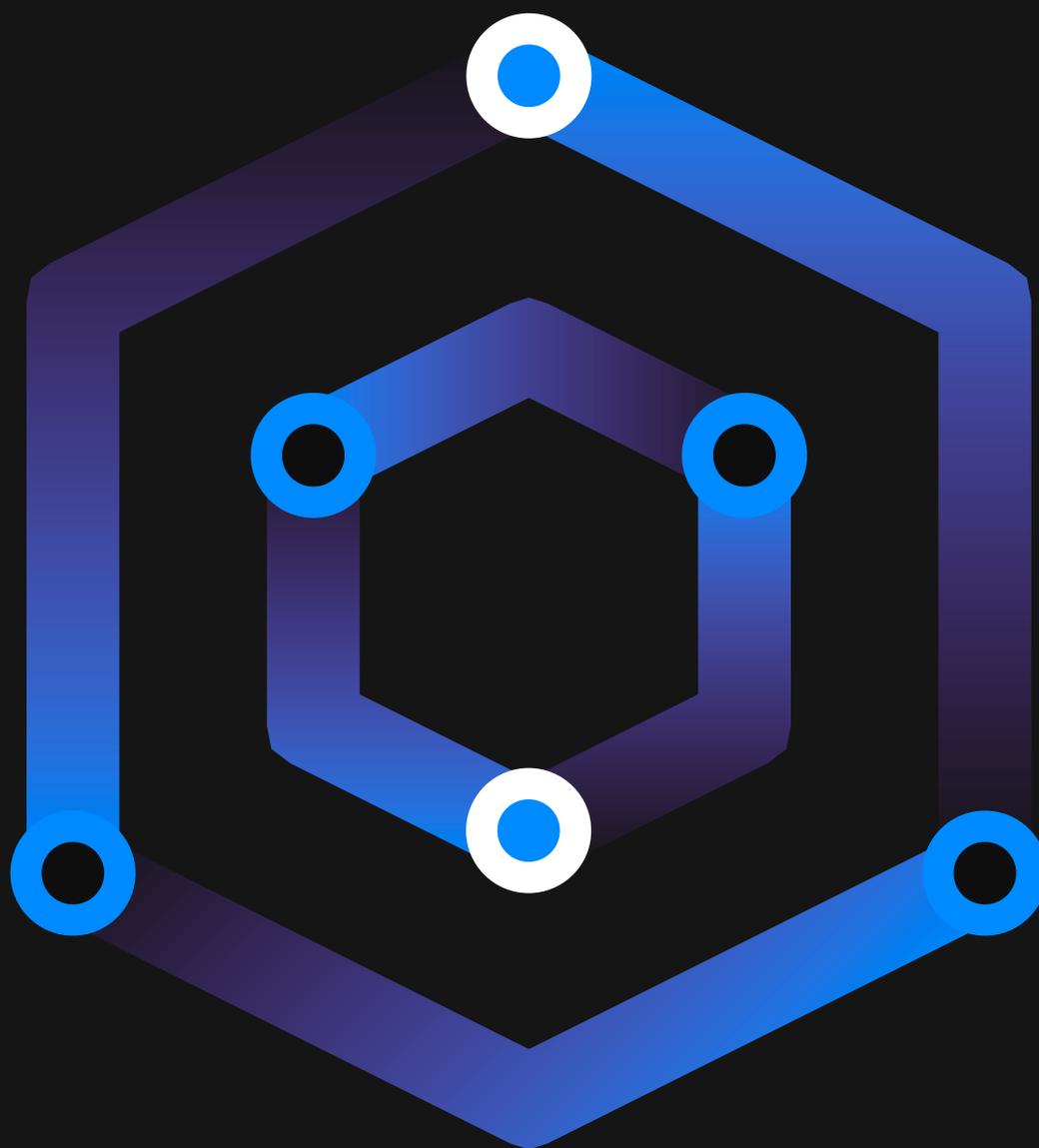


Automatización y RPA en la empresa

Cómo están mejorando su productividad
las empresas y acelerando su valor

*Resultados de una investigación realizada en 2021
por IBM Market Development & Insights*



Acerca de esta investigación

El equipo de IBM Market Development & Insights llevó a cabo una serie de encuestas sobre la experiencia de empresas que han implementado o están planteándose implementar tecnologías de automatización, incluidas soluciones de automatización de procesos robóticos (RPA). Estas encuestas recopilan las percepciones, expectativas y experiencias reales de más de 600 responsables de la toma de decisiones de grandes y medianas empresas de Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Australia y la India. Los encuestados ocupaban puestos en TI y línea de negocio (LOB) y sus respuestas ofrecen información interesante sobre las experiencias y los desafíos que supone la implementación eficaz de las funciones de automatización en toda la empresa.



Índice

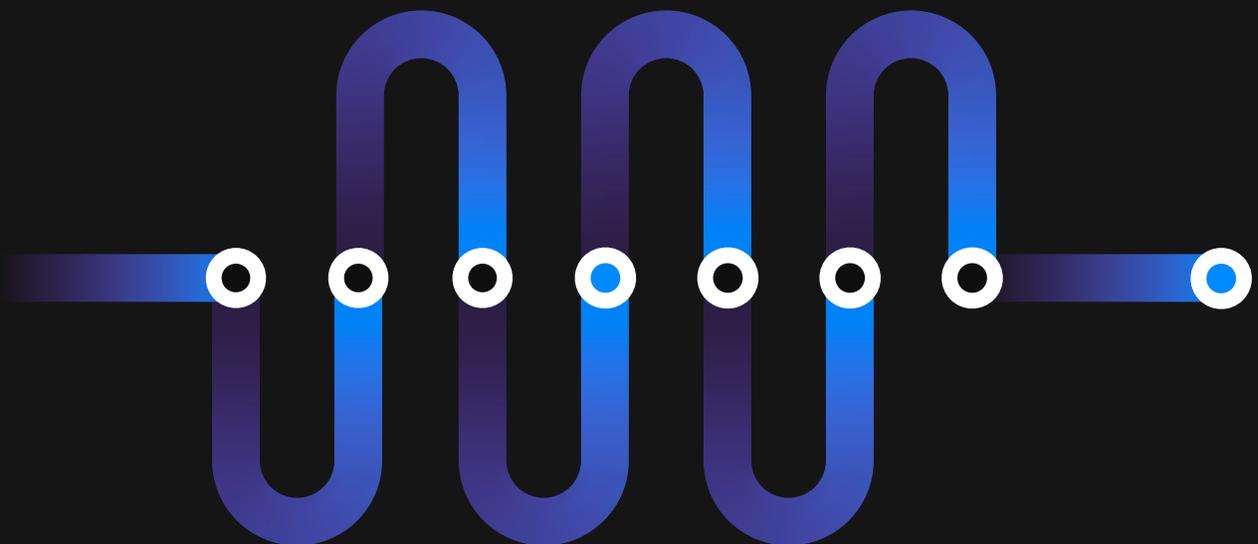
4	Automatización para todo un mundo de desafíos empresariales
5-6	La adopción de la automatización
7	BARRA LATERAL <i>Automatización y automatización de procesos robóticos</i>
8-12	La automatización en acción
13-14	BARRA LATERAL <i>El lugar de los bots</i>
15-21	Percepciones, beneficios y desafíos
22-27	Lo que quieren las empresas
28	Dé el siguiente paso

Automatización para todo un mundo de desafíos empresariales

La automatización de los procesos empresariales no es un concepto nuevo; lo que es nuevo son las numerosas formas en que se están usando las innovadoras tecnologías de automatización y el tipo de beneficios reales que están obteniendo empresas de todo el mundo.

Aplicar la automatización para simplificar rutinas o tareas cotidianas libera a la plantilla para desempeñar labores más estratégicas y valiosas, como sacar nuevos productos al mercado. Además, mejora la experiencia del cliente al mejorar el tiempo de respuesta y la precisión. Las empresas se están dando cuenta de las ventajas que tiene la automatización para reducir ineficiencias y errores humanos, lo cual está reduciendo los costes empresariales y mejorando la calidad de los datos.

A través de la automatización de procesos robóticos, las organizaciones están aprovechando los conocimientos de la inteligencia artificial (IA) para depurar muchas tareas repetitivas del back-office, que antes se hacían manualmente. Con las soluciones de RPA, incluidas aquellas que ofrecen herramientas de creación con poco código o sin código, los usuarios de línea de negocio están resolviendo problemas de las empresas al mismo tiempo que surgen. Pese a que tanto las soluciones de automatización general como las de RPA están generando beneficios empresariales cuantificables, quienes han adoptado las de RPA afirman que están obteniendo un valor incluso mayor de sus soluciones.



La adopción de la automatización

Visión general de los resultados de la encuesta

Los encuestados afirman que, en los últimos años, sus empresas han otorgado cada vez más prioridad a la automatización. Esta tendencia se acentuó aún más en 2020, cuando se hizo más hincapié en maximizar la eficiencia y gran parte de la plantilla se pasó al teletrabajo a causa de la pandemia.



El 80 %
*señala que la automatización
tiene mucha más prioridad o algo
más de prioridad que hace
12 meses.*

*Véase la Figura 1 para consultar
todos los datos.*

Usuario de RPA, TI, EE. UU., gran empresa

“Nuestra empresa ya estaba avanzando en la automatización de todo y el COVID nos obligó a acelerar este proceso”.

Usuario sin RPA, LOB, EE. UU., empresa mediana

“El entorno de trabajo post-COVID es diferente y el uso eficiente de los recursos tiene ahora mayor prioridad”.

Los encuestados indicaron dónde se está implementando más la automatización y qué obstáculos han encontrado

Funciones más comunes en las que se están implementando soluciones de automatización o RPA:

- TI
- Atención al cliente y soporte
- Comercio electrónico
- Gestión de la cadena de suministro
- Marketing

Áreas de priorización clave:

- Operaciones de TI
- Seguridad digital y de datos
- Uso y optimización de la plantilla
- Optimización de la red
- Optimización de la experiencia del cliente

Obstáculos en la adopción o ampliación del uso de soluciones de automatización y RPA:

- Los profesionales con experiencia en automatización pueden resultar caros y difíciles de encontrar.
- La facilidad de implementación es fuente de preocupación.
- Aprender sobre tecnologías de automatización puede ser complicado.

Los encuestados señalaron que, pese a estos obstáculos, el esfuerzo que ha supuesto la implementación de prestaciones de automatización y RPA ha valido la pena y que sus empresas prevén intensificar el uso de soluciones de automatización.

Automatización y automatización de procesos robóticos

En su nivel más básico, las soluciones de automatización digitalizan y racionalizan trabajos rutinarios. La gestión de procesos empresariales fue un ejemplo temprano de automatización. Aunque la RPA y la inteligencia artificial tienen características en común, la IA se basa en datos, busca patrones en los datos que permiten mejorar el proceso. Para ello, la IA aglutina funciones como automatización inteligente, machine learning (ML), procesamiento de lenguaje natural (NLP), razonamiento, generación de hipótesis y análisis. La RPA, por su parte, se basa en procesos; usa bots que solo pueden seguir procesos definidos específicamente por un usuario.

La automatización de procesos robóticos emplea software basado en reglas para ejecutar tareas de back-office a una velocidad sumamente alta y en un volumen elevado. Tareas lentas, como rellenar formularios y mover archivos, se están automatizando, de forma que costosos recursos humanos quedan disponibles para dedicarse a actividades más estratégicas o complejas. Además de suponer un ahorro de costes importante y motivar a los empleados, la RPA mejora la agilidad de la empresa para fomentar la satisfacción del cliente y ayuda a reducir errores para respaldar el cumplimiento normativo. Las soluciones de RPA, asimismo, pueden precisar menos programación y no interferirán con la infraestructura y los sistemas actuales, porque los bots de software actúan en la capa de presentación de las aplicaciones.

