

No se quede atrás

Visión empresarial del panorama de la automatización del low-code



Índice

03 **Resumen ejecutivo**

Descripción y objetivos del informe
Definición de automatización inteligente
Conclusiones clave

06 **Tendencias y hallazgos**

Personas
Procesos
Tecnología

22 **Conclusión**

Alcance y metodología de la encuesta



Resumen ejecutivo

Resumen ejecutivo

Las empresas se enfrentan a grandes desafíos y oportunidades generadas por los nuevos flujos de datos y las posibilidades en constante expansión del compromiso al cliente. A fin de satisfacer el aumento en la demanda, reducir las ineficiencias e implementar soluciones digitales de forma rápida, las empresas se vuelcan a la automatización inteligente.

La automatización inteligente impulsa un **método de Center-out™** perfecto para conectar los procesos operativos con las experiencias de los clientes. Basándose en la gestión de casos, la automatización inteligente entrelaza la inteligencia artificial (IA) centralizada, la automatización robótica de procesos (RPA) híbrida y el desarrollo de software de low-code para reducir la brecha entre los datos que posee y las experiencias que desea brindarles a sus clientes y equipos.

Sin embargo, no todos los enfoques hacia la automatización inteligente son igualmente inteligentes o efectivos.

Comprender cómo los líderes del sector están aprovechando la automatización inteligente y cómo otras empresas se están quedando atrás puede ayudar a una organización a encontrar el mejor camino en su recorrido de automatización que realmente atienda las prioridades centrales de la empresa.

Definición de automatización inteligente: Una combinación de **personas, procesos y tecnología**

Para los fines de este estudio, definimos **automatización inteligente** como el motor para la transformación digital que organiza los procesos, mejora los resultados de los clientes y promueve las operaciones ágiles.

Generalmente, abarca elementos de inteligencia artificial (IA), automatización robótica de procesos (RPA) y desarrollo de aplicaciones low-code y requiere una estrategia innovadora que equilibre el valor de **las personas, los procesos y la tecnología** y, al mismo tiempo, se enfoque en las necesidades específicas de la empresa y los estándares del sector. El nivel de tecnología automatizada implementada variará ampliamente según la madurez de la estrategia de gobernanza dentro de una organización, las necesidades específicas de sus operaciones y el nivel en el que sus usuarios de negocio utilizan la automatización inteligente como una herramienta.

La encuesta de automatización inteligente de Pega se basa en la premisa de que las empresas de la mayoría de los sectores industriales están buscando de forma activa soluciones empresariales que combinen las aplicaciones y los procesos de low-code. Además, están intentando alinear más fuertemente a los equipos de TI con las demás funciones. Sin embargo, las conclusiones de nuestra investigación y encuesta confirman la existencia de un amplio espectro de logros que identifican las posiciones claras de líderes y rezagados. En el caso de las empresas que tienen el objetivo de utilizar la automatización inteligente para diferenciarse de sus competidores más cercanos, estas son las conclusiones clave.

Automatización inteligente:

El motor para la transformación digital que organiza los procesos, mejora los resultados de los clientes y promueve las operaciones ágiles.

Conclusiones clave

No se quede atrás

Un líder en el ámbito de la automatización inteligente de hace algunos años podría ser un rezagado según los estándares actuales. Los datos de nuestra encuesta indican decididamente que la automatización inteligente está desarrollándose a un ritmo vertiginoso, lo que demuestra que las empresas que no reevalúen y actualicen sus tecnologías y procesos de forma consistente estarán en una posición de desventaja. La inteligencia artificial (IA) y la automatización robótica de procesos (RPA) aún parecieran estar a la vanguardia, pero los líderes de este estudio indican que ahora están invirtiendo de forma agresiva en soluciones de low-code.

Logre la aceptación ejecutiva

La encuesta incluye varios puntos de datos que confirman la correlación entre la madurez de la automatización inteligente, la aceptación y la colaboración de toda el ala ejecutiva de la empresa. Cuando el liderazgo está alineado, los procesos y la gobernanza pueden transformar la

automatización inteligente dispar y sin coordinación en una estrategia cohesiva para las implementaciones actuales y futuras.

Incorpore las estrategias empresariales a los procesos de desarrollo de automatización inteligente

Es posible que los rezagados aún no reconozcan el valor de incluir a los usuarios de negocio en el proceso de desarrollo en las etapas más tempranas. Por el contrario, los líderes han reconocido que la colaboración —comenzando desde la etapa de elaboración de prototipos— permite lograr una experiencia de usuario mejorada, un mejor cumplimiento normativo y aplicaciones de low-code que cumplen con los objetivos empresariales.

