



## Digitalizarse o morir

Vivimos en una sociedad muy competitiva que está malacostumbrada a la inmediatez. Evolucionar digitalmente es uno de los factores clave para perdurar en el tiempo. Me asombra saber que todavía hay empresas que no creen en la digitalización. Solo por mencionar un ejemplo, Blockbuster es una de las muchísimas empresas que se evaporó al no digitalizarse.

Creo que la cadena de suministros es una de las partes más importantes a digitalizar y automatizar, ya que acorta los procesos intermedios entre la empresa y el consumidor final, el cliente. Esto nos permitirá ofrecer un servicio más rápido, con un menor coste y con una mayor precisión.

Las empresas tienen que ser capaces de eliminar las barreras e impedimentos y acercar el producto o servicio al cliente

tanto como sea posible. Hay barreras que, por temas burocráticos, temas de seguridad o temas de protección de datos, tienen procedimientos intermedios de obligado cumplimiento, pero, en la mayoría de los casos, se pueden digitalizar y automatizar.

Veamos un ejemplo: imaginemos que queremos abrir una cuenta en un banco. Una opción sería ir en persona a la oficina e intentar abrir la cuenta. ¿Qué riesgos corremos de no poder abrir la cuenta? El horario de atención al cliente del banco, la documentación previa a aportar, el tiempo en desplazarnos y realizar esta operación o el hecho de aparecer en listados de morosos, entre otros. Sin embargo, digitalizando este proceso y aplicando automatización robótica de procesos (RPA), este proceso se ejecutaría con mayor seguridad, más

rápido, a un menor coste y con mucha exactitud, ya que los robots nunca se equivocan. Hay empresas que ya lo han puesto en marcha. Ayer mismo escuché un anuncio publicitario que decía, literalmente: “Abre una cuenta con un selfi”. Increíble.

En definitiva, creo que deberíamos ver la digitalización y la automatización como algo muy positivo. Cuanto antes nos adaptemos digitalmente y pongamos en uso RPA, antes estaremos haciendo evolucionar nuestra empresa. ¿Sabíais que tan solo el 50% utiliza automatizaciones de algún tipo? Personalmente, veo la digitalización como un sinónimo de evolución y adaptación al futuro, mientras que no digitalizarse es quedarse a la cola del mundo empresarial.

---

**Marc Fábregas**  
Jefe de Marketing en Roboyo