

Lleva tu empresa al camino de la digitalización y cumple tus propósitos de negocios

Propemi
BAC Credomatic



La transformación digital requiere un cambio cultural consistente

El uso de herramientas digitales en el mundo de los negocios solo tendrá éxito si es realizado en empresas que han aceptado e implementado exitosamente un cambio cultural consecuente. El beneficio obtenido de la transformación digital será subóptimo si no se ajustan los elementos clave de su cultura organizacional.

La mentalidad aislada es uno de los principales obstáculos para el aprovechamiento digital. Esa forma de pensar de los colaboradores, caracterizada por solo pensar y actuar en términos del área funcional o departamento al que pertenecen, hace que la empresa como un todo pierda la capacidad de aprovechar las ventajas de la era digital. Al prevalecer, esta mentalidad hace que la empresa responda muy limitadamente a las necesidades cambiantes del consumidor, dejando de ver señales clave o tomando decisiones de forma muy lenta, por el solo hecho de haber sido apreciadas por la parte equivocada de la empresa.

La mentalidad aislada es un problema cultural, más allá de sus raíces estructurales. No solo se trata de que el organigrama no interseca a dos o más áreas visual y formalmente, sino que la forma de pensar meramente “parroquiana” de colaboradores que vacilan al compartir información o para colaborar con otras funciones y departamentos puede ser altamente corrosiva para la cultura organizacional. La transformación digital solo hace que ese efecto destructivo se agrande aún más, ya que la interacción de las herramientas digitales incrementa exponencialmente las posibilidades para el negocio, de forma que el costo de oportunidad de no colaborar entre áreas es aún mayor. Este suele ser el mayor impedimento para una sana cultura digital en los negocios.

El miedo a tomar riesgos es otro de los principales obstáculos para el aprovechamiento digital. Cuando la aversión al riesgo prevalece alta, las oportunidades estratégicas no son dotadas adecuadamente de la inversión suficiente para que salgan bien y las respuestas a las cambiantes demandas de los clientes son lentas. En realidad, el riesgo y el fracaso nos retan profundamente como seres humanos: tal como dice Ed Catmull, el fracaso es asimétrico con relación al tiempo, ya que al verlo en retrospectiva le asignamos valor positivo por llevarnos al presente, pero al verlo hacia el futuro no lo queremos ver. La adopción de una cultura digital y de innovación requiere, por tanto, que la empresa cree una zona segura para el fracaso.

Recibe atención personalizada en pequeña y mediana empresa y solicita crédito para impulsar el crecimiento de tu empresa o para consolidar deudas actuales **llamando al 2535-5101, en www.baccredomatic.com o escribiendo a info_bacpropemi@sv.credomatic.com**

Lleva tu empresa al camino de la digitalización y cumple tus propósitos de negocios

Propemi
BAC Credomatic



La dificultad para formar y actuar sobre una visión compartida del cliente es otro reto importante. Al faltar esa visión, las empresas pasan dificultades para asignar su capital humano y financiero en las apuestas que cautiven la dinámica de los clientes. La era digital facilita a las empresas mejores medios para acercarse más a sus clientes. Más que algo bueno, una cultura organizacional centrada en el cliente se está convirtiendo en un factor de sobrevivencia. La buena noticia es que, al lograrlo, la empresa también reduce el riesgo de la experimentación, al involucrar a los clientes en la co-creación de productos; en lugar de adivinar, las empresas pueden realizar ajustes casi en tiempo real con insumos y recomendaciones brindadas por los mismos clientes. De igual manera, esta vía fortalece la relación del negocio con sus clientes.

A continuación, ofrecemos algunos consejos prácticos para enfrentar estos retos en tu empresa:

- Inspira en tus colaboradores una visión compartida de la dirección general y el propósito de la empresa: cuando los colaboradores carecen de información y escenarios sobre el contexto amplio sobre el que el negocio opera, es esperable que no reconozcan la amenaza de la disrupción ni las oportunidades digitales. En síntesis, debes informar oportunamente a tus colaboradores con un contenido básico para entender la visión general del negocio. Una práctica interesante al respecto es la rotación gerencial, que permita que los líderes de ciertas áreas funcionales o departamentos se intercambien, logrando con ello mayor empatía sobre los retos enfrentados por área, así como acciones que consideren no solo el efecto directo en sus áreas sino en el resto de la empresa. Otra forma de evitar la mentalidad aislada es la institucionalización de mecanismos que faciliten la colaboración interfuncional a través de equipos flexiblemente desplegados (escuadrones o iniciativas).
- Rompe el paradigma de la toma de decisiones basada en jerarquías, innovar más que optimizar y celebra aprender del fracaso: la alta gerencia debe enviar señales claras de un mayor compromiso con romper burocracias y de empoderar a sus colaboradores. Sin embargo, esto también requiere garantizar antes que estos cuenten con las habilidades, marcos mentales y acceso a información que les permita rendir bien. Las herramientas digitales permiten, por ejemplo, dar información valiosa y oportuna a los empleados de línea para ofrecer ofertas especialmente confeccionadas para diferentes tipos de clientes, tomando en cuenta historiales de compra, visitas al sitio web, etc.
- Las apuestas digitales no pueden ser tibias, sino decididas: al tiempo que la alta gerencia simplifica la gestión y empodera a la línea de base para tomar decisiones, debe asumir otras apuestas de tipo digital que sean creíbles. El compromiso estratégico puede generar un efecto estratégico positivo en los beneficios del negocio, no solo en las ganancias del período sino traducidas en potenciales niveles de rivalidad de sus competidores.

Recibe atención personalizada en pequeña y mediana empresa y solicita crédito para impulsar el crecimiento de tu empresa o para consolidar deudas actuales **llamando al 2535-5101, en www.baccredomatic.com o escribiendo a info_bacpropemi@sv.credomatic.com**

Lleva tu empresa al camino de la digitalización **y cumple tus propósitos de negocios**

Propemi
BAC Credomatic



- Transforma la experiencia del cliente usando astutamente la información comercial: los históricos de compra pueden servirte para ofrecer una experiencia a tus clientes que atienda, incluso de manera personalizada, la etapa que esté viviendo contigo. Para ello debe integrarse dinámicamente datos estructurados (demográficos, historial de compras) y no estructurados (métricas de redes sociales, métricas de satisfacción del cliente).

Los cambios culturales dentro de las empresas siempre van a ser más lentos y complejos que los cambios tecnológicos que los derivan. Es por ello que los empresarios deben tomar un rol protagónico en ellos, a fin de lograr la velocidad y agilidad requeridas. Propemi BAC Credomatic te asesora con los tips necesarios para que logres sacarle el mayor provecho posible a nuestros productos de banca electrónica, banca móvil y pasarelas de pago que facilitarán tu transición digital. Contacta hoy mismo a tu Ejecutivo de Negocios para más información.

Recibe atención personalizada en pequeña y mediana empresa y solicita crédito para impulsar el crecimiento de tu empresa o para consolidar deudas actuales **llamando al 2535-5101, en www.baccredomatic.com o escribiendo a info_bacpropemi@sv.credomatic.com**