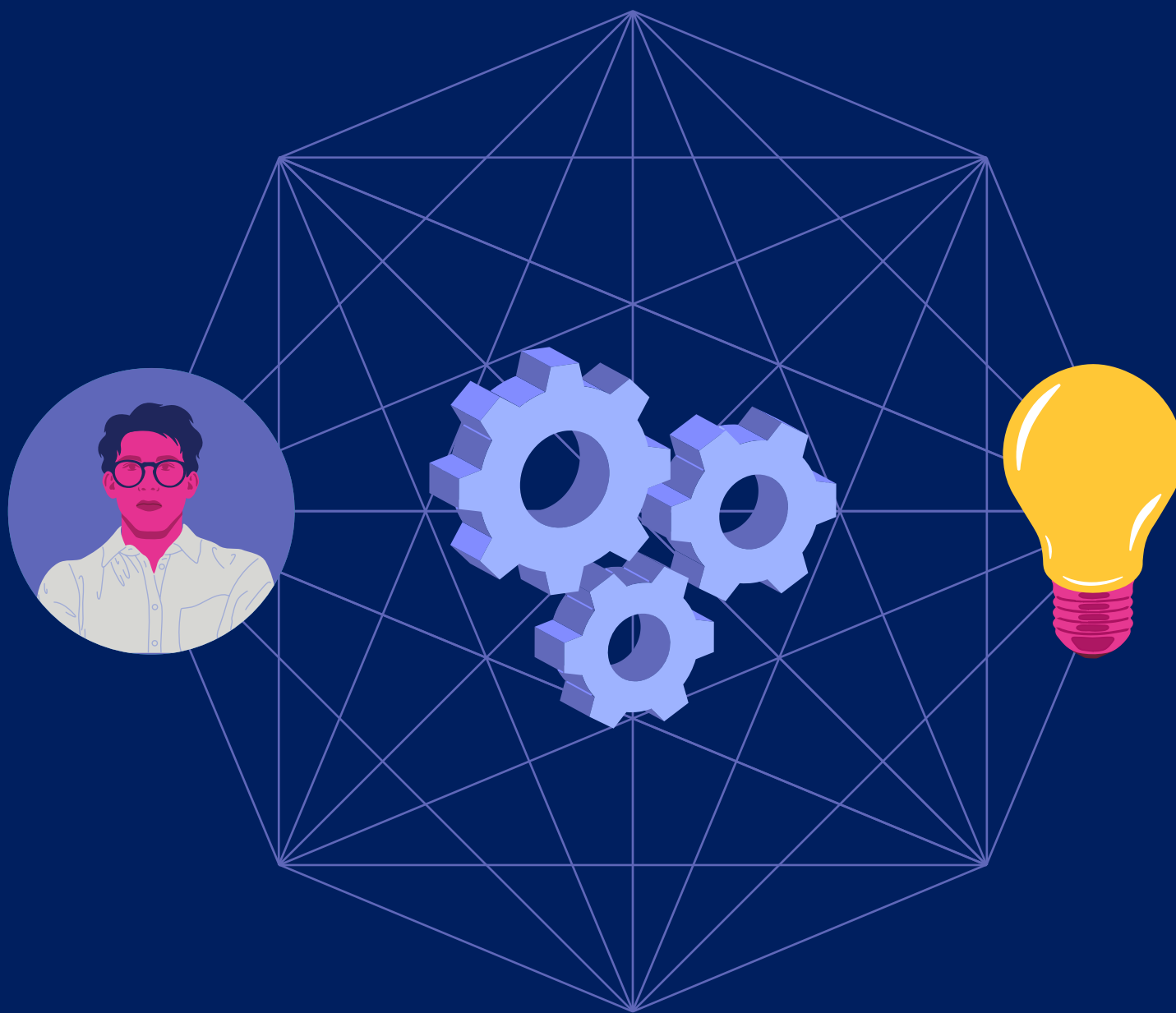
Implemente procesos sólidos para lograr el respaldo en toda la empresa

Las empresas líderes del ámbito de la automatización inteligente van más allá de simplemente comprender su valor. Logran

de forma activa el respaldo fomentando la participación en todos los aspectos de la transformación digital y el desarrollo del low-code, lo que demuestra el valor de negocio de dichas innovaciones.

Planifique e implemente un marco de gobernanza sólido

Los líderes reconocen que las contenciones de la automatización inteligente requieren una estandarización. Para ellos, las implementaciones de automatización inteligente respetan los requisitos fundamentales que permiten el escalamiento y la reutilización. Los rezagados trabajarán dentro de un marco informal o no tendrán ninguna estructura de ese tipo.



Tendencias y hallazgos

Los tres pilares de la automatización inteligente

Personas: Involucre a los equipos de TI y las unidades empresariales multidisciplinarias para lograr una verdadera transformación

La importancia de las personas puede resumirse en el hecho de que cada avance tecnológico —junto con cada proceso creado para utilizar la tecnología— depende de la visión de futuro y el compromiso de las personas que lo utilizarán. **La automatización inteligente requiere muchos líderes, y los responsables de la toma de decisiones desempeñan un papel fundamental en cada etapa.** Una de sus responsabilidades principales es crear una cultura en toda la empresa que ayude a los empleados de todos los niveles a comprender, respaldar y utilizar la tecnología.

Gartner predice que, para el año 2024, las organizaciones en las que los equipos de TI tengan un sólido conocimiento de las necesidades de los clientes superarán en un 20 % a las métricas de experiencia del cliente de sus competidores.¹ Este es solo un elemento imprescindible de una automatización inteligente: Las operaciones comerciales deben trabajar junto con los equipos de TI en cada implementación, desde la etapa de elaboración de prototipos hasta las actualizaciones y los requisitos de cumplimiento. Para tener éxito en resolver los desafíos diarios y adaptarse a las exigencias del mercado, la colaboración y la estructura son clave.

Las empresas necesitarán dos elementos: un equipo con las habilidades, la actitud y el impulso adecuados; y una gobernanza adecuada que impulse el entorno colaborativo, reduzca el riesgo y maximice los buenos resultados empresariales. Nuestra encuesta demuestra que los líderes del sector están haciendo sus máximos esfuerzos para cubrir el ámbito de low-code con talento diverso.

Solo un 18 % de los encuestados indicaron que tienen un equipo de transformación digital que responde directamente a un consejo directivo. Este grupo indicó que existe más colaboración entre los equipos comerciales y técnicos de su empresa, una gobernanza más sólida, más estrategias interdepartamentales y más plataformas en las que se pueden desarrollar nuevas aplicaciones. También mencionan que existen un menor desarrollo en silos y una mayor transparencia de datos. Este grupo tiene más posibilidades de que se logre un respaldo en toda la empresa de la automatización inteligente que los encuestados que pertenecen a empresas en las que el respaldo ejecutivo no es total ni está coordinado. Incluso están utilizando el low-code, la inteligencia artificial (IA) y la automatización robótica de procesos (RPA) para mejorar los sistemas heredados a una velocidad ligeramente mayor que los otros encuestados. Los líderes están adelantados en la reutilización de las aplicaciones de low-code y ya están incluyendo un marco integral de automatización inteligente en sus planes futuros.

