) para análisis de datos



Comercio electrónico/ recepción de pedidos y facturación on-line



Software de planificación de recursos empresariales (ERP)

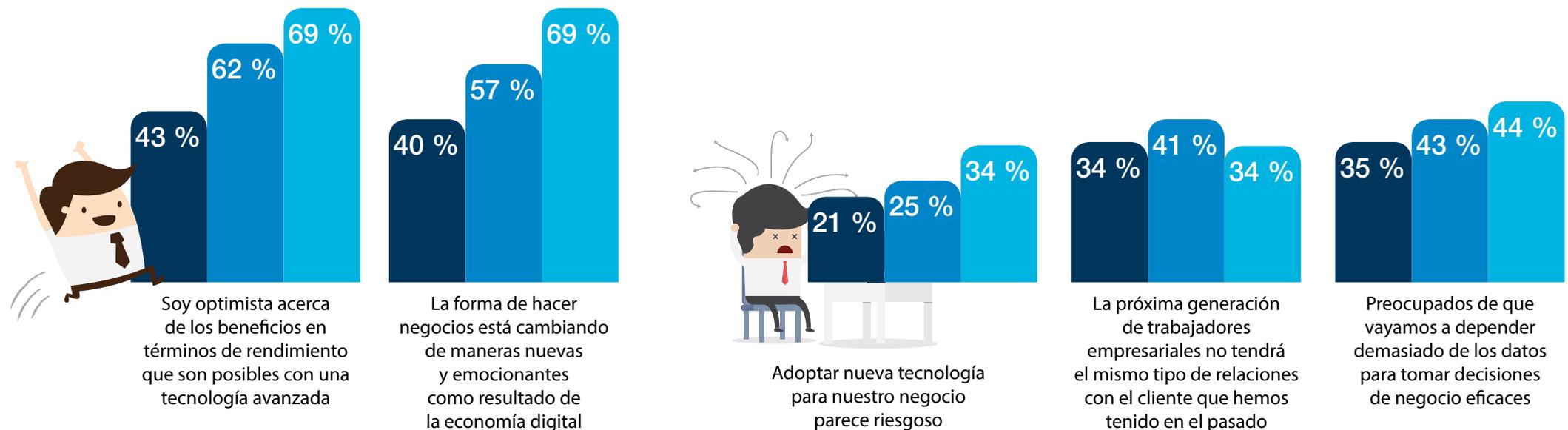
Optimista acerca de los beneficios tecnológicos, realista acerca de los desafíos

Las empresas de alto crecimiento ven la transformación digital como algo emocionante y abrumador a la vez.

Están entusiasmadas con los beneficios de rendimiento y las nuevas formas de hacer negocios. Pero estas empresas también están preocupadas por depender exclusivamente de los datos para tomar decisiones, en lugar de la experiencia también, y temen perder la relación personal con los clientes.

Actitud por crecimiento de ingresos

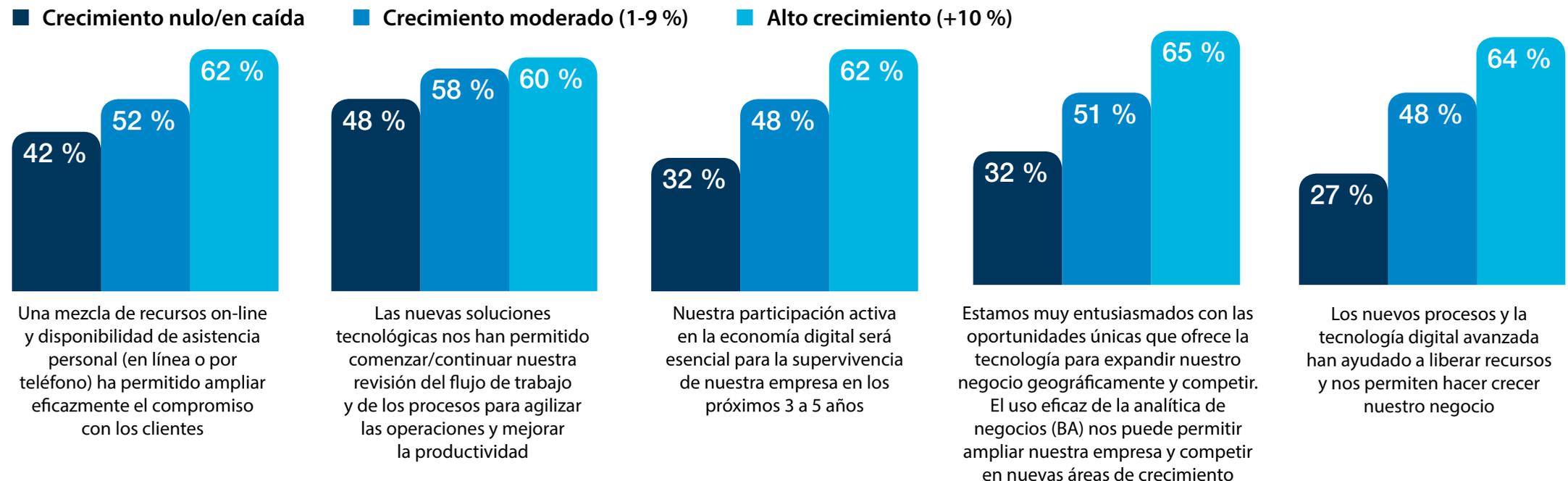
■ Crecimiento nulo/en caída ■ Crecimiento moderado (1-9 %) ■ Alto crecimiento (+10 %)



