

La Empresa Digital: Camino hacia el Futuro

En varias oportunidades y en conferencias internacionales, he mencionado el término Empresa Digital, la empresa digital incorpora las TICs al desarrollo de actividad y modelos de negocios y tecnologías que facilitan la compra y venta de productos y servicios a través de las redes de Internet.

También se debe aplicar dentro de la empresa a través de medios electrónicos digitales para la gestión interna esto a través de una intranet.

Es decir se debe considerar las aplicaciones tipo ERP (Planificación de Recursos Empresariales) que permiten gestionar los procesos internos de la empresa, como son contabilidad, atención al cliente, ventas, almacenes, marketing, recursos humanos, procesos y procedimientos.

El termino Empresa Digital se identifica a todo lo que rodea al termino "E-business" y a las implicaciones que tiene, para la actividad empresarial y para la sociedad, el entorno de la Economía Digital.

En el siglo XIII Sir Francis Bacon mencionaba "Si tenemos la mente en blanco y las manos vacías, que sería de nosotros si no tuviéramos herramientas", en la actualidad el ser humano ya no puede vivir sin ningún tipo de aparato electrónico en sus manos para poder tomar decisiones, desde la calculadora para hacer operaciones básicas, hasta tomar el control de la televisión o de los reproductores de video, todo lo que funciona en este siglo es a través de tecnología.

En la actualidad asistimos a un escenario en el que las empresas líderes se están reorientando hacia el concepto de empresa Digital, estos esfuerzos, están transformando el conjunto de las industrias y se están convirtiendo en un fenómeno general. Es necesario ser conscientes de este proceso imparable enmarcado dentro de lo que se llama globalización y la orientación a la Sociedad de la Información y la Comunicación, en realidad esto nos está llevando a la competitividad futura a todos los niveles. Los países más avanzados deben servir de referencia al nuestro, por ello se hace imprescindible apostar de forma decidida por la empresa digital y no estancarnos, y no quedarnos en la parálisis del conocimiento.

En los siguientes párrafos mencionare algunos conceptos fundamentales de la Empresa Digital:

Coordinación en las ventas: El consumidor puede pedir un producto en la red definiendo las características deseadas e indicando ¿Cuándo? y ¿Cómo? quiere que le sea entregado.

Globalización: La facilidad con que un usuario puede acceder a la página web de un vendedor situado en cualquier parte del mundo para contactar, comprar, negociar y finalmente completar una transacción, es la esencia de la Empresa Digital.

Atención al cliente: Esta es una de las áreas más estimulantes y potencialmente lucrativas en el ámbito de la Empresa Digital. El entorno de Internet proporciona a los clientes la posibilidad de manejarse solos, combinando la capacidad de comunicación de un sistema tradicional de respuesta al cliente, con la riqueza de contenido que Internet te puede dar. De esta manera se permite que el usuario se involucre en



la participación activa de los problemas y soluciones de una empresa.

Comodidad: La ventaja que ofrece la Empresa Digital para la compra va más allá de poder realizar transacciones a cualquier hora del día o del año puesto que se basa en la atención a través de Internet, solicitar información, pedir un folleto, leer el periódico o capacitarse vía OnLine se ha convertido en la facilidad de encontrar el conocimiento deseado.

Personalización: Esto implica configurar las páginas de presentación de la empresa para un individuo o grupo homogéneo, el objeto de la personalización es comercializar y llegar a vender "uno a uno" "per to per", fundamentalmente para comprometer la lealtad del cliente.

Implicaciones futuras: Tal y como se ha mencionado, la gestión y relación con el cliente se ha convertido en la palabra clave de Éxito de la Empresa Digital. En este sentido, hay que remarcar que este concepto abarca no solo los procesos clásicos de negocio de cara al cliente (ventas, marketing, servicios), sino que se debe mejorar todos los procesos de la empresa para que fluyan en un caudal de información y se lleve al centro neurálgico de conocimiento.

Así mismo las palabras clave del éxito de la Empresa Digital esta precisamente en la eliminación de paradigmas propios de la cultura organizacional o individual que entorpecen el accionar diario de las actividades empresariales, tal como menciona un amigo "Traigan soluciones no problemas".

Competitividad empresarial y nuevas oportunidades de negocio: Los nuevos modelos de Empresa Digital ofrecen ventajas económicas significativas y un entorno incomparable donde identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio y generación de riqueza a través de los medios digitales y tecnológicos.

¿Y tú ya comenzaste a modificar tu empresa?