“Los líderes crean una estructura de estrategia y cultura que formaliza la automatización inteligente en toda la organización y hace a los procesos consistentes y repetibles”.



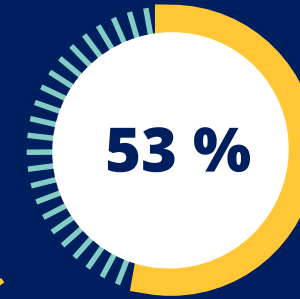
¹ Gartner, “Top Strategic Technology Trends 2021” (Principales tendencias tecnológicas estratégicas de 2021), obtenido desde Tech Republic.

Cuando todas las personas de la empresa contribuyen con la automatización inteligente y sus procesos, la empresa seguramente disfrutará hoy mismo las ventajas de ser un líder.

Los líderes de la encuesta que les otorgan a los usuarios de negocio un lugar en el ámbito de la automatización inteligente son los que han logrado el mayor progreso. Lo que separa a los líderes de la media es la cantidad de funciones empresariales con las que interactúan los usuarios (solo un pequeño porcentaje de los encuestados afirmó que los usuarios de negocio tienen “pocas oportunidades” de desarrollar aplicaciones y prototipos de low-code).

La automatización inteligente requiere más que un solo líder, puesto que las empresas que no tengan la aceptación de todo el consejo directivo están en clara desventaja. Sin embargo, la posición de liderazgo también requiere un **respaldo generalizado** para la automatización inteligente y una **participación activa por parte de todos** los responsables clave de la toma de decisiones de TI y operaciones comerciales. En nuestra encuesta, el 53 % de los encuestados con este nivel de supervisión y participación ejecutivas informaron que existe colaboración en el desarrollo de aplicaciones en todas las funciones empresariales. Por el contrario, apenas un cuarto de los encuestados con un solo patrocinador ejecutivo impulsando la estrategia de automatización (y sin participación, supervisión y aceptación ejecutiva completas) informan dicho nivel de inversión comercial.

Los encuestados que trabajan en funciones de software e ingeniería informan la colaboración más sólida entre las empresas y los departamentos de TI, lo que sugiere que es posible que la motivación detrás de la automatización inteligente coordinada siga viniendo principalmente desde el ala tecnológica. Esto sugiere que los rezagados quizá tengan que trabajar de forma más intensa para vincular el valor de la automatización inteligente con los objetivos empresariales. Es posible que también tengan que crear un clima en el que se espera que la empresa y el departamento de TI participen en la recopilación de requisitos, la elaboración de prototipos y el trazado de estrategias en torno al desarrollo de aplicaciones.



El 53 % de los encuestados informaron que existe **colaboración en el desarrollo de aplicaciones en todas las funciones empresariales**



¿Esto significa que los líderes están contratando enérgicamente ciudadanos desarrolladores de todos los sectores? No necesariamente. La mayoría de los encuestados informaron que tienen cinco o menos de estos desarrolladores en su empresa. Aproximadamente un tercio de los líderes tienen entre 5 y 10, y solo un 9 % tienen entre 10 y 50. Los únicos encuestados que informaron 100 o más desarrolladores fueron los rezagados sin patrocinio ejecutivo.

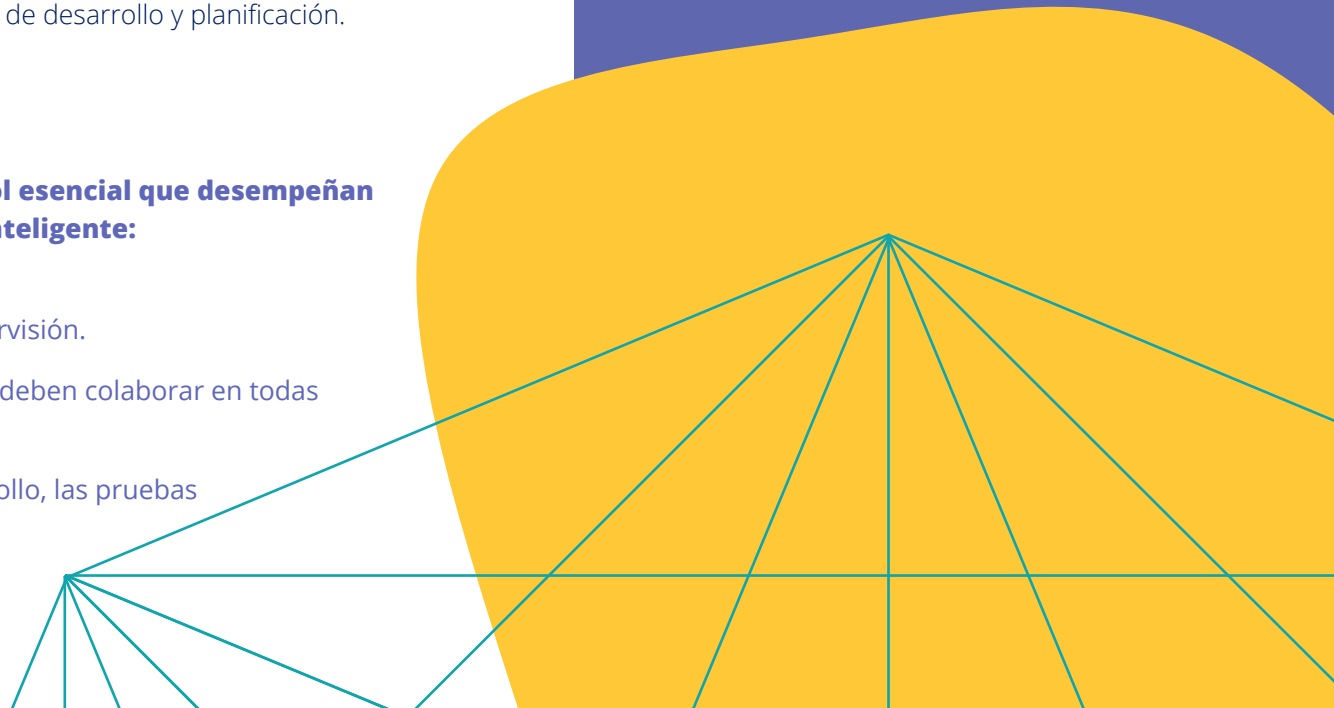
Estos datos sugieren enfáticamente que la cantidad de desarrolladores tiene menos importancia que el entorno en el que trabajan. Cuando la automatización inteligente es un proceso en silos y sin coordinación, existe un mayor riesgo de una TI en las sombras y una inversión ineficiente que no cumpla con los objetivos empresariales. El enfoque de los líderes en una estructura y coordinación de gobernanza sólidas podría generar un ligero aumento en el número de desarrolladores. Sin embargo, la calidad y la utilidad de sus aplicaciones serán los factores que los diferenciarán de forma más evidente de sus competidores.