Las empresas que crecen más rápido tienen actitudes positivas con respecto a los beneficios de la transformación digital

Es más probable que las empresas que crecen más rápido aprecien los beneficios de la transformación digital, tanto su impacto actual como su potencial para el crecimiento futuro. **La nueva tecnología relacionada con la transformación digital mejora la capacidad de las pequeñas y medianas empresas para competir con empresas más grandes.** La participación activa en la economía digital será esencial para el éxito.

Actitud por crecimiento de ingresos



La analítica de negocios avanzadas son clave para el éxito y la transformación



La gerencia puede tener un buen “pálpito” acerca del negocio basándose en la experiencia y el instinto, pero una inteligencia de negocios (BI) eficaz puede requerir planificación y ejecución para lograr el éxito. **Medir el rendimiento puede ayudar a realizar un seguimiento del progreso (espejos retrovisores), pero la analítica predictiva avanzada puede ayudar a las empresas a ver lo que se avecina (luces delanteras).** Las empresas también pueden beneficiarse del análisis de datos de redes sociales e incluso de los valiosos datos de sensores y dispositivos móviles asociados la internet de las cosas. Estos y otros tipos de datos nuevos pueden proporcionar información estratégica única sobre los pensamientos de los clientes y el uso de productos.

Uso de recursos por crecimiento de ingresos

■ Crecimiento nulo/en caída ■ Crecimiento moderado (1-9 %) ■ Alto crecimiento (+10 %)



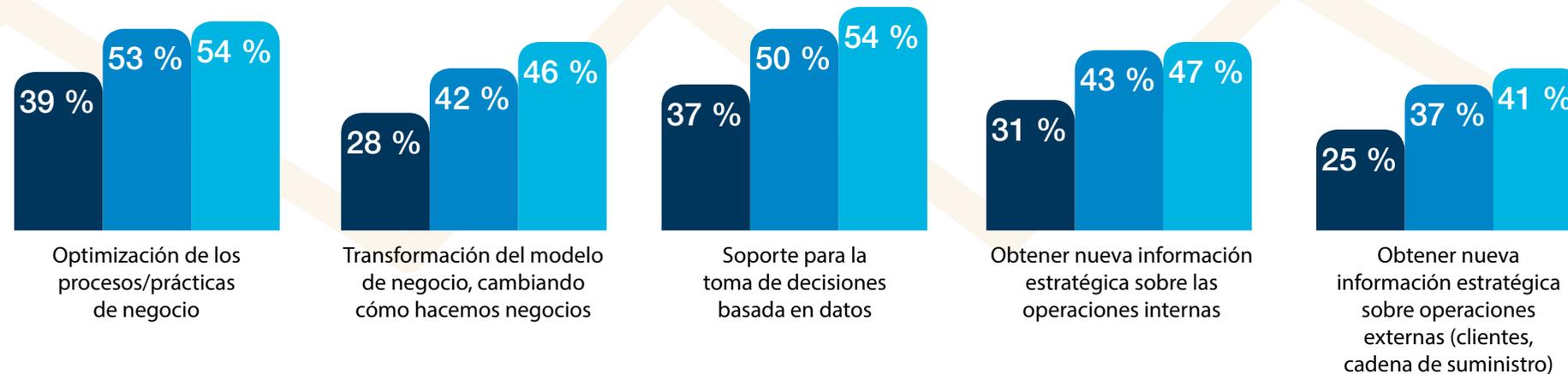
Racionalización de los procesos de negocio: el corazón de la transformación del negocio



Nuevos tipos de datos pueden ayudarlo a cambiar la forma de hacer negocios de manera innovadora y eficaz. Aprovechar nueva información estratégica de los datos y las herramientas de automatización puede mejorar el negocio. Los beneficios a corto plazo de mayor que reporta la mayor eficiencia interna pueden ser convincentes, pero la información estratégica a largo plazo relacionada con las oportunidades externas puede impulsar el éxito del negocio.

Beneficios de la nueva inteligencia de negocios/analítica de negocios por crecimiento de ingresos

■ Crecimiento nulo/en caída ■ Crecimiento moderado (1-9 %) ■ Alto crecimiento (+10 %)



Importantes diferencias regionales en cómo las empresas evalúan su progreso de transformación digital

