

## Las empresas apenas aprovechan el potencial de la automatización: solo el 16% la adopta a escala

**Un informe de Capgemini sugiere que las empresas pierden una inmensa oportunidad con la automatización al centrarse solo en sus ventajas operativas en lugar de enfocarlas al crecimiento de los ingresos**

Madrid, 17 de octubre de 2018. Un informe del [Instituto de Investigación de Capgemini](#) indica que menos de una quinta parte (el 16%) de las empresas que experimentan o implementan tecnologías de automatización las adopta a escala<sup>1</sup>, y que las compañías se centran más en sus ventajas operativas que en el crecimiento estratégico a largo plazo. Más del 40% de las empresas manifiesta que el principal objetivo detrás de estas iniciativas es mejorar la calidad y solo un 23% busca ganar ingresos incrementales. El informe también subraya que únicamente el 32% de las empresas se centra en los llamados *quick wins* o casos de uso de rápidos resultados, es decir, aquellos fáciles de implementar y de altos beneficios.

El informe busca conocer qué uso se está haciendo de las tecnologías de automatización. Bajo el título [Reshaping the future: Unlocking automation's untapped value](#), el estudio se basa en una encuesta a más de 700 directivos de empresas que adoptan la automatización y en el análisis de más de 110 casos de uso reales en seis sectores diferentes. Como refleja el gráfico, el sector de la automoción es el que lidera los proyectos de implementación a escala: lo hace un 25% de las empresas. Les siguen los sectores de producción industrial y el *retail*, ambos con un 15% de empresas haciéndolo. Por mercados, Estados Unidos (26%), Francia (21%) y Alemania (17%) están en los primeros puestos en la adopción de la automatización a escala.

### Madurez de la automatización: Visión de su implementación a escala por mercados y sectores

#### Proporción de empresas que está implementado la automatización a escala, por países

(como porcentaje de las empresas que están experimentando con la automatización o implementándola)



#### Proporción de empresas que está implementado la automatización a escala, por sectores

(como porcentaje de las empresas que están experimentando con la automatización o implementándola)



<sup>1</sup>En este contexto, utilizar tecnologías "de forma generalizada o a escala" se refiere a su implementación más allá de proyectos piloto o de pruebas y para diversas funciones, unidades de negocio o regiones (es decir, usos múltiples o más de un caso de uso).

Entre otras conclusiones del informe destacan:

- La implementación de la automatización a escala podría suponer un gran ahorro de costes para las empresas. En concreto, de aquí a 2022, en el sector de automoción se reducirían en 32.000 millones de dólares; en *utilities*, 149.000 millones de dólares; en *retail*, 125.000 millones de dólares; y en producción industrial y de consumo, 165 millones de dólares.
- **Las funciones de *back y middle office*, las más beneficiadas:** más de la mitad de las empresas (56%) han implementado tecnologías de automatización en las funciones TI del *back-office* y más de un tercio (37%) en las de *middle-office*. Asimismo, dentro del *back-office*, las funciones que arrojan un mayor retorno de la inversión (ROI) gracias a la automatización son las de compras y cadena de suministro y las de recursos humanos (un retorno medio del 18% y 15%, respectivamente).
- **Los casos de “rápido resultado” podrían generalizar o normalizar el uso de la automatización dentro de la empresa.** El informe analiza los casos de uso de la automatización desde el punto de vista de su complejidad y beneficios, con el fin de entender por qué muchas empresas no están aún obteniendo ventajas significativas. Solo un tercio (32%) de las compañías se centran en los llamados casos de “rápido éxito o resultado” a escala, que abarcan áreas como:
  - Reconciliación financiera
  - Generación de solicitudes de propuestas (RFP) para compras
  - Incorporación de personal
  - Generación de *leads* o registros para marketing y ventas
  - Verificaciones antifraude para servicios financieros
  - Mantenimiento predictivo para producción industrial

Por el contrario, más de un tercio (36%) de las empresas se centra en implementaciones “caso por caso” en áreas como la entrada de datos o la automatización del almacenamiento. El informe deja claro que estos despliegues no son tan escalables, resultan difíciles de implementar y pueden no generar grandes rentabilidades.

En palabras de [Ashwin Yardi, responsable Industrialización y Automatización de Capgemini a nivel mundial y director de operaciones para la India](#), “solo un 16% de las empresas han implementado casos de automatización múltiple a escala, lo que indica que la automatización tiene un inmenso potencial para impulsar tanto las mejoras de eficiencia como el valor del negocio. Debemos aprender hoy de esos casos de uso y fijarnos en algunos de los “rápidos éxitos” con el fin de incrementar el ritmo de adopción y la rentabilidad de la inversión”.