Nuestra encuesta indica que, si bien los rezagados podrían comprender la automatización inteligente, los líderes respaldan estas implementaciones generando un espacio para que todos los tipos de talentos diseñen, prueben y adapten las aplicaciones. Los datos también sugieren que, para muchos rezagados, la transformación digital es aún un ejercicio técnico. Un quinto de los encuestados con un director de tecnología que impulsa la automatización inteligente indicaron que falta respaldo para la tecnología, seguramente debido a que los usuarios de negocio aún no se han incorporado a las fases de desarrollo y planificación.

En términos generales, la encuesta demuestra el rol esencial que desempeñan las personas en las iniciativas de automatización inteligente:

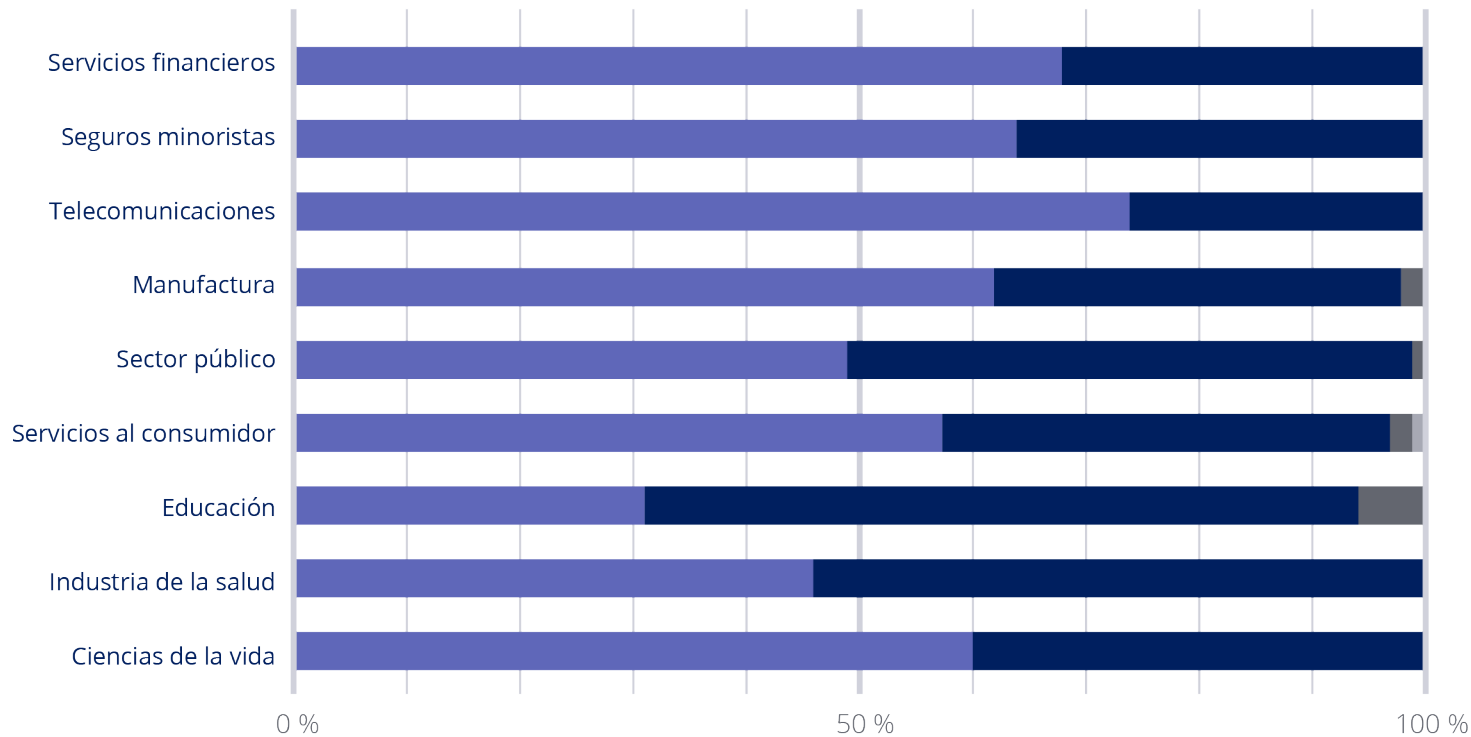
- El liderazgo marca la pauta con su aceptación y supervisión.
- Las unidades de negocios y los departamentos de TI deben colaborar en todas las etapas del desarrollo de aplicaciones.
- Los diferentes talentos deben participar en el desarrollo, las pruebas y la implementación de aplicaciones de low-code.

“Cuando la automatización inteligente es un proceso en silos y sin coordinación, existe un mayor riesgo de una TI en las sombras y una inversión ineficiente que no cumple con los objetivos empresariales”.



¿Qué tan efectivamente trabajan en conjunto las empresas y los equipos de TI?