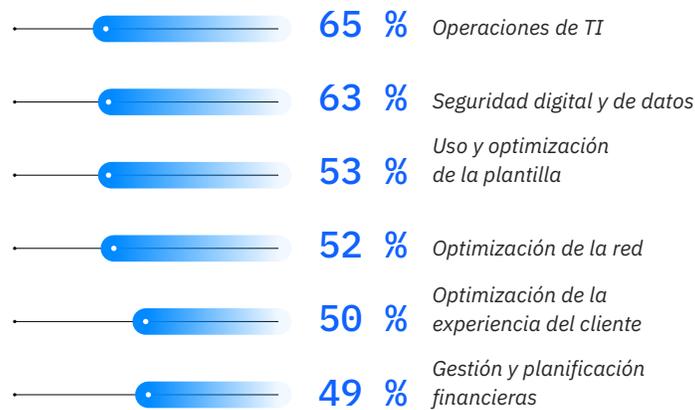
www.ibm.com/es-es/cloud/learn/rpa

La automatización en acción

Principales casos de uso actuales y previsiones de las empresas para los próximos 12 meses

Se preguntó a los encuestados cómo usan sus empresas las soluciones de automatización y RPA actualmente, y qué otros casos de uso de uso de automatización tienen previstos en el transcurso del siguiente año.

Hoy



Próximos 12 meses



Véase la Figura 2 para consultar todos los datos.

Casos de uso por tamaño de empresa

Al desglosar estas respuestas por tamaño de empresa, surgen algunas diferencias en la manera en que se usa la automatización actualmente:

Grandes empresas



Empresas medianas

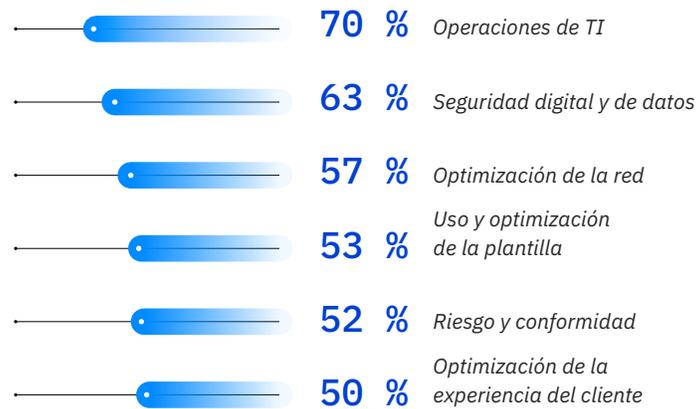


Véase la Figura 3 para consultar todos los datos.

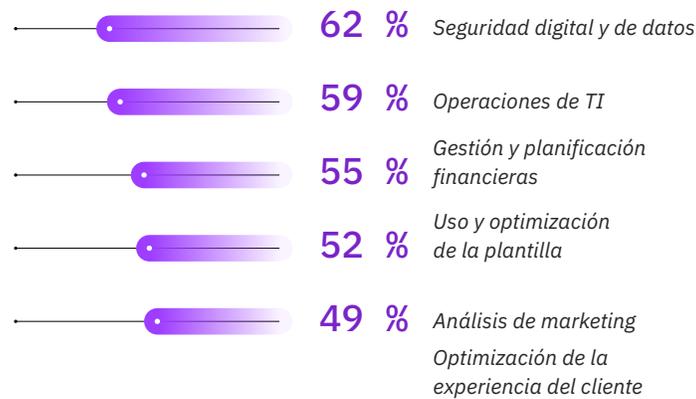
Casos de uso por función

Con algunas excepciones, los encuestados tanto de TI como de LOB declararon unos índices de adopción similares en sus actuales casos de uso. Se esperaban algunas de las diferencias observadas, como que más personas de TI indicasen que en su organización se usa más la automatización para las operaciones de TI y la optimización de la red, y más personas de LOB señalaran una mayor adopción de la automatización para la gestión y planificación financieras, así como para la previsión de ventas:

TI



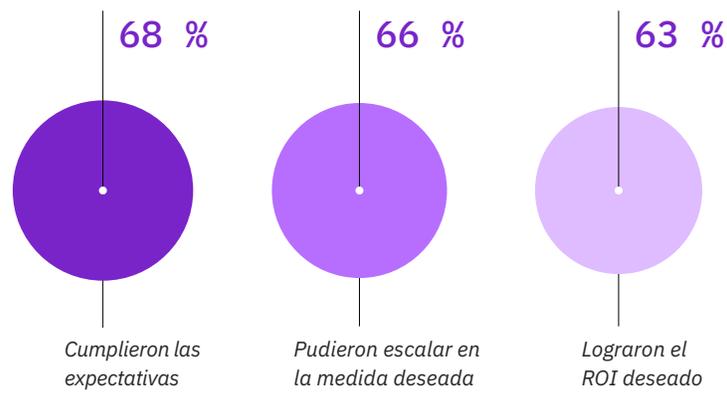
LOB



Véase la Figura 3 para consultar todos los datos.

Satisfacción con los productos de automatización actuales

También se preguntó a los encuestados sobre su satisfacción con los productos de automatización y RPA que utiliza su empresa actualmente, la posibilidad de escalar los proyectos de automatización eficazmente y el retorno de la inversión (ROI) experimentado.

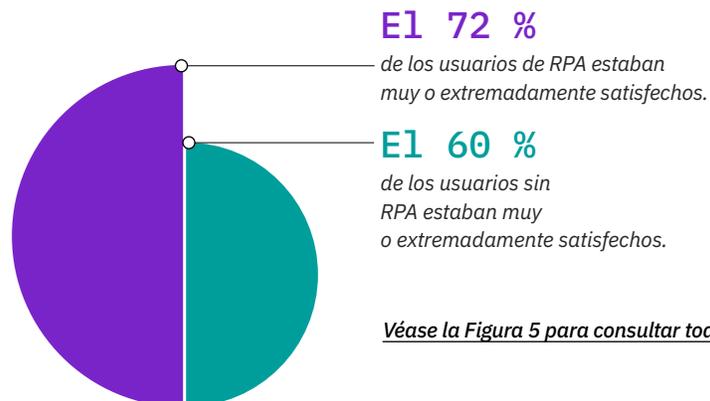


...

Porcentaje de encuestados que respondió 4 o 5 en una escala del 1 al 5, siendo 1 "nada satisfecho" y 5, "totalmente satisfecho"

Véase la Figura 4 para consultar todos los datos.

Se preguntó a los responsables de la toma de decisiones sobre su satisfacción con los tipos de soluciones de automatización que utiliza su empresa.



Véase la Figura 5 para consultar todos los datos.

Lo que dijo la gente:

Las tecnologías de RPA y automatización recibieron elogios entusiastas por parte de los encuestados. He aquí una muestra de lo que dijeron:

Usuario de RPA, LOB, EE. UU., empresa mediana

“La empresa ha alcanzado sus objetivos gracias a esto”.

Usuario de RPA, TI, EE. UU., empresa mediana

“Las operaciones son ahora más eficientes y rentables”.

Usuario sin RPA, TI, Australia, gran empresa

“Los datos más limpios, el acceso a conjuntos de datos idénticos que están actualizados facilitan la toma de decisiones y el servicio al cliente”.

Puntos clave

- La ampliación de las funciones de automatización existentes se considera, cada vez más, un imperativo para las empresas, un imperativo que adquiere importancia cada día que pasa.
- La mayoría de los encuestados dijo que su empresa ha implementado funciones de automatización para tareas comunes en áreas como operaciones de TI, seguridad, optimización de red y plantilla, y experiencia de cliente. En los próximos 12 meses, tienen previsto ampliar las prestaciones de automatización y RPA para recomendaciones de productos, mantenimiento predictivo y preventivo, desarrollo de productos y detección de fraude.
- Aunque una gran mayoría de los encuestados cree que las soluciones de automatización y RPA ofrecen el valor esperado, sigue habiendo espacio para la mejora en su capacidad de escalar y generar un ROI todavía mayor.

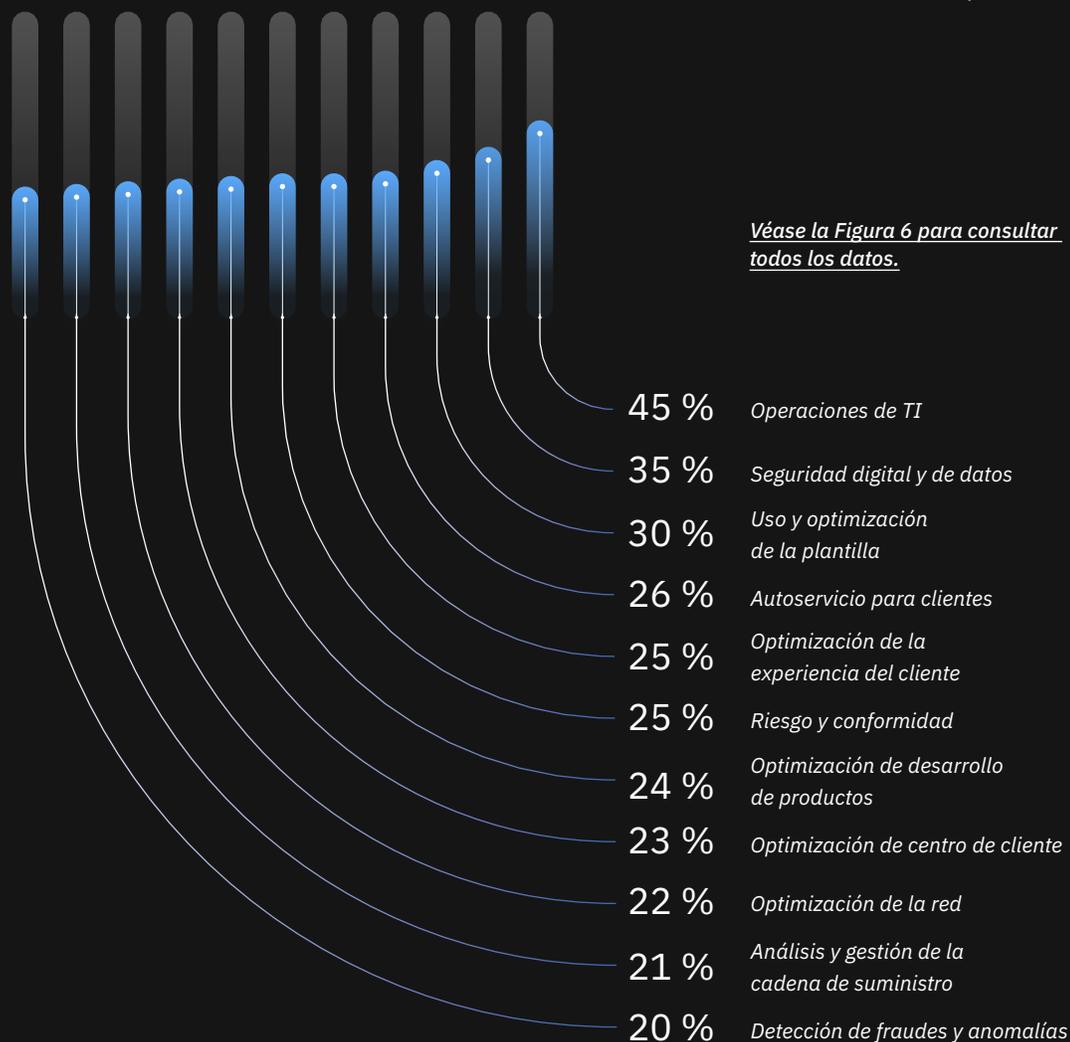
La automatización está generando beneficios empresariales cuantificables en una gran variedad de funciones y procesos.

