

# ESTUDIO COMPARATIVO DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE 2020

## Introducción

Las tecnologías de automatización están siendo cada vez más importantes para que las empresas puedan competir. Forrester Consulting realizó una encuesta a 900 profesionales del sector iT y a empresas con ingresos anuales superior a \$1B para determinar las prioridades y proporcionar información con el objetivo de ayudar a las empresas en su transformación digital. Según el estudio, el 58% de las compañías han implementado tecnologías para digitalizar información.

La automatización ahora ya no se limita a usos básicos: toca prácticamente todas las facetas de las operaciones. ¿Cómo pueden las empresas automatizarse y mantener un alto estándar de calidad y agilidad? Hoy, las organizaciones deben estar centradas en unir personas, procesos y tecnología. Se prevé que los presupuestos de tecnología aumenten en más del 40% en los próximos dos años.

Según el 98% de los responsables de la toma de decisiones, un enfoque no integrado de la automatización resulta en imprevistos. El 99% de los responsables de la toma de decisiones creen que trabajar con un solo proveedor y plataforma de automatización sería de gran valor.

La pandemia está obligando a las empresas a vivir una “nueva normalidad”, pero ¿cuál es el mejor método para acelerar la transformación digital cuando hay poca mano de obra y de forma remota?

## PARTE 1: Una automatización exitosa requiere una estrategia de proveedor integrada

La automatización está en todas partes. El uso de la tecnología de automatización se ha disparado en los últimos años sin signos de desaceleración. En los últimos dos años, la inversión casi se ha duplicado. Los responsables de la toma de decisiones estiman otro aumento del 40% durante los próximos dos años en toda la empresa.

Este rápido aumento viene acompañada de desafíos. En su prisa por mantenerse al día, muchas organizaciones están adoptando varias tecnologías de automatización dispares y mal integradas. Y se están dando cuenta rápidamente de que los enfoques aislados están generando una deuda técnica, retrasos en los resultados exitosos y varios desafíos inesperados.

Por eso, las organizaciones están recurriendo a la automatización inteligente integrada. Los datos de la encuesta sugieren firmemente que los tomadores de decisiones de IT con visión de futuro comprenden que para lograr los resultados comerciales deseados, deben invertir en tecnologías de automatización integradas, complementarias y escalables para reducir la deuda técnica, mejorar la agilidad a largo plazo y acelerar sus esfuerzos de transformación digital.

### **LAS EMPRESAS COMIENZAN A AUTOMATIZARSE**

Los resultados de la encuesta indican que, si bien los esfuerzos de automatización pueden haber comenzado en el back office, los ejecutivos priorizan cada vez más los casos de uso de automatización que tienen un impacto más significativo en la experiencia del cliente y eliminan los silos en toda la organización. Los líderes están centrando su atención en tecnologías de automatización como la automatización de procesos digitales, la gestión dinámica de casos, los motores de reglas/decisiones, la inteligencia artificial y la automatización de procesos robóticos (RPA).

En la encuesta, encontramos que:

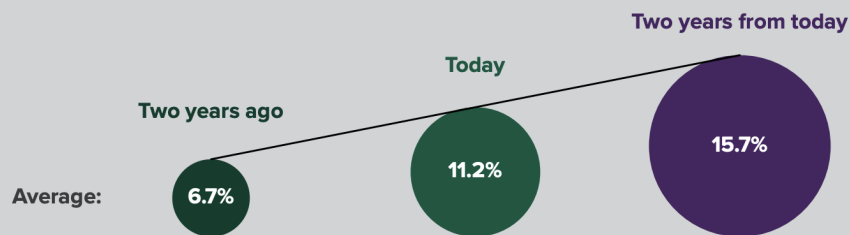
- La influencia de la automatización continúa expandiéndose. En los últimos dos años, los presupuestos de tecnología de automatización han experimentado tasas de crecimiento constantes y no muestran signos de desaceleración. El crecimiento casi se ha duplicado en los últimos 24 meses y se prevé que aumente en más del 40% en los próximos dos años.
- La automatización está tocando más partes de la empresa que nunca. La automatización ya no se limita a un solo lugar o proceso; Los tomadores de decisiones comprenden ahora más que nunca que las tecnologías de automatización digital pueden agilizar y fortalecer las operaciones en todas las funciones, desde la oficina administrativa hasta la recepción. Sin embargo, las

tasas de adopción para casos de uso más maduros, como la automatización de las tareas de backoffice, la toma de decisiones y las cuentas por pagar, siguen siendo bastante bajas.