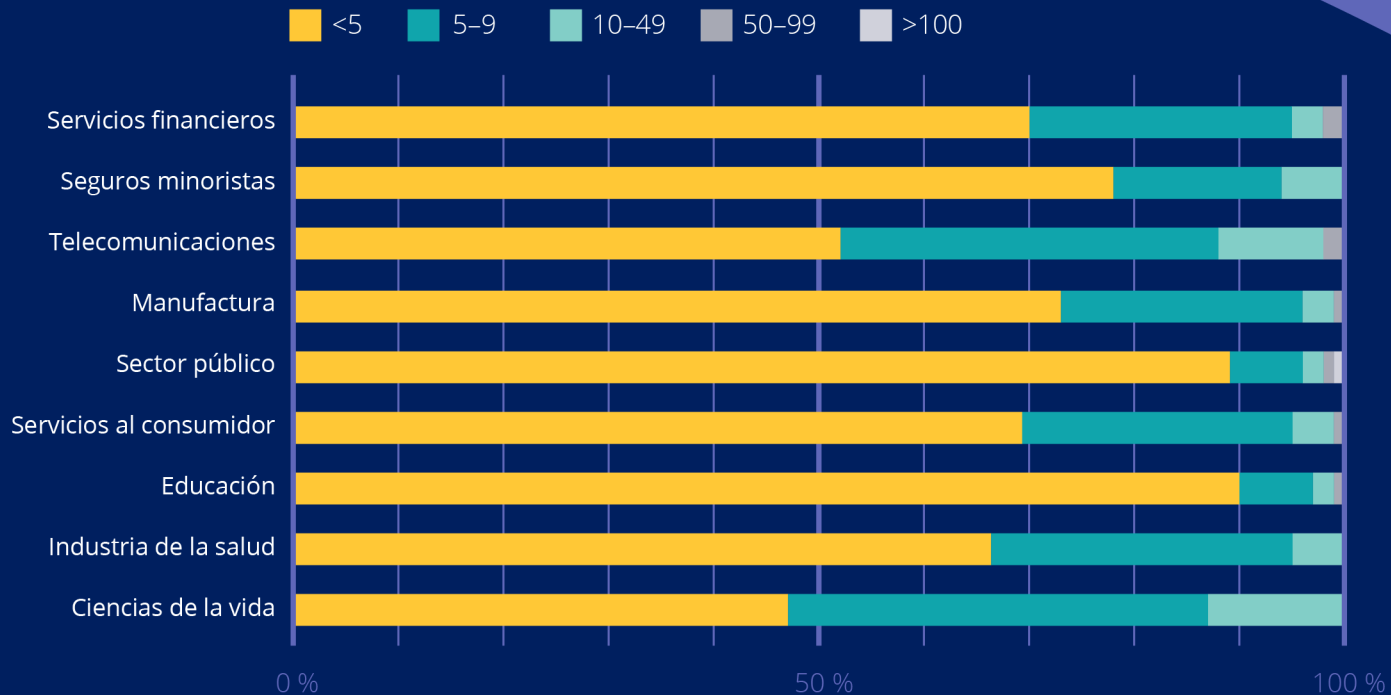
- Estrategia interdepartamental efectiva con una sólida supervisión ejecutiva
- Estrategia efectiva y coordinada con muchos departamentos/funciones
- Sin estrategia global ni cooperación mixta
- Las empresas y los equipos de TI no trabajan juntos de forma efectiva



El 74 % de los encuestados del sector de comunicaciones y medios indicaron que existen estrategias de transformación digital interdepartamentales efectivas y una sólida supervisión ejecutiva, en comparación con solo el 49 % del sector gubernamental.

¿A cuántas personas de su organización definiría como “ciudadanos desarrolladores” según la definición anterior?

Un ciudadano desarrollador se define como un usuario que crea nuevas aplicaciones empresariales para el consumo por parte de otras personas mediante los entornos de desarrollo y tiempo de ejecución implementados por la TI empresarial.



El 36 % de los encuestados del sector de comunicaciones y medios y el 35 % del sector de la industria de la salud/ciencias de la vida tienen entre cinco y nueve ciudadanos desarrolladores. El sector de educación (2 %), gobierno (7 %) y seguros (16 %) están rezagados.

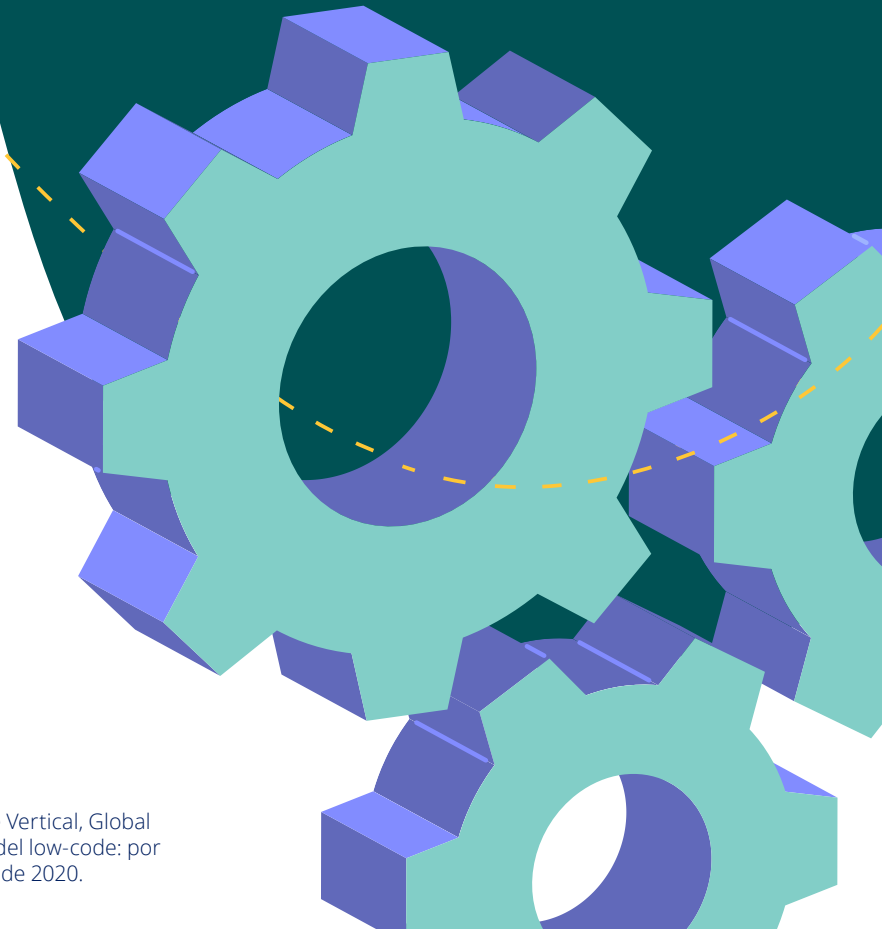
Procesos: Utilice contenciones y gobernanza para mantener ágil a la empresa