El lugar de los bots

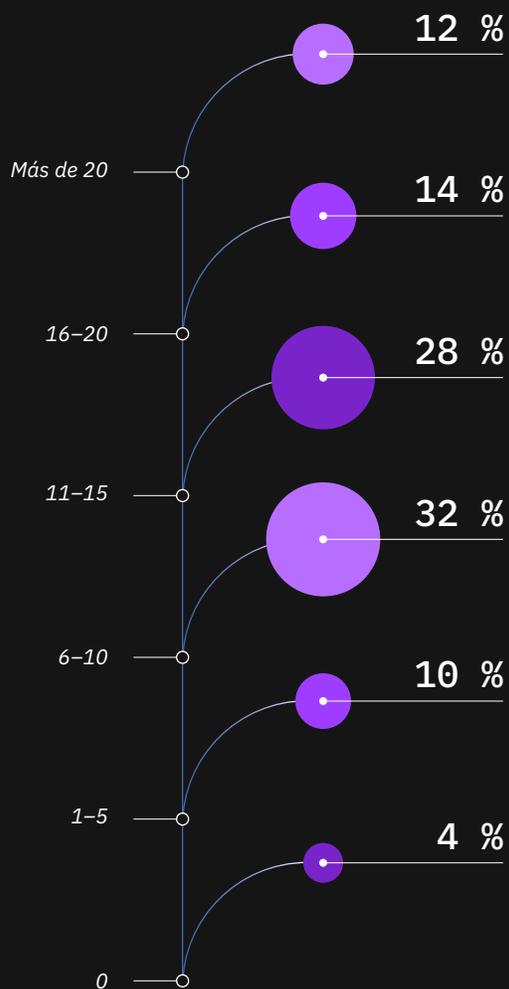
Los bots de software de automatización de procesos robóticos se implementan, cada vez más, para realizar muchas tareas repetitivas y rutinarias que los empleados atareados no tienen tiempo —o ganas— de hacer. Hoy en día, los bots organizan flujos de trabajo, capturan datos y gestionan contenido. Se están integrando con las reglas y decisiones empresariales, están acortando los ciclos de desarrollo y reduciendo la tradicional dependencia de TI para que ponga en marcha rápidamente nuevas funciones.

Los encuestados indicaron que sus organizaciones usan bots en múltiples áreas del negocio.

Véase la Figura 6 para consultar todos los datos.



Al preguntarles cuántos bots tenían sus empresas en
producción actualmente, los encuestados respondieron:

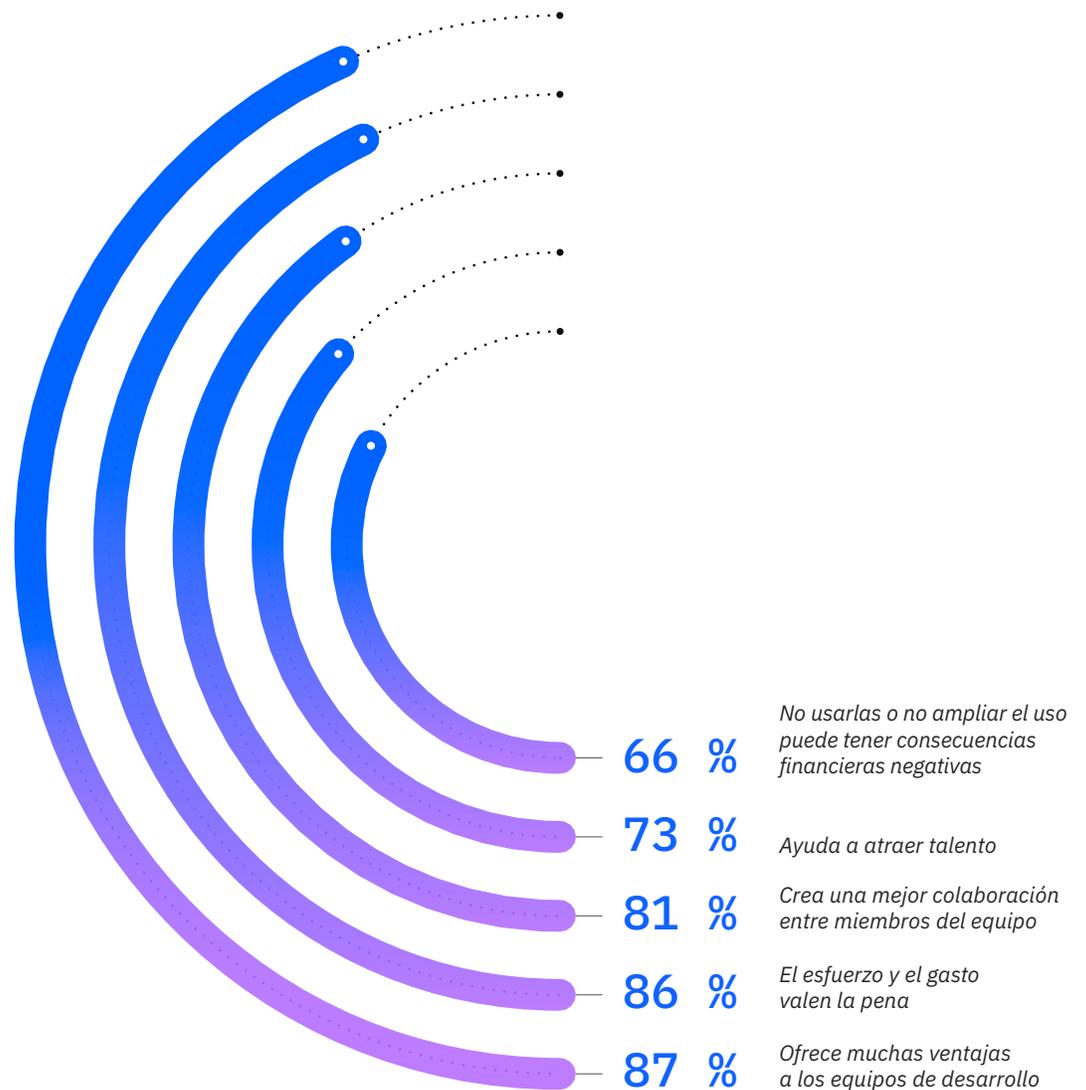


Véase la Figura 6 para consultar todos los datos.

Percepciones, beneficios y desafíos

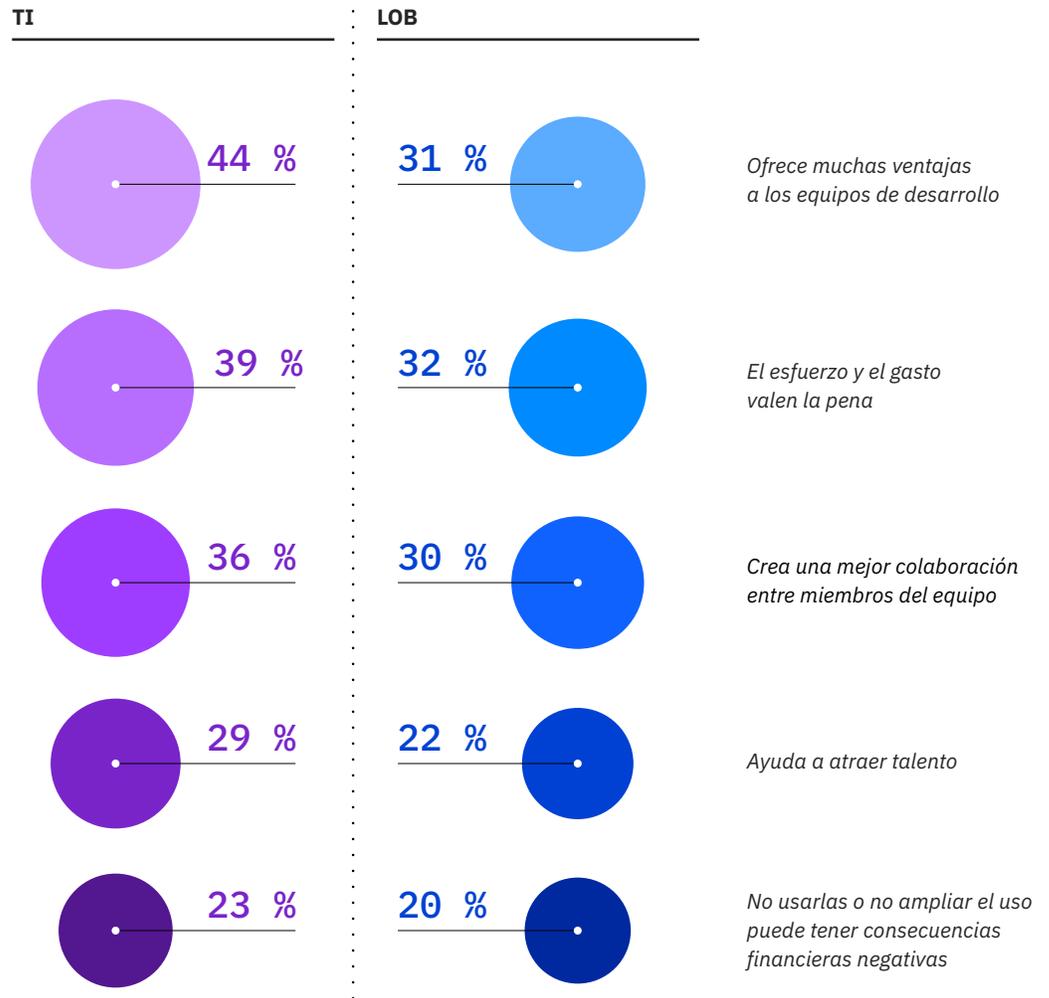
Percepciones

Los participantes identificaron numerosos beneficios de las soluciones de automatización y RPA, y estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con las siguientes afirmaciones:



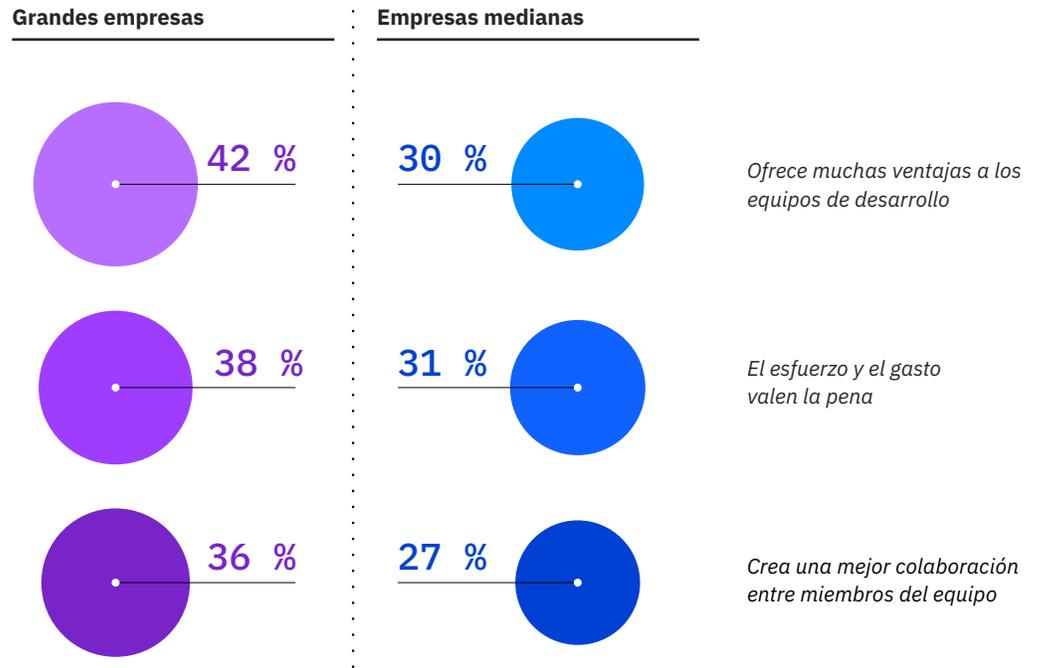
Véase la Figura 7 para consultar todos los datos.