“Los líderes necesitan una visión audaz y una hoja de ruta clara con el fin de ganar impulso y fomentar el progreso de la organización. La automatización debe identificarse como solución tecnológica para la transformación de la empresa de forma que tanto los directivos de las áreas de negocio como de las de tecnología se impliquen activamente desde el principio. Hay que afrontar la automatización como un programa de transformación estratégica integral, en lugar de como una serie de despliegues tácticos. Igualmente, debe abordarse su implementación como la creación de un diálogo con los empleados, y animar a estos a que sugieran iniciativas. Combinando todo esto con la aceptación entusiasta del equipo directivo, las empresas encontrarán en la automatización una herramienta potente y rentable”, añadió.

## **Automatización: ventajas desaprovechadas en las funciones de venta**



Dentro de las escasas empresas que han comenzado a utilizar tecnologías avanzadas en las funciones de ventas, como la combinación de la automatización y la inteligencia artificial, el informe cita algunos casos de especial relevancia. Entre ellos, Harley-Davidson, que el año pasado aplicó esta combinación para incrementar los *leads* para la generación de ventas en Nueva York un 2.930%<sup>2</sup>. El gigante de cosméticos L'Oréal<sup>3</sup> ha empleado tecnologías de reconocimiento de voz y *chatbots* para automatizar tareas tanto en el *front-office* como en el servicio de atención al cliente; en Canadá, ha integrado un chatbot con Facebook Messenger que utiliza la IA para recomendar a los usuarios regalos de belleza para sus amigos.

Según Christian Gottswinter, responsable de Excelencia Comercial Central de Siemens, *"las empresas necesitan tener una hoja de ruta estratégica para impulsar iniciativas de automatización y nuevos avances tecnológicos, con los empleados como piedra angular de este itinerario transformador. La plantilla necesita sentirse respaldada para apoyar la automatización y generar un impulso de cambio. Las empresas tienen que promover una cultura de agilidad, con personas abiertas al cambio que encuentren valor en un enfoque digital"*.

### Aprender de los mejores

El informe analiza las características de las empresas que están a la cabeza en lo que se refiere a automatización a escala y obtención de beneficios por encima de la media, entre las que destacan:

- **Una hoja de ruta clara:** el 68% tiene una agenda clara sobre la transformación, y el 67% asegura tener adjudicado el presupuesto necesario para conseguirla.
- **Apoyo de la dirección:** el 85% señala que la automatización es una de las primeras prioridades de su empresa, y un 82% indica que el equipo directivo comparte su importancia.
- **Centrarse en las personas y el desarrollo de sus capacidades:** para el 88%, los empleados han acogido bien la automatización, y un 83% señala que la automatización está creando nuevos empleos en la empresa.

### Metodología de estudio

El estudio se basa en una encuesta realizada en julio de 2018 a 705 directivos de compañías con facturación superior a 500 millones de dólares en 2017 que están experimentando con tecnologías de automatización o implementándolas a lo largo de un abanico de sectores y países. El 40% de las empresas de la muestra factura más de 10.000 millones de dólares.

El informe se puede descargar [aquí](#).

### Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, servicios de tecnología y transformación digital, Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Capgemini es una compañía

---

<sup>2</sup> Harvard Business Review, *How Harley-Davidson used artificial intelligence to increase New York sales leads by 2,930%*, [De qué manera utilizó Harley-Davidson la inteligencia artificial para incrementar los *leads* para la generación de ventas en Nueva York un 2.930%], mayo de 2017.

<sup>3</sup> Mobile Marketer, *L'Oréal empowers new Facebook Messenger chatbot to recommend gifts* [L'Oreal empodera al nuevo chatbot del Messenger de Facebook para que recomiende regalos], abril de 2017.



multicultural de 200.000 profesionales, presente en más de 40 países y, en 2017, registró unos ingresos mundiales de 12.800 millones de euros.

Más información en <https://www.capgemini.com/es-es/> *People matter, results count*

### **Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini**

El Instituto de Investigación es el *think tank* interno de Capgemini para el estudio del ámbito digital. El instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en grandes negocios tradicionales. El equipo se apoya en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja codo con codo con socios académicos y tecnológicos. El instituto cuenta con centros de investigación especializados en Estados Unidos, Reino Unido y la India. Recientemente ha sido reconocido como líder por la calidad de sus informes por analistas independientes.

Más información en <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>