La revolución del low-code está muy avanzada. Existen pronósticos de que el mercado global de plataformas de desarrollo, que alcanzó más de 10 000 millones de dólares en 2019, llegue a los 187 000 millones de dólares para el año 2030², y la transformación digital se está acelerando en todos los sectores industriales. A medida que las interfaces intuitivas reemplazan al arduo trabajo de programación de software, muchos trabajadores con grandes ideas —no simplemente programadores altamente capacitados— pueden crear aplicaciones que les brinden mejores resultados a las empresas, sus socios y sus clientes.

¿Cuál es el problema? Para muchas empresas, los procesos a través de los que se planifican, someten a pruebas, desarrollan y lanzan las aplicaciones carecen de coordinación o están dominados por los desarrolladores de TI. Nuestra encuesta descubrió que, para muchas empresas, los procesos y la capacidad para el desarrollo del low-code no están establecidos de forma sólida. Esto puede generar duplicaciones, inconsistencias en la calidad y sistemas que no les otorguen las herramientas necesarias a las unidades de negocio esenciales. Los líderes, por el contrario, están desarrollando una arquitectura de procesos que gira en torno al ámbito de desarrollo de aplicaciones. Tienen sistemas que regulan y controlan la producción de aplicaciones y reflejan las prioridades esenciales de la empresa.

Los procesos sólidos comienzan con una gobernanza sólida. Solo un 30 % de todos los encuestados indicaron que tienen una estructura de gobernanza formal implementada que abarca todos los proyectos de automatización inteligente. Estos resultados sugieren que, en muchas empresas, los líderes empresariales aún no están realizando una supervisión completa del proceso.

“Los procesos sólidos comienzan con una gobernanza sólida”.



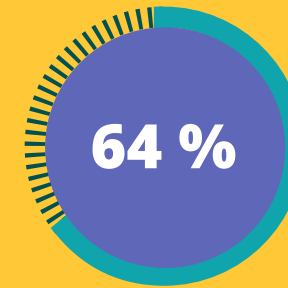
²Research and Markets, “Low Code Development Platform Market Research Report: By Offering, Deployment, Enterprise Vertical, Global Industry Analysis and Market Forecast to 2030” (Informe de investigación de mercado sobre plataformas de desarrollo del low-code: por oferta, implementación, sector empresarial, análisis global del sector y pronósticos del mercado para 2030), noviembre de 2020.

La recopilación de requisitos para los líderes es “mayormente colaborativa” y supone una combinación de procesos humanos y centrados en la tecnología. Los rezagados indicaron que la recopilación de requisitos es principalmente un proceso humano (22 %) o centrado en la tecnología (25 %), que la mayor parte de las veces se realiza bajo el principio de la “necesidad de conocimiento”. Los líderes también están impulsando los resultados comerciales hacia el desarrollo de aplicaciones en las etapas más tempranas, mientras que los rezagados —el 56 % de los encuestados— indicaron que el desarrollo de aplicaciones aún se basa principalmente en las capacidades o en los resultados comerciales, no en ambos. En resumen, la encuesta revela que la integración de varios puntos focales y fuentes de información con el paso del tiempo se convierte en un elemento crucial para el impulso del avance efectivo.

Más evidencia de la naturaleza esencial de la supervisión del equipo ejecutivo puede observarse en la etapa de creación de prototipos de aplicaciones. El 64 % de los encuestados en esta categoría indicaron que los objetivos empresariales se capturan en la fase de prototipo, en comparación con el 49 % para las empresas conducidas por un director de tecnología y solo el 36 % para las empresas conducidas por un director ejecutivo. Los rezagados capturan con mayor frecuencia los objetivos primero en otros sistemas, lo que da inicio al proceso de desarrollo de aplicaciones de una manera desarticulada.

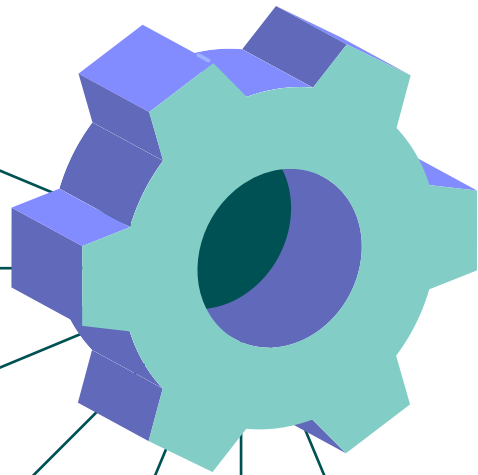
El indicador más notable de un proceso de automatización inteligente formalizado podría ser un centro de excelencia automatizado, y el 64 % de los encuestados indicaron tener uno. Sin embargo, es fácil observar cómo el 18 % de los encuestados con supervisión por parte del equipo ejecutivo aumentan el promedio general: El 81 % de estos encuestados tienen un centro de excelencia establecido, en comparación con el 59 % de las empresas conducidas por un director de tecnología y apenas la mitad de las empresas conducidas por un director ejecutivo.