Al desglosar estas respuestas por función, salen a la luz algunas diferencias entre quienes trabajan en TI y en LOB, como se aprecia en aquellos que están totalmente de acuerdo con las siguientes afirmaciones:



Véase la Figura 8 para consultar todos los datos.

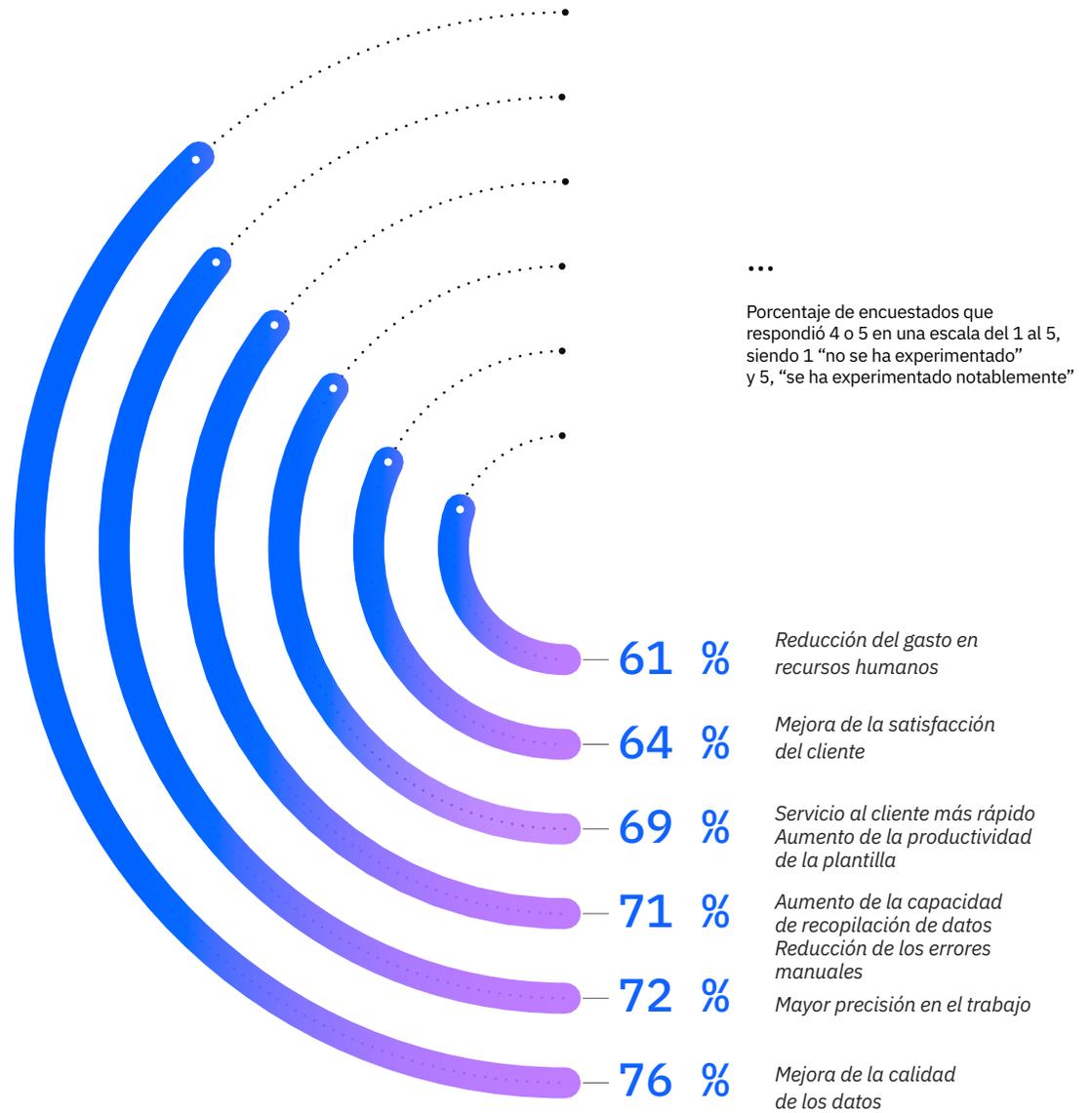
Los encuestados de grandes empresas estaban incluso más de acuerdo con algunas de estas afirmaciones que los de las empresas medianas, como se aprecia en aquellos que están totalmente de acuerdo con las siguientes frases:



Véase la Figura 8 para consultar todos los datos.

Beneficios clave

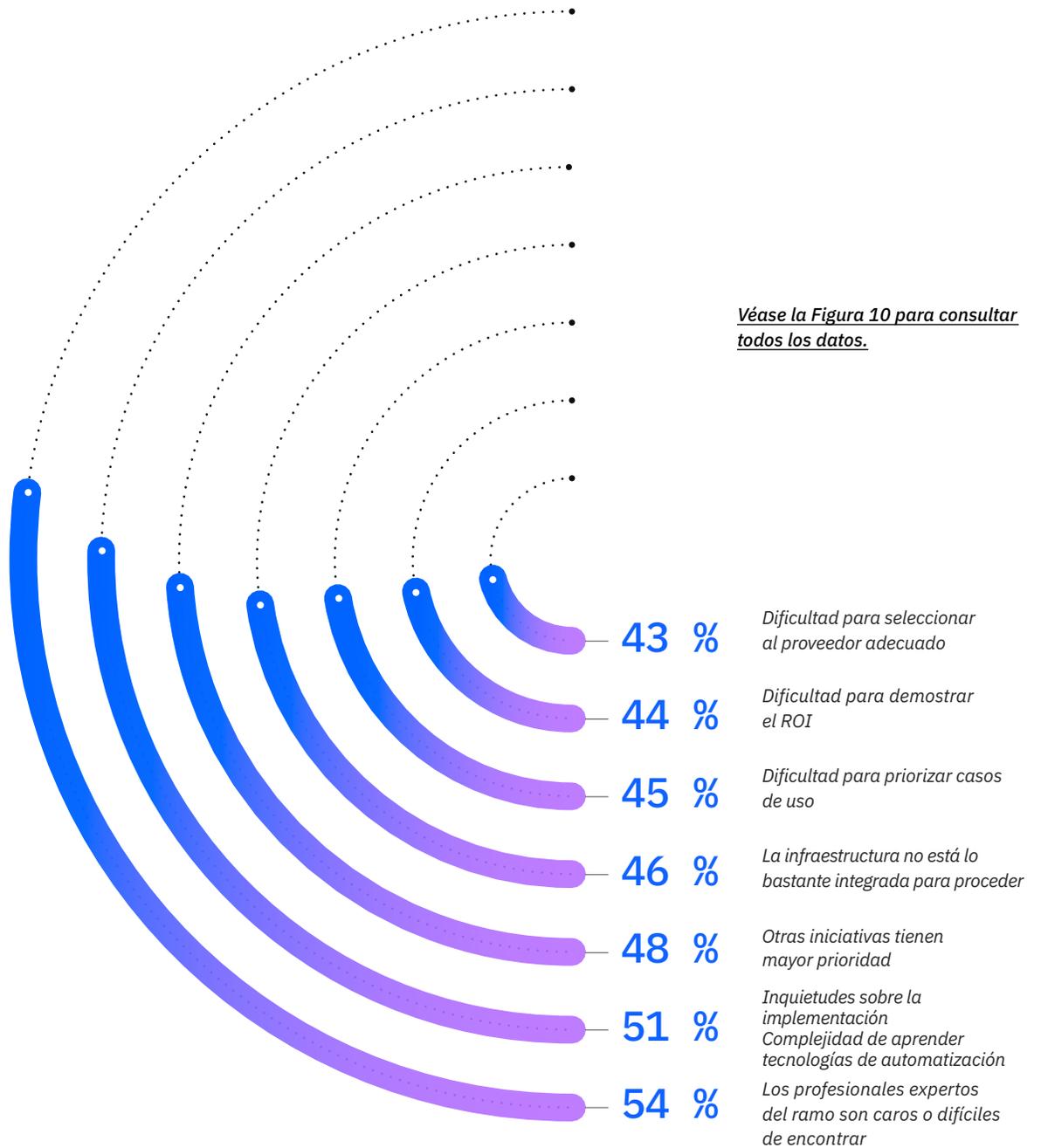
Al preguntarles sobre los beneficios concretos obtenidos por su organización, una mejor calidad de los datos y una mayor precisión encabezaban la lista.



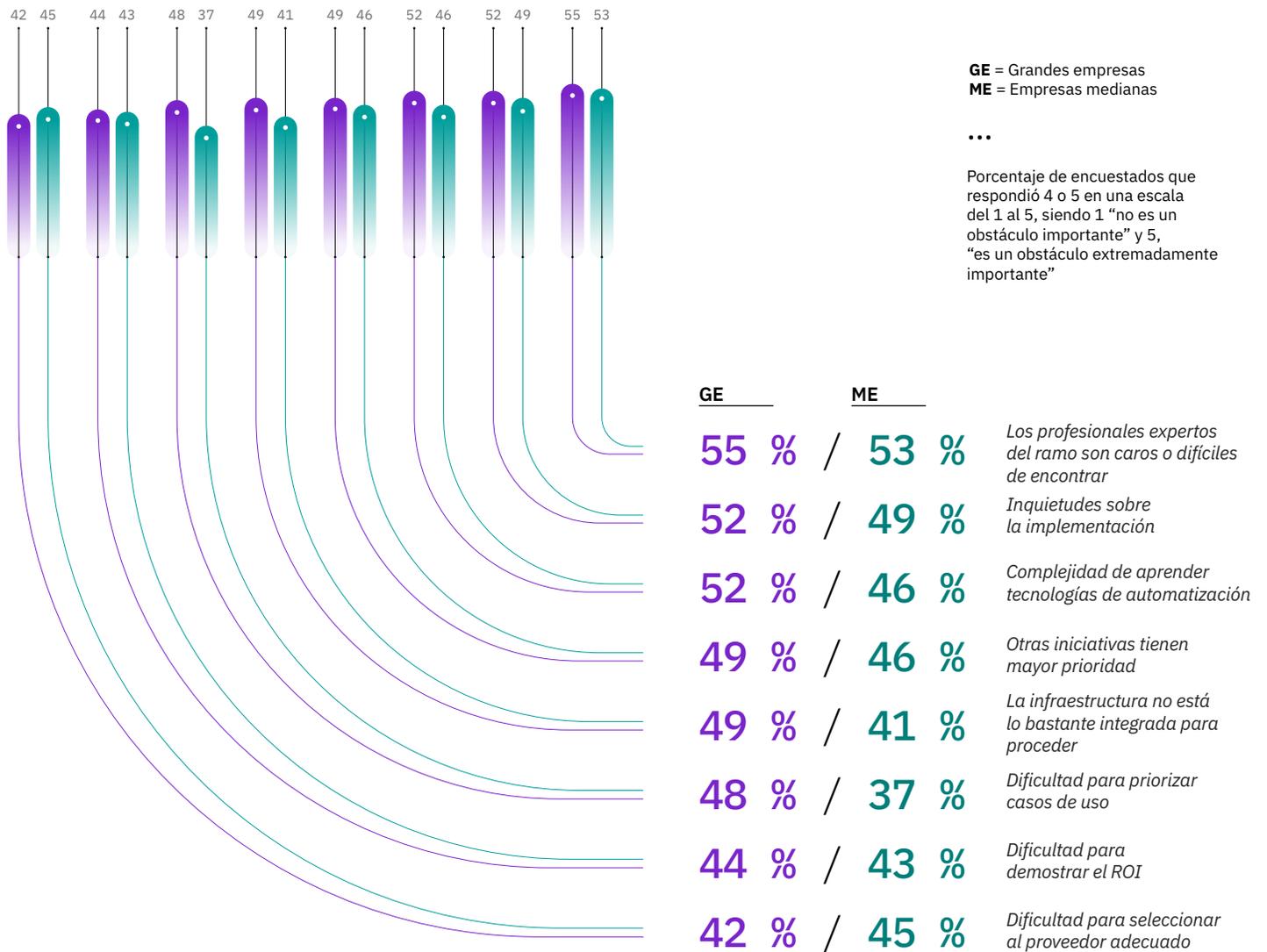
Véase la Figura 9 para consultar todos los datos.