Si bien la proliferación de la automatización ofrece un beneficio organizacional significativo, escalar esos casos de uso en toda la organización también puede crear desafíos considerables. Unir los esfuerzos de automatización en una estrategia coherente para toda la organización es clave para lograr valor y ROI. Sin embargo, simplemente improvisar tecnologías dispares no es la respuesta. Las empresas deben integrar tecnologías de forma inteligente.

Figure 1

“Using your best estimate, what percentage of your organization’s overall IT budget was spent this year on automation technology? How much was spent two years ago? How much do you expect to be spent two years from now?”

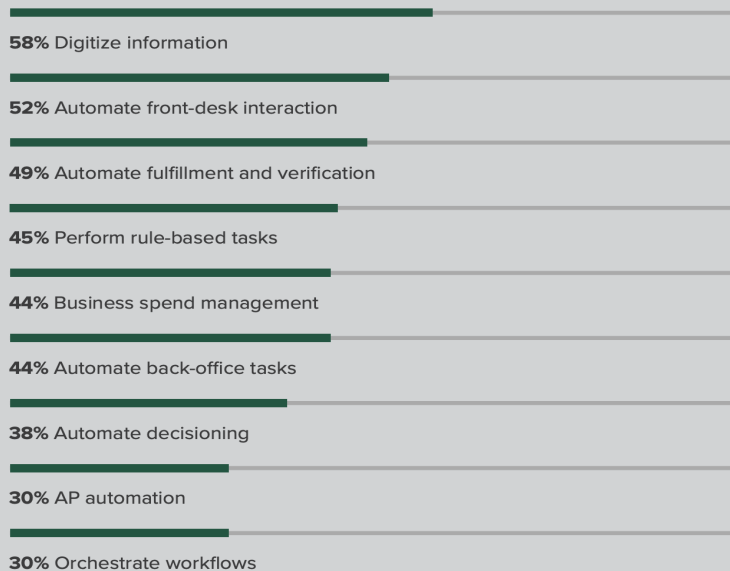


Base: 450 automation and AI decision makers

Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Kofax, January 2020

Figure 2

“Which of the following use cases for automation are employed at your organization?”



Virtually all companies have implemented some degree of automation across front and back office functions.

Base: 450 automation and AI decision makers

Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Kofax, January 2020

## LA ALTA DEUDA TÉCNICA Y LA FALTA DE AGILIDAD INHIBEN EL ÉXITO

Las empresas que desean crear una ventaja competitiva en la economía digital deben priorizar las tecnologías de automatización convergentes para obtener resultados positivos por completo. Pero para obtener el mayor valor comercial, las empresas deben integrar tecnologías y utilizarlas de manera complementaria. Desafortunadamente, casi la mitad (45%) de los encuestados informa que sus organizaciones abordan sus estrategias de automatización a través de varias soluciones de una multitud de proveedores.

### La poca integración conduce a una alta deuda pública y falta de agilidad

El 98% de los tomadores de decisiones encuestados informan que la adopción de un enfoque no integrado para la automatización resultó en desafíos imprevistos. Dos de los desafíos más importantes informados son la alta deuda técnica (46%) y el éxito retrasado (35%). Cuanto más se adentran las organizaciones en sus iniciativas de transformación, más desafiante es reajustar sus estrategias.

### Las empresas deben enfocarse en gestionar operaciones digitales a escala

La capacidad de implementar y obtener beneficios sustanciales de la automatización en una organización, no es solo una función de "construir" soluciones de automatización, sino también la capacidad de administrarlas de manera efectiva.

Además de crear soluciones de automatización inteligente más sólidas, la gestión de la fuerza laboral digital puede eliminar los desafíos y aumentar la probabilidad de éxito. Uno de cada cinco encuestados considera la capacidad de orquestar eficazmente múltiples tecnologías de automatización en armonía con su gente como la necesidad más inmediata dentro de su organización.

Más de uno de cada tres encuestados clasifica el análisis del impacto del cambio y la continuidad como los más importantes. Esto suele ser una respuesta a la necesidad de lidiar con situaciones de emergencia en las que un cambio en un sistema o aplicación interrumpe inesperadamente otros procesos automatizados que dependen de él.