Crear una infraestructura de procesos ayudará a todas las empresas a mantenerse competitivas hoy en día, pero no olvidemos el pronóstico de fuertes inversiones para las empresas que buscan mantener el liderazgo. **La automatización inteligente es un ecosistema de rápida expansión, y los líderes actuales deben continuar adaptándose para mantener su ventaja.**



El 64 % de los encuestados **indicaron que tienen un centro de excelencia automatizado**

“Los diferentes talentos deben participar en el desarrollo, las pruebas y la implementación de aplicaciones de low-code”.



La amplia mayoría —el 94 %— de los encuestados han establecido procesos de automatización inteligente para la supervisión del desempeño. El 84 % tienen principalmente procesos estandarizados para la capacitación de agentes. Sin embargo, para casi 4 de 10 encuestados, los procesos que gobiernan la preparación para la puesta en marcha siguen siendo “mayormente informales”. Solo el 54 % tiene procesos estandarizados para las planificaciones de nuevos **Microjourneys™** e implementaciones. Aquí también es evidente el paralelismo que existe entre liderazgo y supervisión del equipo ejecutivo. El 66 % de los encuestados con supervisión del consejo directivo indicaron que tienen procesos estandarizados para la planificación del futuro, en comparación con solo un 46 % de los encuestados con una automatización impulsada por un director ejecutivo.

La posición de liderazgo depende de los procesos flexibles que pueden cambiar a medida que la empresa encuentra nuevos usos para la automatización inteligente e incorpora a más personas a cada etapa de desarrollo. Con los desafíos que plantean el desempeño, la seguridad, el riesgo empresarial y la experiencia del usuario de las nuevas aplicaciones, los responsables de la toma de decisiones continuarán enfrentándose al riesgo de que su tecnología no pueda seguirles el ritmo a sus nuevas prioridades comerciales. Necesitan ver el extraordinario potencial de la gobernanza flexible, pero con visión de futuro, para evitar un estado desorganizado en el que el desarrollo del low-code de diferente calidad y cantidad se multiplique sin supervisión.

En conjunto, el estudio indica que los líderes deberán crear procesos que:

- Establezcan una amplia recopilación de requisitos y elaboración de prototipos de aplicaciones como un híbrido fáctico de objetivos empresariales y capacidades tecnológicas
- Formalicen la gobernanza a través del establecimiento de un centro de excelencia automatizado y una aceptación ejecutiva plena
- Apliquen procesos flexibles de automatización inteligente a la planificación de futuras implementaciones desde el comienzo

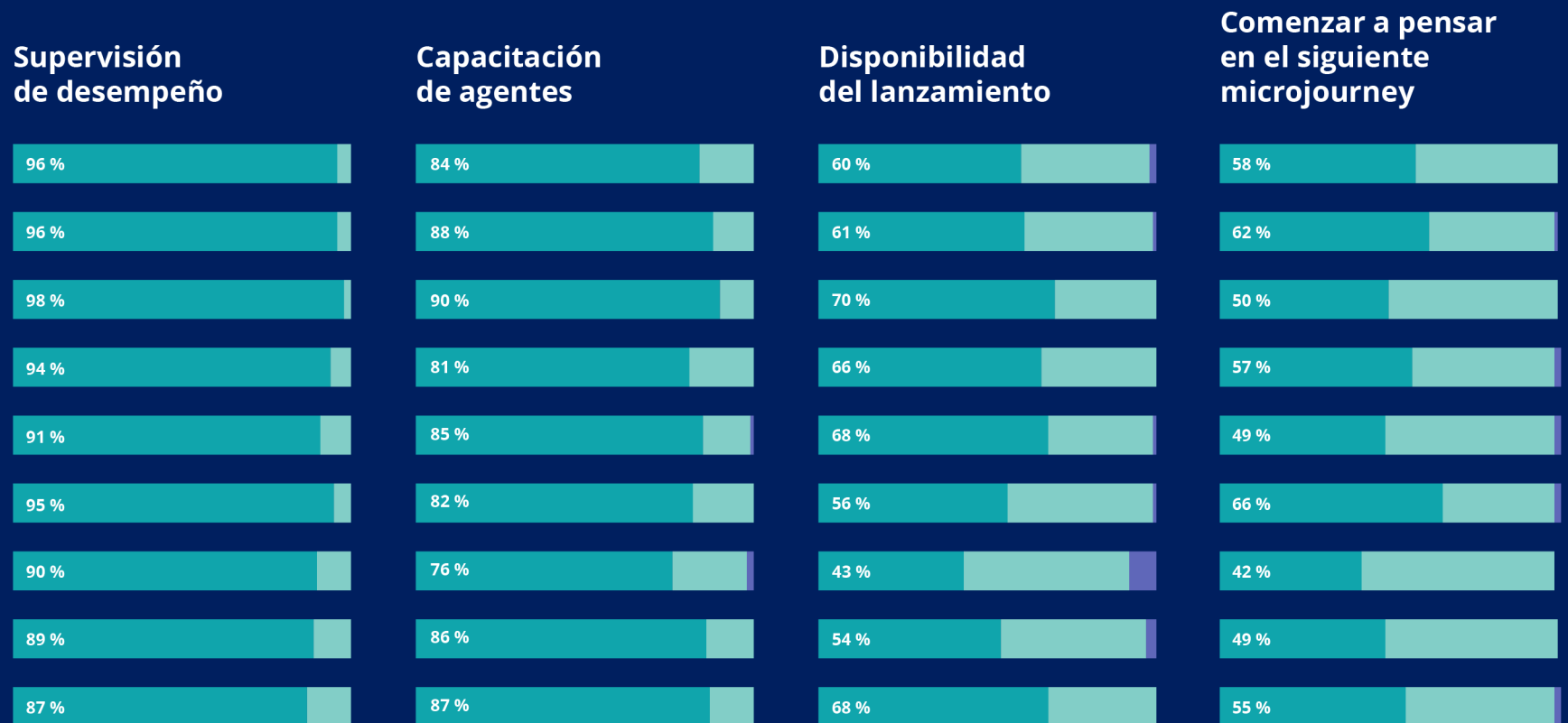
¿Se desarrollan las aplicaciones basándose en las capacidades o en lograr resultados empresariales?