Principales desafíos

Los encuestados mencionaron varios obstáculos a la hora de implementar o ampliar el uso de las soluciones de automatización y RPA, que incluían:



De nuevo, los encuestados de grandes empresas estuvieron más de acuerdo con la mayoría de las siguientes afirmaciones que los de las empresas medianas:



Véase la Figura 10 para consultar todos los datos.

Puntos clave

- Aun con sus obstáculos, los encuestados indican que el esfuerzo necesario para implementar tanto la automatización como la RPA valen la pena.
- Los beneficios para los equipos de desarrollo, la mejora de la colaboración y la capacidad de atraer a profesionales cualificados fueron mencionados por una mayoría abrumadora.
- Los principales obstáculos se centraban en la integración con sistemas y procesos actuales, la ausencia de talento interno y la necesidad de apoyo para priorizar los casos de uso, demostrar el ROI y seleccionar al proveedor.

En última instancia, la mayoría de los encuestados cree que no implementar la automatización y la RPA en la empresa será un error que saldrá caro.

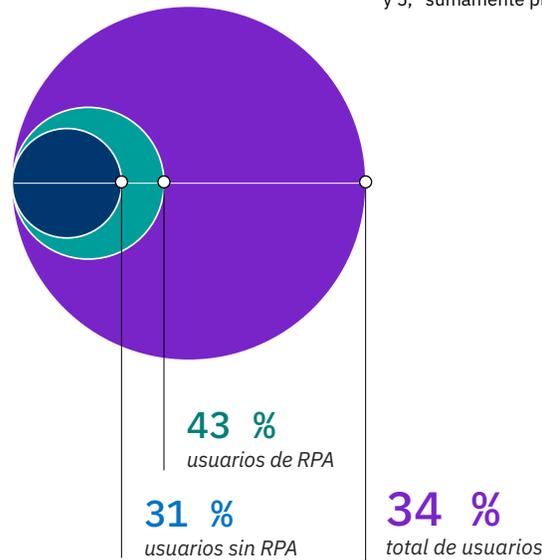
Lo que quieren las empresas

Soporte, precio y capacidad de integrarse y escalar encabezan la lista

Pese a que la mayoría de los usuarios de automatización y RPA afirman que están satisfechos con sus actuales productos y soluciones de automatización, muchos están estudiando nuevos proveedores porque ofrecen prestaciones adicionales, precios más bajos y ayuda más eficaz para integrar y dar soporte a su solución de automatización.

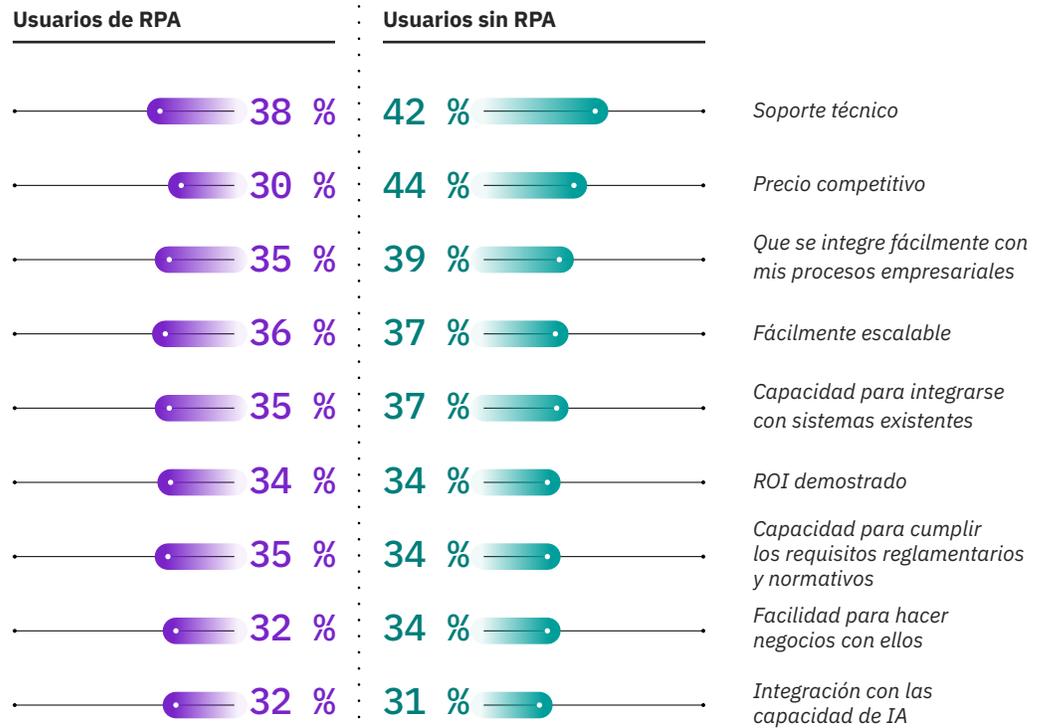
Un tercio de los encuestados dijo que era probable que se cambiaran de proveedor en los próximos 12 meses, con un porcentaje notablemente más alto de usuarios de RPA que afirmó que es incluso más probable que busquen nuevos proveedores:

Es probable que cambie de proveedor



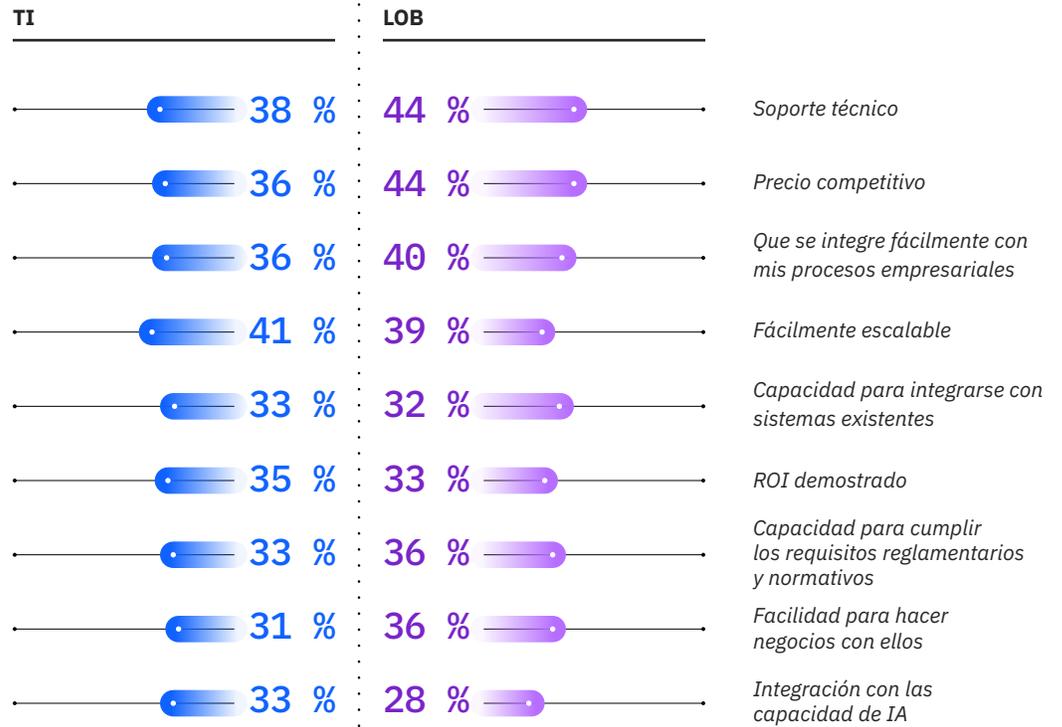
Véase la Figura 11 para consultar todos los datos.

Se pidió a los encuestados que seleccionaran, de una larga lista de atributos de proveedor, los cinco que más les importaban, y estas fueron las elecciones más comunes:



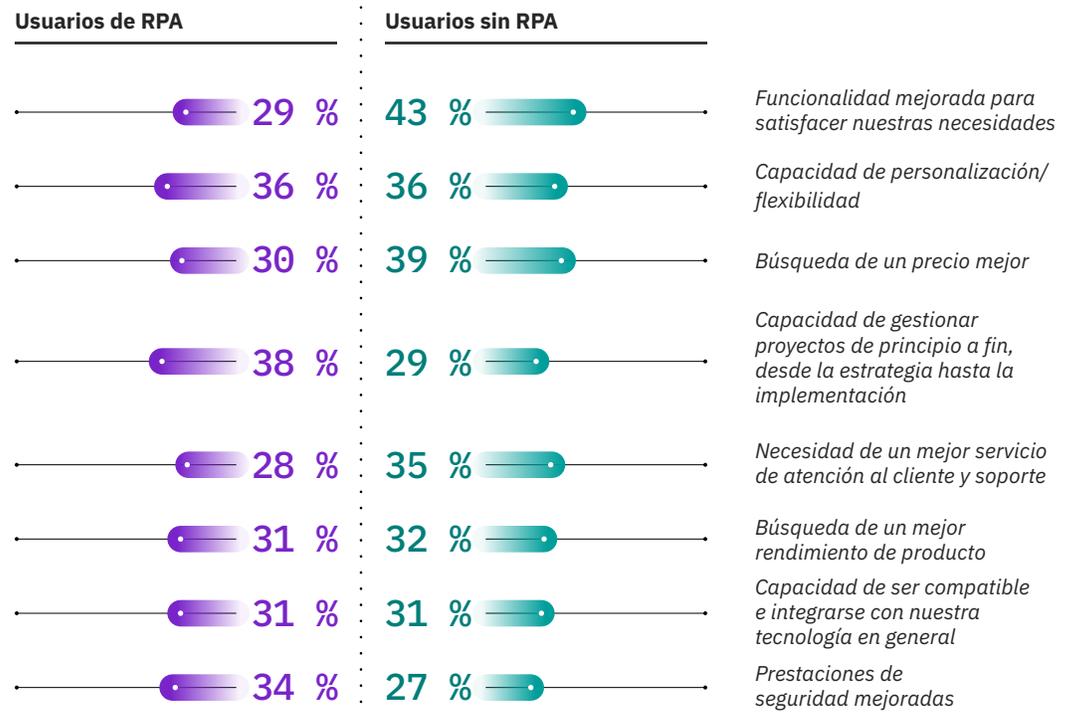
Véase la Figura 12 para consultar todos los datos.