## UN ENFOQUE INTEGRADO DE AUTOMATIZACIÓN DE PLATAFORMA DE PROVEEDORES ACELERA EL ÉXITO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### La automatización inteligente integrada

Las operaciones empresariales son complejas y los líderes deben tomar decisiones complejas con regularidad que requieren acciones posteriores. Ninguna herramienta tecnológica puede hacer todo y, por tanto, un proceso puede requerir el aprovechamiento de las capacidades de varias tecnologías diferentes.

Cuando las empresas aportan más tecnologías, requieren más integración para garantizar que las tecnologías funcionen juntas sin problemas. Las ofertas de automatización inteligente integradas eliminan los desafíos que surgen de un enfoque fragmentado y de múltiples proveedores. Esto es particularmente relevante ya que casi el 50% de los tomadores de decisiones encuestados planean expandir sus esfuerzos de automatización de un solo equipo o departamento para escalar entre departamentos. Además, la automatización integrada es crucial en la gestión de la fuerza de trabajo digital: el 61% de los empleados dicen que prefieren una única plataforma tecnológica porque les proporciona una mayor eficiencia (78%) y les permite ser más productivos (65%).

El enfoque más simple y rentable es trabajar con una plataforma de automatización de un solo proveedor. El 99% de los responsables de la toma de decisiones cree que trabajar con un solo proveedor y plataforma de automatización sería de gran valor, con licencias simplificadas, menor complejidad en la administración de proveedores y, a menudo, mejores precios. Sin embargo, hay casos en los que un enfoque de proveedor único no es la mejor opción. En estas situaciones, las empresas deben evaluar a los proveedores primarios en función de su capacidad para proporcionar preintegración con las mejores tecnologías complementarias externas.

El 42% de los encuestados dice que aumentar la productividad de los empleados es uno de los principales beneficios de usar una plataforma de automatización de un solo proveedor. Y cuando los empleados son productivos, aumenta la satisfacción del cliente. De hecho, los datos lo confirman: el 52% de los encuestados citan la mejora de la experiencia del cliente como el principal beneficio de aprovechar una plataforma de un solo proveedor.

### **RECOMENDACIONES CLAVE**

Las iniciativas de transformación digital están impulsando una necesidad crítica de automatización. Debe incluir un enfoque en los resultados comerciales y una estrategia tecnológica que respalde el cumplimiento de esos resultados con una deuda técnica mínima y la máxima agilidad. La encuesta arroja varias recomendaciones:

- 1) Primero, definir los resultados de su negocio. Si bien el impulso hacia una mayor automatización es una respuesta racional, el objetivo no debe definirse de manera demasiado estrecha (por ejemplo, la automatización de tareas). Un objetivo o una mentalidad más amplia tendrá un efecto dominó.
- 2) Acordar métricas de éxito alineadas con esos resultados. Cuando los resultados comerciales son la medida del éxito, esto conduce naturalmente a discusiones sobre el enfoque de automatización que impulsará el éxito.
- 3) El éxito requiere una gestión de la fuerza laboral digital. Cualquier plan de automatización requiere que las organizaciones comprendan el viaje completo de la automatización, que incluye la capacidad de administrar, gobernar, escalar y optimizar. Los procesos no respetan los límites de la organización, los sistemas heredados o las decisiones de tecnología departamentales.
- 4) Encontrar un proveedor principal que brinde una amplia funcionalidad de automatización inteligente y asociaciones preintegradas, eliminando así esa complejidad y carga.

## *PARTE 2: Automatización a escala, superando la brecha entre IT y el negocio*

En la era COVID-19, las organizaciones necesitan la automatización más que nunca, ya que deben lidiar con fuerzas de trabajo remotas, menos empleados y nuevas tecnologías emergentes. Las empresas deben evaluar las plataformas de automatización inteligente según el grado de servicio en base a sus necesidades comerciales. Este informe se centra en la relación crítica entre la tecnología y las personas y lo que debería existir para respaldar la rápida adopción de la automatización inteligente por parte de las diversas partes involucradas.

Las organizaciones buscan expandir la automatización en toda la empresa. Para lograr una transformación del flujo de trabajo digital más rápida y aprovechar los beneficios de la automatización inteligente, los usuarios comerciales y IT deben trabajar juntos, y más rápido que nunca. Esto requiere una plataforma empresarial con potentes capacidades.

