

# La experiencia en la transformación digital

Hoy en día, todas las organizaciones experimentan desafíos que sin duda traen preguntas reflexivas - ¿Cómo podemos avanzar?, ¿Cómo impactan a la organización, a los clientes, colaboradores?, ¿Qué puedo hacer yo en mi rol para mitigar o acelerar?– las cuales nos fuerzan a salir de la zona de comodidad, a interactuar con nuevas soluciones, proveedores o incluso aprender sobre la marcha nuevas técnicas, procesos, estilos y metodologías, para lograr los resultados esperados. Gran parte de este proceso se ha venido catalogando como Transformación, y si incluimos componentes digitales, le llamamos Transformación Digital.

Ahora bien, sin ser repetitivo o caer en temas muy básicos, toda transformación (Digital) toca 3 componentes claves:

- Procesos
- Personas
- Sistemas



Y la manera en como interactúan cada uno de estos entre si, define de cierta forma el compromiso y éxito de la transformación.



Un factor para considerar o añadir - y más luego de esta era de pandemia / post pandemia - es la Experiencia. Y es que desde mi humilde punto de vista y basado en proyectos ejecutados durante y post pandemia, la Experiencia debe ser catalogada como el 4 componente de la transformación digital en las organizaciones.

*SIN PROCESOS NO HAY TRANSFORMACIÓN DIGITAL*



*SIN LAS PERSONAS NO HAY TRANSFORMACIÓN DIGITAL*



***SIN LA EXPERIENCIA NO HAY TRANSFORMACIÓN DIGITAL.***




*SIN SISTEMAS NO HAY TRANSFORMACIÓN DIGITAL*

Este 4to factor, viene a jugar un papel importante en todas las organizaciones de nuestro mundo actual. Entendiendo que, aunque las interacciones sean personales, remotas o híbridas, las decisiones se siguen tomando de Persona a Persona, en un acuerdo consiente donde la experiencia juega un papel preponderante al interactuar. Mejor comunicación, mejor presencia, mayor claridad, mayor simplicidad. Puntos que resultan ser obvios, pero que, durante el proceso de Transformación digital, se tiende a dejar del lado de los sistemas, del lado de los procesos – y es que muchas veces llegamos a pensar que el proceso o los sistemas, van a resolver problemas de las personas, y por esto las personas son un factor clave de la transformación, pero nuevamente, como la experiencia impacta conscientemente las decisiones de Personas – Procesos – Sistemas, es la clave de todo.



De forma simple, como las personas vemos o interpretamos cada uno de estos, influye en como vamos a responder y por ende, que tan exitosa o no, resulta ser la transformación digital. Si la manera en como transmito o explico un proceso, no impacta positivamente la vida de la(s) otras personas, el proceso no será el adecuado para la organización. Si el sistema no impacta positivamente los objetivos, metas de la organización y de las personas que estarán utilizándolo, el resultado no será el adecuado.



"Las organizaciones deben considerar la Experiencia como un factor dentro de las implementaciones y/o proyectos, identificar desde el inicio los factores claves del éxito y entender los comportamientos claves a medir dentro de todos los involucrados, para que, de esta forma, apoyemos la gestión de cambio, la adopción del proyecto y aportemos al éxito de este."

### Elementos como:

- Journey Map – la visualización del proceso, sistemas, comportamientos, sentimientos y resultados que esperamos tener de la transformación.
- Key Behavior Indicator (KBI) – los indicadores de comportamiento que esperamos cambiar impactar.
- Care del Proyecto / Transformación – que deseamos lograr, impactar positivamente con la transformación
- Metas Everest del Proyecto / Transformación – lograr algo más trascendente que la transformación misma dentro de la organización



Están siendo claves para garantizar el éxito de cualquier implementación y/o transformación digital, apoyando la Experiencia como 4to factor de la Transformación. Alineados, permiten que la experiencia, soporte los 3 factores básicos, y los potencialice hacia el éxito esperado.

En siguientes artículos, estaré profundizando sobre estas 4 herramientas, que fortalecen la experiencia, y donde compartiré algunos ejemplos y procesos vividos con cada uno de estas.



**DARIO SILVA**

EPI-USE Associate partner  
dario.silva@epiuse.com.mx