Al desglosar estas respuestas por función, surgen diferencias en lo que buscan los encuestados de TI y los de LOB en un proveedor:



Véase la Figura 13 para consultar todos los datos.

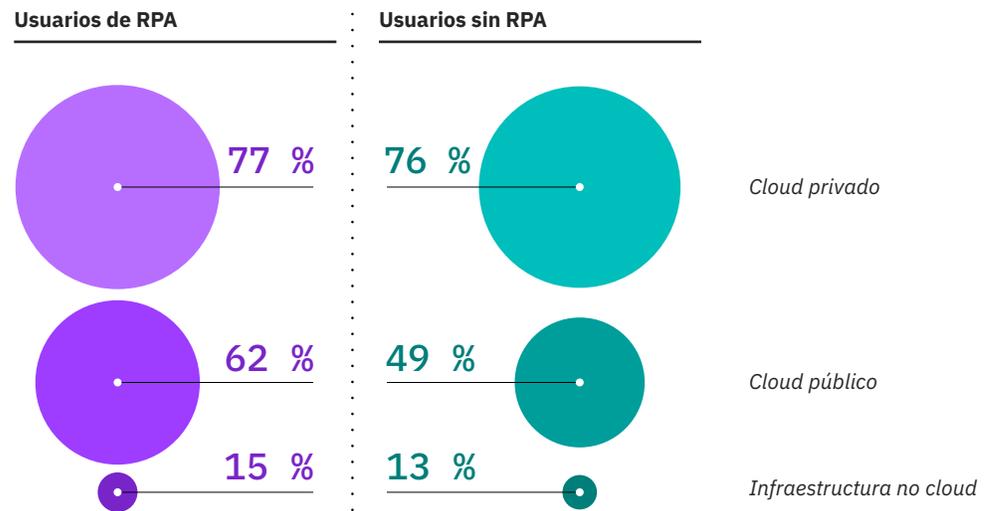
Al preguntarles por los principales factores que los motivan a plantearse el cambio de proveedores de automatización, los usuarios de RPA y sin RPA mencionaron funcionalidad, personalización y precio, así como la capacidad del proveedor de gestionar proyectos de principio a fin. Estas fueron algunas de sus respuestas más comunes:



Véase la Figura 14 para consultar todos los datos.

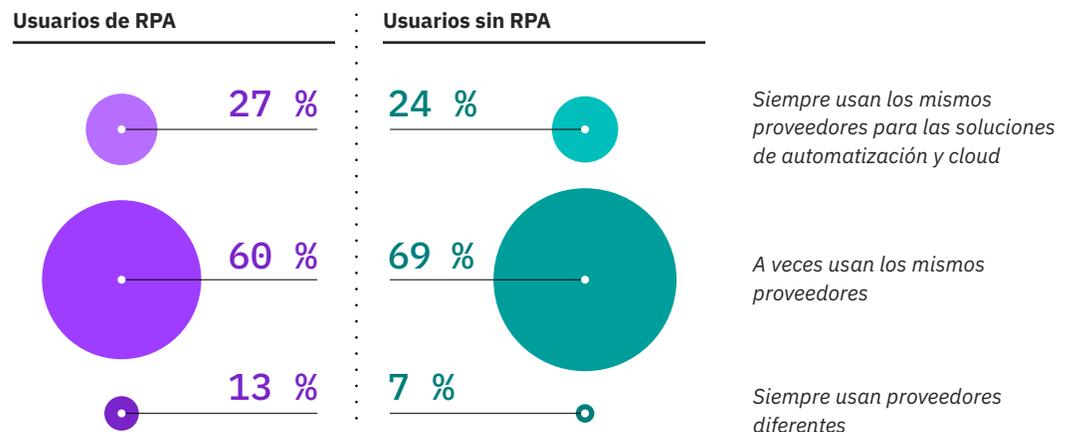
Resulta interesante que el 33 % de los usuarios de RPA dijeran que es probable que cambien de proveedor porque se han cambiado a una nueva plataforma de cloud o un proveedor de servicios cloud, frente al 16 % de usuarios sin RPA que afirman lo mismo.

Al preguntarles sobre el tipo de cloud u otra infraestructura que emplean para sus soluciones de automatización y RPA, los encuestados indicaron una mezcla de tecnologías.



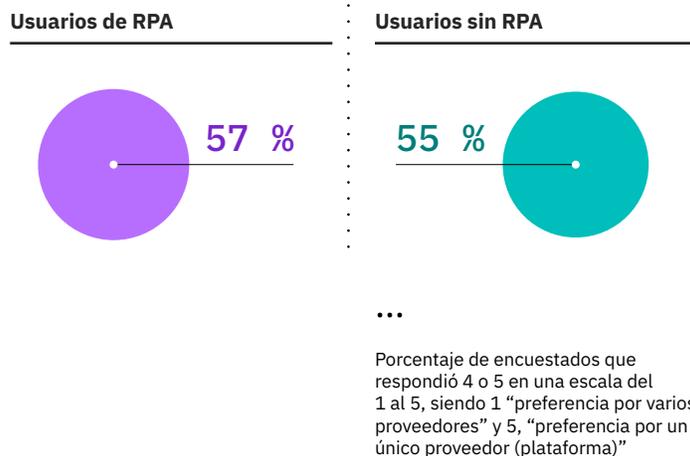
Véase la Figura 15 para consultar todos los datos.

También se preguntó a los usuarios si usan el mismo proveedor o proveedores distintos para sus soluciones de automatización y de cloud.



Véase la Figura 16 para consultar todos los datos.

Se preguntó entonces a los participantes sobre su preferencia en cuanto a comprar soluciones de automatización y RPA a un único proveedor o en una única plataforma en lugar de comprar productos o componentes de soluciones de varios proveedores o plataformas. Ambos expresaron una preferencia ligeramente mayor por un único proveedor o plataforma:



Véase la Figura 17 para consultar todos los datos.

Puntos clave

- La flexibilidad y la capacidad para diseñar, implementar y personalizar soluciones de principio a fin fueron elementos valorados por los encuestados.
- La mayoría declaró que su enfoque preferido era usar una mezcla de cloud privado y público, y usar un único proveedor para sus soluciones de automatización.

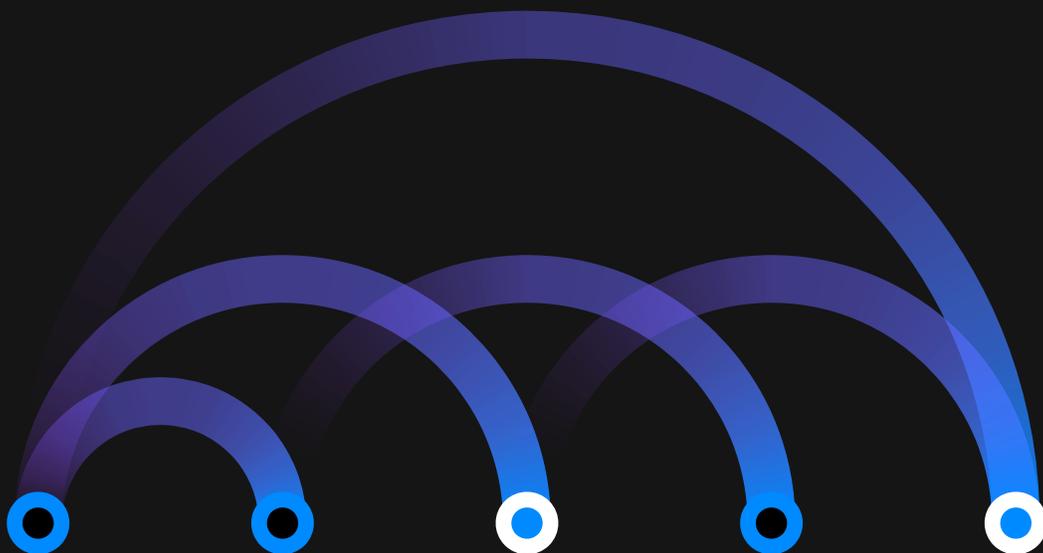
Aunque se considera que las soluciones de automatización ofrecen valor real a las empresas, los usuarios quieren aún más prestaciones y flexibilidad, costes más bajos y más ayuda con la implementación y la integración, y están dispuestos a considerar nuevos proveedores para lograr sus objetivos.

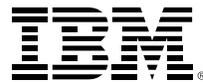
Dé el siguiente paso

Las tecnologías de automatización y de automatización de procesos robóticos están ayudando a empresas de una gran variedad de sectores a acelerar el desarrollo, reducir costes y mejorar la agilidad empresarial y la experiencia del cliente. Los encuestados están convencidos de que la automatización seguirá desempeñando un papel crucial en el futuro de sus empresas.



Averigüe lo lejos que puede llegar con la automatización.





© Copyright IBM Corporation 2021

IBM España, S.A.
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid

Producido en los Estados Unidos de América
Diciembre de 2021

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones del mundo. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM u otras empresas. Puede consultar una lista actual de las marcas comerciales de IBM en “Copyright and trademark information”, en ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Este documento está actualizado en la fecha inicial de publicación e IBM puede modificarlo en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE “TAL CUAL ESTÁ” SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

Apéndice

Nivel de prioridad de la automatización con respecto a hace 12 meses

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

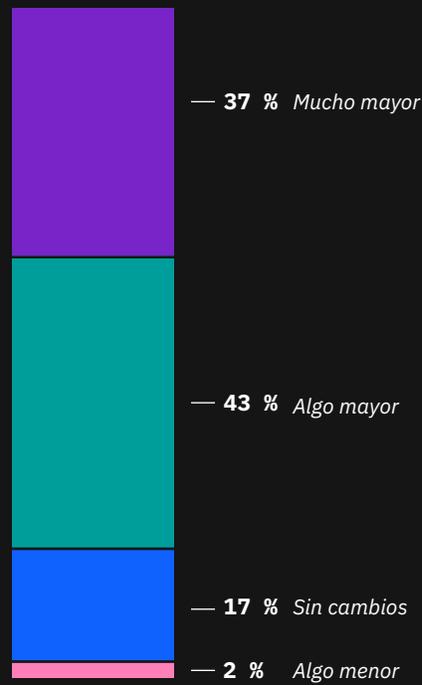


Figura 1

P1. Con respecto a hace 12 meses, ¿cómo diría que es la automatización?

P1a. ¿Por qué se concede menos prioridad a la automatización que hace 12 meses?

P1b. ¿Por qué su enfoque de la automatización ha permanecido igual que hace 12 meses?

P1c. ¿Por qué la automatización es ahora más prioritaria que hace 12 meses?