El esfuerzo colaborativo multifuncional involucra no solo a los usuarios técnicos y de IT, sino también a los gerentes de línea de negocios que tienen interés en la automatización. Estos usuarios de línea de negocio son fundamentales para traducir las capacidades técnicas en resultados y resultados a escala.

## LA AUTOMATIZACIÓN A ESCALA REQUIERE NUEVAS FORMAS DE PENSAR

Cada vez hay más gerentes de línea de negocios que buscan mejores experiencias en los clientes. De esta tendencia surge el "desarrollador ciudadano": los propietarios de negocios que tienen una perspectiva distinta a la de IT sobre los requisitos de automatización. Estos desarrolladores impulsan una entrega más rápida y ágil de la automatización a gran escala.

Las herramientas que se les están dando a los empleados son deficientes para la tarea. El 48% de los encuestados de TI dijo que uno de los principales desafíos de su tecnología de automatización era que los empleados carecen de habilidades técnicas para navegar por su plataforma de automatización. El 38% reconoce que sus usuarios tienen dificultades para comprender cómo funciona. Del mismo modo, los proveedores de software deben hacer más para garantizar la adopción exitosa de sus soluciones.

### ¿Qué tipo de plataforma de automatización puede acomodar una base amplia de interesados?

Los encuestados dijeron que la plataforma debe resultar en cargas de trabajo reducidas (67%) y eficiencia de impacto (70%). Para lograr estos resultados, los gerentes de línea de negocio buscan específicamente fuertes integraciones con la tecnología actual, una plataforma fácil de aprender y fácil de usar. Las soluciones también podrían incluir modelado visual, componentes y conectores reutilizables, compatibilidad con dispositivos móviles, un entorno de diseño intuitivo, etc.

Además, es importante tener en cuenta que la mayoría de los datos de una organización no están estructurados. Es esencial para la plataforma de automatización tener capacidades de captura cognitiva nativas integradas. Esto permite a las organizaciones identificar, extraer, procesar y transformar todos los datos, independientemente de su fuente.

## UNA PLATAFORMA CENTRADA EN EL USUARIO ES EL PUENTE HACIA MÚLTIPLES BENEFICIOS

Las organizaciones entienden que una plataforma de automatización que puede acomodar a todos los equipos colaborativos involucrados en la transformación digital tiene el potencial de generar beneficios significativos.

Una única plataforma centrada en el usuario hace posible que todas las partes interesadas relevantes colaboren en la construcción de potentes automatizaciones en menos tiempo sin un amplio conocimiento técnico. Como resultado, las organizaciones pueden adaptarse y responder más rápidamente a la dinámica cambiante del mercado.

## RECOMENDACIONES CLAVE

El clima empresarial precario e impredecible actual requiere una estrategia que adopte la agilidad. La encuesta arrojó varias recomendaciones importantes:

- 1) Adoptar a los analistas comerciales y de línea de negocio como socios de desarrollo. Los desarrolladores ciudadanos se están convirtiendo en partes fundamentales para impulsar la automatización a escala.
- 2) Identificar las herramientas que ayudarán a los usuarios comerciales. Las plataformas de automatización modernas y centradas en el usuario permiten que estos usuarios participen en casi todos los aspectos del ciclo de desarrollo.
- 3) Priorizar la agilidad y reducir la deuda técnica. Tener una estrategia de automatización para reducir el costo y la complejidad, eligiendo un proveedor que asuma el coste y la complejidad de integrar las diferentes tecnologías.

### *PARTE 3: Las plataformas de automatización inteligente aceleran el éxito de la transformación del flujo de trabajo digital*

Este informe se centra en la digitalización como un imperativo empresarial que se logra a través de:

- La inteligencia documental
- La orquestación de automatización de múltiples soluciones y actividades humanas desde una plataforma central
- La conexión de sistemas desconectados digitalmente

El objetivo de estos esfuerzos es impulsar un alto grado de agilidad y resistencia empresarial que permita a una organización responder a los desafíos, las crisis y las oportunidades comerciales. También detalla los tipos de flujo de trabajo de alto valor en los que las organizaciones centran sus viajes de transformación digital.

