

Metodología K+ para ser digital (Parte I)

Un proceso de transformación digital se habilita mediante las diferentes tecnologías que convergen para generar mayor agilidad en el negocio, enfocada a mejorar la experiencia del cliente. Bajo este enfoque, los artículos de hoy y mañana se dedicarán a explicar la metodología para llevar a cabo o, ajustar cualquier iniciativa de transformación digital en una organización.

Comencemos por recordar que, detrás de la Metodología Kuantum © (Met K+) existe un proceso de aprendizaje continuo para desarrollar habilidades y así, enfrentar la complejidad. El mundo digital nos lleva inexorablemente hacia una complejidad y cambio crecientes. Así, necesitamos ser conscientes que, para enfrentar estos nuevos retos se requiere aprender cada vez más rápido, para entonces ser atinados en nuestras decisiones sistémicas en el negocio para responder ágil y oportunamente al entorno cambiante.

En la imagen anexa, observamos cuatro colores diferentes en los círculos de la periferia. Cada uno de ellos corresponde a las cuatro fases de la Met K+: la fase de Significado (guinda), fase de Entendimiento (gris), fase de Enfoque (naranja) y fase de Ejecución (amarillo). A continuación se explicarán estas cuatro fases mediante los grandes objetivos perseguidos en cada una de ellas.

En la fase de significado (guinda), necesitamos primero ubicarnos en dos contextos distintos pero complementarios: entender el nivel de madurez de la función de tecnología (artículo del día de ayer) y también el de la organización. La necesidad de entender ambos contextos se debe a que, la tecnología habilita una organización. Necesitamos buscar siempre que, la tecnología responda a las necesidades de la organización porque estas son distintas para cada etapa de madurez.

Una vez que entendemos claramente la madurez organizacional y tecnológica, en la fase siguiente de Entendimiento (gris), se requiere entender cabalmente el modelo del negocio a fin de clarificar las interacciones más relevantes en la organización para identificar: los procesos clave del negocio, los servicios de TI que requieren y la plataforma tecnológica que habilita tales servicios que ofrece la función de tecnología. Aquí se detectan las brechas tecnológicas que deben ser atendidas para mejor habilitar al negocio y se mejore el desempeño.

Sigue la fase de Enfoque (naranja) la cual comienza con un análisis de la estrategia del negocio para ser entendida por todas aquellas personas involucradas con la función de tecnología y así, entender las implicaciones que tiene la estrategia organizacional con las tecnologías en el negocio. Con los hallazgos identificados en: el entendimiento del contexto, el modelo de negocio, de las brechas tecnológicas y las necesidades estratégicas del negocio; llegamos al diagnóstico sistémico de la función de tecnología en donde se sintetizan las grandes palancas de cambio que en un momento determinado se requiere atender. Identificadas las palancas de cambio, ahora necesitamos “aterrizar” las acciones que se llevarán a cabo para cerrar las brechas pero de una manera coordinada y ágil entre todos los involucrados en la función de tecnología. Esta fase cierra con el desarrollo de

proyectos puntuales de innovación tecnológica los cuales siguen a la estrategia tecnológica porque esta se alinea con la estrategia organizacional.

La fase de Ejecución (amarillo) emerge porque hasta este momento y aun cuando las acciones sean explícitas, es necesario ejecutar muy bien. Sin ejecución no hay cambio. En esta última fase es donde nos enfrentamos al cambio cultural para ser digitales. En la ejecución, es el enfoque, la perseverancia y el reto, los que incentivan a los equipos para avanzar hacia la transformación digital y así, evolucionar la cultura para ser una organización digital orientada al cliente.

Hoy nos enfocamos en entender los grandes objetivos perseguidos en cada fase de la Met K+. El día de mañana abordaremos las grandes actividades a desarrollar en cada una de las etapas (círculos de la periferia de la imagen anexa) de la Met K+.