Principales casos de uso de software de automatización/RPA

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

	No lo usamos, no es probable que lo implementemos	Es probable que lo implementemos en los próximos 12 meses	Lo usamos actualmente
Operaciones de TI	8 %	37 %	65 %
Seguridad digital/de datos	7 %	38 %	63 %
Uso y optimización de la plantilla	11 %	28 %	53 %
Optimización de la red	11 %	33 %	52 %
Optimización de la experiencia del cliente	13 %	34 %	50 %
Gestión y planificación financieras	14 %	39 %	49 %
Análisis de marketing	16 %	37 %	48 %
Riesgo y conformidad	15 %	36 %	48 %
Análisis y optimización de logística	16 %	34 %	47 %
Autoservicio para clientes	15 %	27 %	46 %
Análisis y gestión de la cadena de suministro	16 %	32 %	46 %
Detección de fraudes/anomalías	15 %	30 %	45 %
Previsión de ventas	16 %	31 %	43 %
Previsión de producción e inventario	19 %	34 %	43 %
Optimización del centro de contacto	21 %	34 %	41 %
Optimización de desarrollo de productos	18 %	30 %	41 %
Optimización de los recursos humanos	19 %	35 %	41 %
Seguridad física	29 %	34 %	37 %
Predicción de fallos mecánicos/mantenimiento preventivo	22 %	31 %	37 %
Recomendaciones de productos u ofertas	24 %	32 %	34 %

Figura 2

P7. ¿Para qué casos de uso está aplicando hoy su empresa el software de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIO DE RPA] y en qué áreas es más probable que apliquen nuevas herramientas de automatización en los próximos 12 meses?

Principales casos de uso de software de automatización/RPA (% que lo usa actualmente)

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

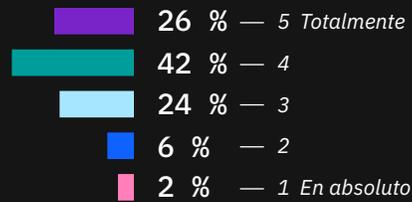
	TOTAL	Función		Tamaño	
		TI (A)	LOB (B)	GE (A)	ME (B)
Operaciones de TI	65 %	70 %	59 %	66 %	60 %
Seguridad digital/de datos	63 %	63 %	62 %	62 %	64 %
Uso y optimización de la plantilla	53 %	53 %	52 %	56 % B	45 %
Optimización de la red	52 %	57 % B	47 %	56 % B	45 %
Optimización de la experiencia del cliente	50 %	50 %	49 %	52 %	45 %
Gestión y planificación financieras	49 %	43 %	55 % A	47 %	51 %
Análisis de marketing	48 %	47 %	49 %	48 %	49 %
Riesgo y conformidad	48 %	52 % B	43 %	50 % B	41 %
Análisis y optimización de logística	47 %	48 %	46 %	49 %	41 %
Autoservicio para clientes	46 %	47 %	44 %	47 %	42 %
Análisis y gestión de la cadena de suministro	46 %	46 %	45 %	48 % B	39 %
Detección de fraudes/anomalías	45 %	47 %	42 %	48 % B	38 %
Previsión de ventas	43 %	39 %	48 % A	42 %	46 %
Previsión de producción e inventario	43 %	43 %	43 %	46 %	37 %
Optimización del centro de contacto	41 %	43 %	38 %	42 %	37 %
Optimización de desarrollo de productos	41 %	41 %	40 %	43 %	35 %
Optimización de los recursos humanos	41 %	41 %	41 %	41 %	40 %
Seguridad física	37 %	37 %	37 %	40 % B	31 %
Predicción de fallos mecánicos/mantenimiento preventivo	37 %	36 %	38 %	40 % B	30 %
Recomendaciones de productos u ofertas	34 %	33 %	35 %	35 %	31 %

Figura 3

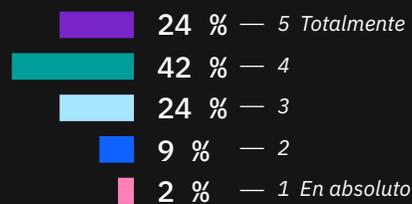
P7. ¿Para qué casos de uso está aplicando hoy su empresa el software de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIO DE RPA] y en qué áreas es más probable que apliquen nuevas herramientas de automatización en los próximos 12 meses?

Medida en que la automatización ha cumplido las expectativas

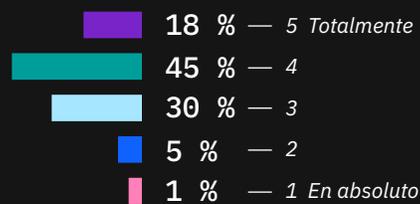
Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415



¿Ha podido cumplir sus expectativas con sus actuales productos de automatización?



¿Ha podido escalar sus proyectos de automatización en la medida que le gustaría?



¿Ha alcanzado el ROI que deseaba con sus proyectos de automatización?

Figura 4

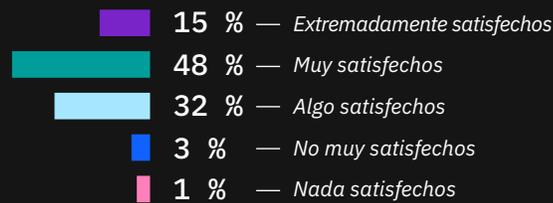
P3. ¿En qué medida su empresa...?

Satisfacción con las soluciones de automatización/RPA que están usando actualmente

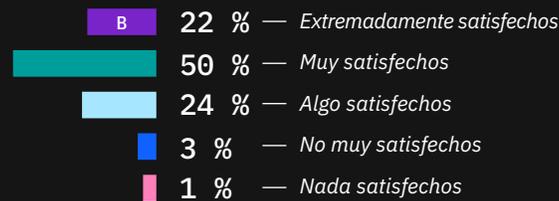
Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

Total



Usuarios de RPA (A)



Usuarios sin RPA (B)

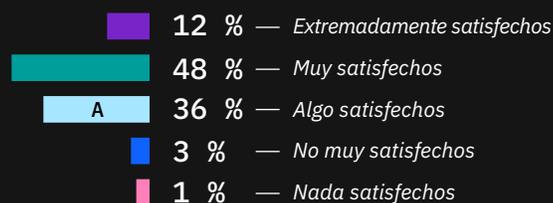


Figura 5

P13. ¿En qué medida diría que están satisfechos con las soluciones de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIO DE RPA] que usa su empresa actualmente?

P14. ¿Qué le hace estar satisfecho con sus soluciones de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIO DE RPA] actuales?

[SI P13 = 1-3] ¿Qué podría mejorarse?

[SI P13 = 4-5] ¿Qué funciona bien?

Propósito de los bots (entre aquellos que usan RPA con un bot en producción)



Figura 6

P8. Ha mencionado que, actualmente, usan RAP en su empresa. Aproximadamente, ¿cuántos bots tienen en producción? (n=189)

P9. ¿Cuál es el propósito de los bots actualmente en producción? (n=181)

P10. [Preguntar a quienes indicaron que usan RPA en S4] ¿Qué proporción de sus bots de RPA se están usando en procesos de back-office frente a procesos de front-office? (n=168)

Nivel de acuerdo con afirmaciones sobre automatización

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ofrece muchas ventajas a los equipos de desarrollo	0 %	2 %	11 %	49 %	38 %
El esfuerzo y el gasto de la adopción valen la pena	1 %	2 %	12 %	50 %	36 %
Crea una mejor colaboración entre miembros del equipo	1 %	3 %	16 %	48 %	33 %
Ayuda a atraer talento	1 %	5 %	22 %	47 %	26 %
Seguir el ritmo a la innovación resulta complicado	1 %	7 %	21 %	47 %	23 %
No usarlas/no ampliar el uso puede tener consecuencias financieras negativas	3 %	8 %	23 %	44 %	22 %
Las decisiones a menudo no llegaron a buen fin por el desacuerdo o la inacción de los ejecutivos	5 %	19 %	27 %	32 %	16 %
Es exagerada para muchas de nuestras necesidades	14 %	31 %	20 %	22 %	15 %
La implementación resulta abrumadora	6 %	21 %	23 %	35 %	14 %

Figura 7

P6. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre automatización?

Nivel de acuerdo con afirmaciones sobre automatización (% totalmente de acuerdo)

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

	TOTAL	Función		Tamaño	
		TI (A)	LOB (B)	GE (A)	ME (B)
Ofrece muchas ventajas a los equipos de desarrollo	38 %	44 % B	31 %	42 % B	30 %
El esfuerzo y el gasto de la adopción valen la pena	36 %	39 %	32 %	38 %	31 %
Crea una mejor colaboración entre miembros del equipo	33 %	36 %	30 %	36 % B	27 %
Ayuda a atraer talento	26 %	29 % B	22 %	25 %	26 %
Seguir el ritmo a la innovación resulta complicado	23 %	26 %	20 %	22 %	27 %
No usarlas/no ampliar el uso puede tener consecuencias financieras negativas	22 %	23 %	20 %	24 %	18 %
Las decisiones a menudo no llegaron a buen fin por el desacuerdo o la inacción de los ejecutivos	16 %	18 %	13 %	16 %	16 %
Es exagerada para muchas de nuestras necesidades	15 %	17 % B	11 %	14 %	15 %
La implementación resulta abrumadora	14 %	17 % B	11 %	15 %	12 %

Figura 8

P6. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre automatización?

Medida en que se notan los beneficios de la automatización/RPA

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

	No sé/es demasiado pronto para saberlo	1 No se está notando	2	3	4	5 Se está notando mucho
Mejora de la calidad de los datos	3 %	1 %	3 %	17 %	38 %	38 %
Reducción de errores manuales	4 %	1 %	5 %	18 %	37 %	34 %
Mayor precisión en el trabajo	4 %	1 %	4 %	20 %	40 %	32 %
Servicio al cliente más rápido	4 %	2 %	3 %	22 %	37 %	32 %
Más prestaciones de recopilación de datos	4 %	2 %	4 %	19 %	41 %	30 %
Aumento de la productividad de la plantilla	4 %	1 %	6 %	20 %	39 %	30 %
Mejora de la experiencia del cliente	5 %	2 %	5 %	24 %	36 %	29 %
Mejora de la satisfacción del cliente	7 %	1 %	5 %	23 %	37 %	27 %
Reducción del gasto en recursos humanos	5 %	3 %	8 %	22 %	34 %	27 %
Mejora del soporte DM para poder brindar las soluciones más adecuadas y así resolver los problemas con más rapidez	6 %	1 %	7 %	24 %	36 %	25 %
Capacidad de aumentar o reducir a escala a la misma velocidad que fluctúan las necesidades	5 %	2 %	8 %	23 %	40 %	23 %
Garantía de cumplimiento de políticas	7 %	2 %	6 %	25 %	37 %	23 %
Ciclos de desarrollo más cortos	6 %	2 %	8 %	25 %	35 %	23 %
Menor dependencia de TI al habilitar a usuarios empresariales	5 %	3 %	9 %	27 %	35 %	22 %

Figura 9

P11. ¿En qué medida su empresa está notando los siguientes beneficios del software de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIOS DE RPA]?