El gasto intencional en automatización es más importante que nunca. Las iniciativas de automatización representan una parte cada vez más significativa de los presupuestos de TI. Esto, combinado con una mayor incertidumbre económica global, hace que sea crucial gastar en automatización de manera rentable.

Invertir en flujos de trabajo de transformación digital con ADN de alto valor es clave al invertir en automatización. Hacerlo de manera eficaz genera beneficios comerciales sustanciales: mejoras en la experiencia del cliente (CX), costos reducidos, mayor eficiencia de procesos y mayores ingresos.



## EL ADN DE LOS FLUJOS DE TRABAJO DE ALTO VALOR

Las empresas no pueden transformar todo a la vez, por lo que deben priorizar la automatización de flujos de trabajo que darán como resultado el mayor ROI. En este informe, descubrimos tres características que estos flujos de trabajo de alta prioridad tienen en común: una especie de "ADN" que las organizaciones pueden buscar como guía a medida que se embarcan en sus propios viajes de transformación del flujo de trabajo digital.

### Inteligencia documental

Para automatizar los flujos de trabajo manuales y que consumen mucho tiempo, las organizaciones deben poder ingerir, clasificar y extraer datos no estructurados de documentos financieros, contratos, formularios, imágenes o activos digitales y convertir esa información en conocimientos de datos procesables.

Aquí es donde entran en juego las capacidades de inteligencia de documentos. Por ejemplo, piense en la inteligencia de documentos dentro de una plataforma de automatización inteligente como capacidades de procesamiento de documentos inteligentes (IDP) predefinidas que hacen que la inteligencia artificial sea accesible para los usuarios empresariales sin conocimientos técnicos. La funcionalidad de inteligencia de documentos combina el procesamiento inteligente de documentos y la IA para convertir datos no estructurados bloqueados en documentos en conocimientos de datos.

Los responsables de la toma de decisiones clasifican la RPA (61%), la inteligencia artificial (43%) y la automatización de procesos digitales (40%) como casos de uso de automatización críticos: casos de uso que, por definición, requieren inteligencia documental para tener éxito.

### Orquestación del proceso

Cualquier plataforma de automatización inteligente utilizada para la transformación del flujo de trabajo digital debe incluir capacidades de organización de procesos estrechamente integradas. Una plataforma capaz de manejar la orquestación de procesos permite a las organizaciones agregar y administrar la capacidad de la fuerza laboral digital bajo demanda, con la flexibilidad y agilidad necesarias. Esto libera ancho de banda para que los empleados puedan alejarse de las tareas mundanas y repetitivas y centrarse en el trabajo estratégico de alto valor.

El RPA es un componente importante de la automatización del flujo de trabajo. Algunos ejemplos de flujos de trabajo potencialmente automatizables son la incorporación de nuevos clientes, el procesamiento de reclamaciones, la

automatización de préstamos, la prestación de servicios al ciudadano, la gestión de proveedores y los procesos operativos personalizados.

La necesidad de mejorar la excelencia operativa y fortalecer la seguridad y el cumplimiento motiva aproximadamente la mitad de las ambiciones de transformación digital de los encuestados. Esto implica que la plataforma de automatización inteligente debe facilitar el escalado y la gestión de la fuerza de trabajo digital de forma continua. Por ejemplo, al pasar de los modelos de negocio en papel a los digitales, las organizaciones aseguran mejor el cumplimiento de las regulaciones.

Del mismo modo, al automatizar innumerables flujos de trabajo operativos, como gestión de documentos, contratación/RR.HH., operaciones legales y de IT, contabilidad y gestión de registros, las empresas pueden aprovechar la transformación del flujo de trabajo digital para aumentar la excelencia operativa.

### Sistemas conectados

Una plataforma de automatización debe poder conectar los diferentes sistemas para agilizar el flujo de datos. A pesar de la fuerte preferencia por un proveedor de plataforma única, a veces las empresas necesitan un ecosistema más amplio de opciones tecnológicas para conectar la automatización a los sistemas, datos y aplicaciones de las organizaciones.

El 61% de los encuestados espera que sus proveedores de plataformas de automatización inteligente tengan una sólida estrategia de ecosistema. Los ecosistemas agregan flexibilidad y el poder de elección al proporcionar una red de tecnologías, aplicaciones y servicios que operan dentro de la arquitectura abierta, dinámica e integrada de la plataforma, lo que garantiza que las empresas puedan resolver rápidamente problemas comerciales.