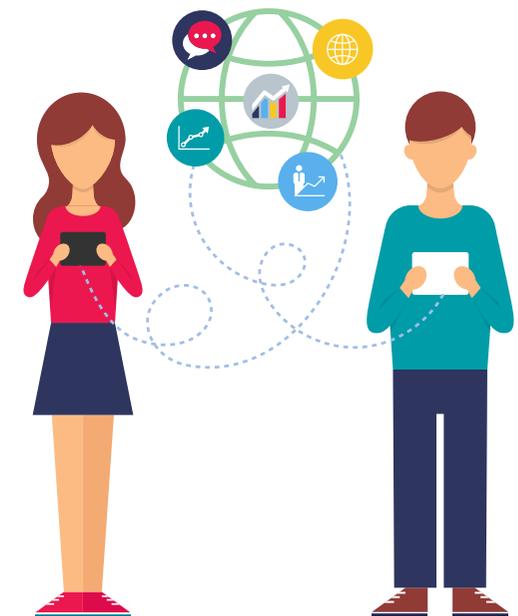
Los encuestados de todo el mundo varían en su progreso de transformación digital

- » Mientras que el 25 % de las empresas de América del Norte están en las etapas iniciales de la transformación digital, casi la mitad ha avanzado significativamente.
- » Las empresas de América Latina y Sudáfrica indican un sólido progreso en mantenerse con muchas empresas que utilizan activos como software de inteligencia de negocios.
- » Un tercio de las empresas de la región de Asia/Pacífico están avanzadas en su transformación, pero es menos probable que hayan ido más allá de la integración completa.
- » Las empresas de Europa Occidental están empezando la transformación digital, con un 22 % que comienza a automatizar diferentes funciones y un 23 % en una etapa inicial de automatización y coordinación de diferentes actividades.

Las empresas lideradas por millennials y la generación X están significativamente avanzadas en la transformación digital

- » Las empresas lideradas por la generación X (nacidos entre 1965 y 1980) están apenas un poco menos avanzadas que aquellas lideradas por los *millennials*, y más del 60 % se muestran igualmente optimistas y entusiasmadas con los beneficios de la transformación digital.
- » Las empresas lideradas por los *baby boomers* (nacidos entre 1945 y 1964) no son muy diferentes de aquellas con una gerencia más joven cuando se trata del progreso en la transformación digital, pero se muestran menos entusiasmadas y más cautelosas en sus actitudes y uso de tecnología.
- » Por último, las empresas lideradas por la generación más grande (nacidos antes de 1945) son mucho menos propensas a moverse hacia la transformación digital y no es tan probable que se muestren optimistas o entusiasmadas con el potencial de mejora de los procesos de negocio.

Independientemente de la edad de la alta gerencia, las pequeñas y medianas empresas harían bien en adoptar la perspectiva positiva de las empresas lideradas por millennials y perseguir activamente la transformación digital y su consecuente mejora del rendimiento.



Tres conclusiones críticas de la transformación digital (y desafíos para usted)



1. La transformación digital es continua

No hay que subestimar la necesidad de coordinar un portafolio creciente de activos digitales, incluso si piensa que ya está bien encaminado en el proceso. Piense en el recorrido, no en el destino (y asegúrese de que el personal conozca el ritmo y la naturaleza del progreso de la compañía. Su apoyo continuo es importante).



2. Los beneficios son claros: generar información estratégica y mejorar los procesos de negocio

Integrar la tecnología a los procesos de negocio requiere disciplina, pero ofrece beneficios claros y continuos. La analítica eficaz puede proporcionar información muy valiosa acerca de dónde las operaciones de negocio son fuertes y dónde necesitan mejoras.



3. Aproveche el pensamiento y la orientación de los recursos externos e internos

Además de desarrollar y perfeccionar las métricas internas, asegúrese de capturar la información menos tangible escuchando al personal, a clientes y fuentes de tecnología con conocimiento en el tema. Ponga en marcha los mecanismos para que esto sea posible.

Guía para empresas medianas que adoptan capacidades de transformación digital

Identifique los procesos y recursos que no siguen el ritmo de la transformación

Muchas empresas en esta etapa tienen un bajo rendimiento y una inversión insuficiente en algunas áreas (como la analítica o el compromiso del cliente), mientras que invierten adecuadamente y son exitosas en otras. La coordinación y la alineación de software avanzado es especialmente importante en esta etapa.

Aborde el lado “humano” de la transformación digital

Tenga en cuenta que la naturaleza “siempre activa” y “siempre visible” de la economía digital significa poco margen de error. Al mismo tiempo, las empresas pueden utilizar los datos disponibles a través de nuevos análisis para ayudar a personalizar las relaciones con proveedores, socios y clientes. Esto puede fortalecer las relaciones, incluso mientras les permite escalar de manera significativa. Asegúrese de que haya capacitación y soporte eficaz para un nuevo software. Los socios de TI pueden desempeñar un papel importante para superar las preocupaciones sobre la pérdida del “toque personal” con el cliente con programas específicos de entrenamiento. Si bien las funciones y los procesos pueden cambiar, las mejoras en la productividad y el rendimiento mejorarán la satisfacción del cliente.



Metodología

- » Para este informe, IDC realizó una encuesta mundial a 3210 responsables de la toma de decisiones de pequeñas y medianas empresas.
- » La encuesta incluyó empresas con entre 10 y 999 empleados.
- » La encuesta fue realizada en línea en enero de 2016.
- » Los países de la encuesta incluyen los EE.UU., Reino Unido, Francia, Alemania, China, Australia, India, Singapur, Brasil, México y Sudáfrica.