Nivel de desafíos para adoptar/ampliar el software de automatización/RPA

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

	1 No es un desafío importante	2	3	4	5 Es un desafío sumamente importante	GE (A)	ME (B)
Es caro/difícil encontrar profesionales con experiencia/conocimientos en el tema	6 %	12 %	28 %	35 %	19 %	55 %	53 %
Inquietudes sobre la implementación	7 %	15 %	28 %	36 %	15 %	52 %	49 %
Complejidad de aprender tecnologías de automatización	6 %	11 %	32 %	34 %	17 %	52 %	46 %
Otras iniciativas tienen mayor prioridad	7 %	14 %	31 %	30 %	18 %	49 %	46 %
La infraestructura no está lo bastante integrada para proceder	9 %	14 %	30 %	32 %	14 %	49 %	41 %
Dificultad para priorizar en qué casos de uso aplicar el software de automatización	8 %	15 %	33 %	31 %	14 %	48 % B	37 %
Dificultad para demostrar el ROI	7 %	18 %	31 %	29 %	15 %	44 %	43 %
Dificultad para seleccionar al proveedor adecuado	10 %	16 %	31 %	26 %	17 %	42 %	45 %
Ausencia de KPI básicos asignados para definir el éxito	9 %	16 %	32 %	29 %	13 %	42 %	44 %
Ausencia de defensores en la empresa/escepticismo entre directivos	9 %	20 %	30 %	27 %	13 %	39 %	43 %
Ausencia de estándares del sector	12 %	20 %	30 %	25 %	14 %	39 %	37 %
Temor a depender de un proveedor	13 %	19 %	31 %	26 %	11 %	38 %	36 %

Figura 10

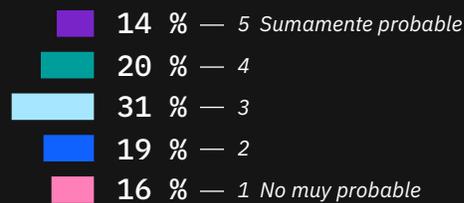
P12. Indique en qué medida cada uno de los siguientes elementos ha supuesto un desafío importante a la hora de adoptar o ampliar el uso de software de automatización [INSETAR "RPA" SI ES USUARIO DE RPA] dentro de su organización.

Probabilidad de cambiar de proveedores de automatización/RPA en el próximo año

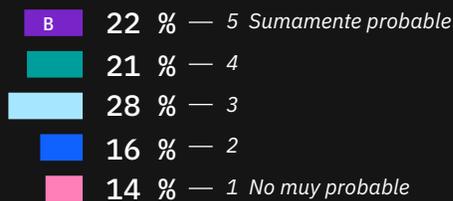
Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

Total



Usuarios de RPA (A)



Usuarios sin RPA (B)

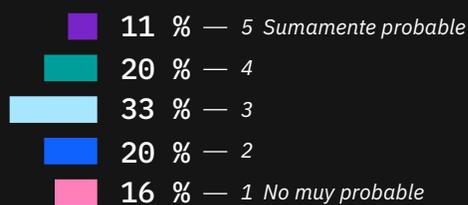


Figura 11

P16. ¿Qué probabilidades hay de que cambien de proveedores de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIO DE "RPA"] en el próximo año?

Atributos de proveedores de automatización/RPA por orden de importancia

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

	1.º lugar	2.º	3.º	4.º	5.º
Soporte técnico	6 %	11 %	8 %	7 %	8 %
Precio competitivo	9 %	7 %	8 %	7 %	8 %
Que se integre fácilmente con mis procesos empresariales	11 %	7 %	8 %	4 %	7 %
Fácilmente escalable	8 %	8 %	6 %	7 %	7 %
Capacidad para integrarse con sistemas existentes	5 %	7 %	7 %	10 %	7 %
Rendimiento de inversión (ROI) demostrado	8 %	8 %	5 %	8 %	6 %
Capacidad para cumplir los requisitos reglamentarios y normativos	6 %	5 %	8 %	8 %	7 %
Facilidad para hacer negocios con ellos	8 %	5 %	7 %	8 %	5 %
Integración con las capacidad de IA	7 %	7 %	6 %	5 %	6 %
Experiencia en el sector	7 %	6 %	7 %	5 %	6 %
Experiencia en el proceso	6 %	5 %	5 %	6 %	7 %
Ofrece la mejor seguridad del mercado	4 %	5 %	4 %	7 %	6 %
Muchas empresas reconocidas lo usan/confían en él	3 %	6 %	4 %	4 %	4 %
Gran cartera de soluciones de automatización	3 %	4 %	3 %	4 %	6 %
Casos de uso pertinentes	3 %	4 %	4 %	4 %	3 %
Relación existente con el proveedor	4 %	2 %	4 %	3 %	2 %
Uso de enfoque agnóstico (estándares abiertos/ código abierto)	2 %	2 %	3 %	3 %	3 %

Figura 12

P15. ¿Cuáles de los siguientes atributos son más importantes a la hora de seleccionar un proveedor de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIO DE RPA]? Elija cinco de esta lista y ordénelos según su importancia.

Atributos de proveedores de automatización/RPA por orden de importancia (% clasificados como los 5 primeros)

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

	Total	FUNCIÓN	
		TI (A)	LOB (B)
Soporte técnico	41 %	38 %	44 %
Precio competitivo	40 %	36 %	44 % A
Que se integre fácilmente con mi empresa	38 %	36 %	40 %
Fácilmente escalable	37 %	41 % B	32 %
Capacidad para integrarse con sistemas existentes	36 %	33 %	39 %
Capacidad para cumplir los requisitos normativos y de cumplimiento	34 %	33 %	36 %
Rendimiento de inversión (ROI) demostrado	34 %	35 %	33 %
Facilidad para hacer negocios con ellos	33 %	31 %	36 %
Integración con las capacidad de IA	31 %	33 %	28 %
Experiencia en el sector	31 %	31 %	30 %
Experiencia en el proceso	29 %	28 %	31 %
Ofrece la mejor seguridad del mercado	26 %	30 %	23 %
Muchas empresas reconocidas lo usan/confían en él	22 %	24 %	19 %
Gran cartera de soluciones de automatización	20 %	18 %	21 %
Casos de uso pertinentes	19 %	19 %	18 %
Relación existente con el proveedor	16 %	17 %	16 %
Uso de enfoque agnóstico (estándares abiertos/ código abierto)	14 %	17 % B	10 %

Figura 13

P15. ¿Cuáles de los siguientes atributos son más importantes a la hora de seleccionar un proveedor de automatización [INSERTAR "RPA" SI ES USUARIO DE RPA]? Elija cinco de esta lista y ordénelos según su importancia.

Factores que motivan el cambio de proveedor (entre los que es probable que cambien en el próximo año)

Total=207, usuarios de RPA=80, usuarios sin RPA=127

A/B Diferencia significativa en un nivel del 95 %

	Usuarios de RPA (A)	Usuarios sin RPA (B)
Funcionalidad mejorada para satisfacer nuestras necesidades	29 %	43 % A
Capacidad de personalización/flexibilidad	36 %	36 %
Búsqueda de un precio mejor	30 %	39 %
Capacidad de gestionar proyectos de principio a fin, desde la estrategia hasta la implementación	38 %	29 %
Necesidad de un mejor servicio de atención al cliente y soporte	28 %	35 %
Búsqueda de un mejor rendimiento de producto	31 %	32 %
Capacidad de ser compatible e integrarse con nuestras necesidades tecnológicas	31 %	31 %
Prestaciones de seguridad mejoradas	34 %	27 %
Necesidad de algo más fácil de usar/aprender	28 %	29 %
Conocimiento sobre normativa y cumplimiento	25 %	29 %
Necesidad de implementación/soporte global	31 %	24 %
Conocimientos/ofertas específicos del sector	30 %	24 %
Ofertas o prestaciones de vanguardia/innovadoras	25 %	26 %
Mejor cadencia de renovaciones/actualizaciones	29 %	23 %
Deseo de compatibilidad con otra infraestructura	21 %	24 %
Deseo de consolidación con otra plataforma y/o suite o producto	29 %	18 %
Paso a una plataforma cloud/un proveedor de servicios cloud	33 % B	16 %
Amplitud del ecosistema	24 %	20 %

Figura 14

P17. [PREGUNTAR SI P16=4-5] ¿Qué factores le motivan a cambiar de proveedor?

Dónde se implementan las soluciones de automatización

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

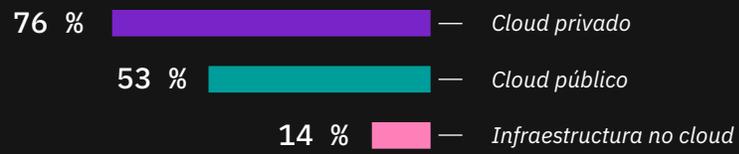


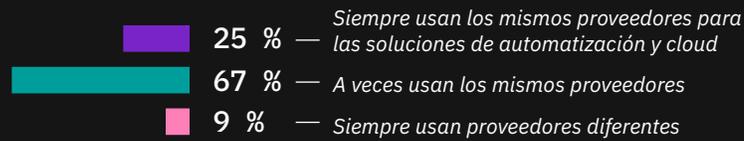
Figura 15

P22. ¿Dónde implementan sus soluciones de automatización?

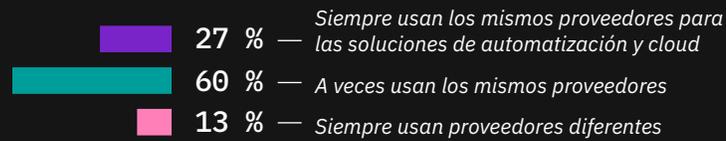
Uso de los mismos o diferentes proveedores para soluciones de automatización/cloud

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

Total



Usuarios de RPA (A)



Usuarios sin RPA (B)

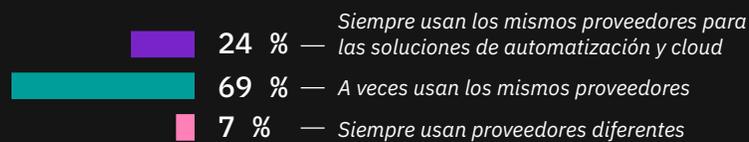


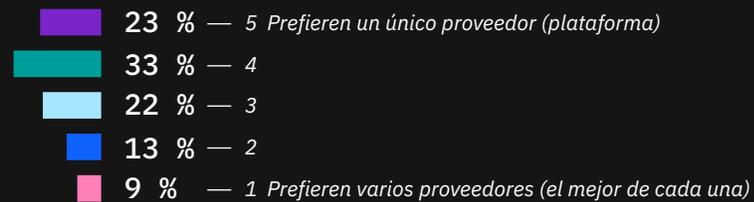
Figura 16

P21. ¿Usan los mismos o diferentes proveedores para las soluciones de automatización y de cloud?

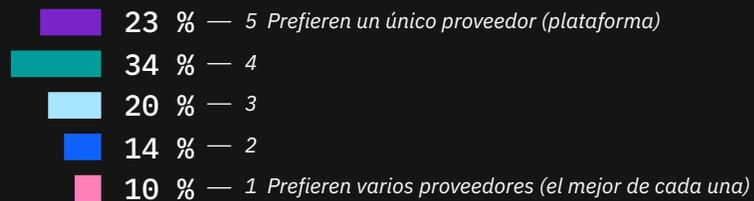
Preferencia de soluciones de automatización únicas frente a múltiples (plataforma frente a mejor de cada una)

Total=604, usuarios de RPA=189, usuarios sin RPA=415

Total



Usuarios de RPA (A)



Usuarios sin RPA (B)

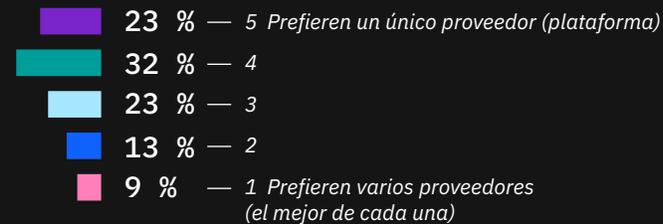


Figura 17

P20. ¿Prefiere comprar soluciones de automatización de un único proveedor (plataforma) o de diversos proveedores (enfoque “el mejor de cada una”)?