## **PRIORIZAR FLUJOS DE TRABAJO QUE CONTIENEN ESTE ADN**

### Flujos de trabajo de compromiso del cliente

Las organizaciones quieren deleitar a sus clientes eliminando las interacciones lentas, analógicas y manuales. Según nuestra encuesta, muchas organizaciones ya han automatizado la experiencia del cliente (62%) y los flujos de trabajo de relación/retención con el cliente (51%). Aun así, el 65% de los tomadores de decisiones dicen que los flujos de trabajo de adquisición de clientes siguen siendo en gran parte manuales o solo parcialmente automatizados.

### Flujos de trabajo financiero y contable

Muchas empresas centran sus esfuerzos de transformación digital en optimizar sus flujos de trabajo financieros y contables. Casi la mitad (48%) de los tomadores de decisiones dicen que sus organizaciones tienen procesos manuales o solo parcialmente automatizados, lo que deja una oportunidad significativa para mejorar en esta área.

### Flujos de trabajo operativos

Las organizaciones también están dando prioridad a los flujos de trabajo operativos como parte de sus esfuerzos de transformación digital. El 80% de los tomadores de decisiones informan que los flujos de trabajo de recursos humanos de sus organizaciones siguen siendo parcialmente automatizados o manuales. Lo mismo ocurre con sus flujos de trabajo de cumplimiento (51%), flujos de trabajo de fabricación (47%) y flujos de trabajo de entrega de productos/servicios (45%).

## **PRIORIZAR LA AUTOMATIZACIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO RESPALDA LA ESTRATEGIA Y LA EJECUCIÓN**

Cuando las empresas priorizan la automatización de los tipos correctos de flujos de trabajo y procesos, pueden esperar lograr numerosos beneficios. Estos beneficios mejoran la experiencia del cliente (50%), ahorro de costes (46%), ahorro de eficiencia (44%) y mayores ingresos (42%).

- Además, capacita a los desarrolladores ciudadanos, administradores y desarrolladores profesionales con una experiencia de bajo código para resolver problemas comerciales y escalar la innovación en toda la organización.
- También capacita a los empleados para que impulsen la automatización, resuelvan problemas comerciales y se conviertan en una nueva fuente de innovación para impulsar la transformación.
- Logra eficiencias en los procesos y flujos de trabajo y lleva los procesos manuales en línea a una plataforma administrada, liberando a IT para que se concentre en tareas más críticas y reduzca los costes de desarrollo.
- Proporciona un beneficio significativo a los resultados de las organizaciones.

## **RECOMENDACIONES CLAVE**

- 1) Priorizar la automatización en función del valor comercial. No todos los flujos de trabajo empresariales se crean por igual. Las organizaciones deben determinar qué automatizaciones tendrán el impacto más positivo.

- 2) Para evitar la "ilusión digital", automatizar de principio a fin. Para transformar digitalmente este tipo de procesos, las plataformas de automatización inteligente deben poder ingerir, clasificar y extraer datos no estructurados de documentos financieros, contratos, formularios, imágenes o activos digitales, y convertir esa información en conocimientos de datos procesables.
- 3) La automatización a escala requiere la orquestación de procesos. Los procesos son desordenados, y eso requiere agilidad para agregar y administrar la capacidad de la fuerza laboral digital bajo demanda, con la flexibilidad y agilidad para escalar y optimizar los niveles de servicio. La RPA, la clasificación de documentos, el desarrollo de software y la integración son componentes importantes de la automatización del flujo de trabajo.
- 4) No caer en la trampa de la integración; sentar las bases para mayor agilidad. La automatización inteligente se compone de una gran y creciente cantidad de tecnologías. Una estrategia de automatización inteligente debe impulsar la complejidad y el coste de la integración de este panorama.
- 5) Identificar un proveedor que proporcione una cartera de capacidades que satisfaga todas sus necesidades tecnológicas como parte de la plataforma central. Aprovechar una relación de proveedor principal para respaldar la estrategia de automatización inteligente reducirá los costes, la complejidad y la deuda técnica.



¿Listo para trabajar sin papel?

**Contacto:** [info@biton.es](mailto:info@biton.es)  
**Teléfono:** 933 008 760