El 49 % de los encuestados del sector de manufactura indicaron que las aplicaciones incorporan una combinación de capacidades y resultados, seguido de cerca por el sector de comunicaciones y medios (45 %) y el sector de seguros (44 %). El sector de administración del sector público (38 %) está rezagado.



¿Tiene procesos implementados para garantizar lo siguiente?

■ Mayormente estandarizado
 ■ Mayormente informal
 ■ Sin procesos implementados



El 66 % de los encuestados del sector de servicios al consumidor y el 62 % del sector de seguros indicaron que tienen implementados procesos estandarizados para la planificación de su siguiente microjourney de automatización inteligente, en comparación con el 49 % del sector gubernamental.

Tecnología: Integre la inteligencia artificial (IA), la automatización robótica de procesos (RPA) y el low-code para lograr los mejores resultados

La parte técnica de la automatización inteligente combina inteligencia artificial (IA), automatización robótica de procesos (RPA) y desarrollo de software de low-code, y cada uno depende de plataformas para volverse totalmente operativos y flexibles. Aún tenemos mucho camino por recorrer en cada componente, pero el ecosistema también se está expandiendo rápidamente aquí. Gartner predice que el 50 % de las empresas utilizarán plataformas de operacionalización de IA para el año 2025, lo que quintuplicará la cifra del año 2020.³ Nuestra encuesta muestra que **los líderes están tomando decisiones más inteligentes sobre dónde invertir e implementar la tecnología, con qué frecuencia reutilizarla y cómo esta puede mejorar la experiencia del usuario y la gestión de los datos relevantes.**

En nuestra encuesta, el 50 % de los encuestados informaron una inversión “madura” en inteligencia artificial (IA). Ese porcentaje aumenta al 65 % para los líderes y desciende al 38 % para los rezagados (generalmente las empresas en las que el director ejecutivo impulsa la automatización inteligente). La posición de liderazgo se define más por la inversión en aplicaciones y procesos low-code, que solo el 17 % de los encuestados calificaron como maduros, así como por la inversión en la automatización robótica de procesos (RPA) para la automatización de las operaciones “tal como están” (19 %). En ambos casos, el liderazgo supera ampliamente al promedio con una clasificación del 28 % de sus inversiones de low-code y una clasificación del 39 % de la automatización robótica de procesos de sus sistemas (RPA) “tal como están” como implementaciones “maduras”.

Esta madurez se extiende a las plataformas; los líderes están utilizando un promedio más elevado de plataformas internas para inteligencia artificial (IA), automatización robótica de procesos (RPA) e implementación de low-code que la media. El estudio confirma que, si bien la automatización inteligente no es únicamente una función de la tecnología, los líderes no están perdiendo de vista su importancia y están realizando las inversiones correspondientes.



50 % de las empresas utilizarán plataformas de operacionalización de IA para el año 2025³



³ Gartner, “Our Top Analytics and Predicts for 2021” (Nuestros análisis y predicciones principales para 2021), 12 de enero de 2021.

Sin embargo, en un momento en el que las empresas deben ser ágiles y desarrollar nuevas aplicaciones de forma rápida, es esencial usar, reutilizar y extender los activos del conjunto de herramientas. Las empresas que pueden utilizar los recursos actuales y registrar tipos de casos de uso de forma sistemática están en condiciones de ahorrar tiempo y dinero y escalar las aplicaciones de forma más rápida. Los líderes de nuestra encuesta reflejan esto: Al menos un 80 % de los encuestados con supervisión del consejo directivo califican como “muy posible” la reutilización de integraciones, plantillas, artefactos de seguridad y acuerdos de licencia de servicio. La brecha entre líderes y rezagados es más estrecha en esta métrica, pero obtenemos contexto adicional al considerar los sistemas de diseño de experiencia de usuario. El 73 % de los encuestados dirigidos por un equipo ejecutivo indicaron que utilizan un sistema de diseño universal con plantillas, mientras que solo el 40 % de los encuestados dirigidos por un director ejecutivo y el 49 % dirigidos por un director de tecnología han dado este paso. Los líderes también asignan más valor a la participación empresarial y a la capacidad de personalización durante el proceso de desarrollo de aplicaciones.

Otro factor clave que determina la utilidad de la tecnología es en qué medida esta ayuda a una empresa a optimizar los procesos y cumplir con las mejores prácticas y los

marcos regulatorios. Nuevamente, la encuesta reveló que los líderes están obteniendo un mayor rendimiento de sus inversiones. Una amplia mayoría de los encuestados con supervisión del equipo ejecutivo indicó que sus empresas están por delante de la competencia en términos de localización, accesibilidad y experiencia de usuario consistente (78 %, 76 % y 62 %, respectivamente). Por el contrario, las empresas con una automatización inteligente impulsada por el director ejecutivo son mucho menos optimistas acerca de su posición, con un 10 % de estos encuestados calificándose como “rezagados”, puesto que tienen muy poca consistencia en la experiencia de usuario.

Los próximos avances en la tecnología generarán grandes cantidades de datos nuevos y un potencial valor sin precedentes. Las empresas que controlen y analicen sus datos —y los mantengan accesibles y relevantes para sus partes interesadas— se encontrarán con innumerables oportunidades. ¿Cómo la tecnología de automatización puede aprovechar de forma inteligente las expectativas prometedoras? **Las empresas que se enfocan en la transparencia y el análisis de los datos, además del control centralizado de la gestión de datos, están en una mejor posición para aprovechar el potencial valor de sus datos.**

Los encuestados con supervisión del equipo ejecutivo indicaron proyecciones más sólidas en lo que respecta al análisis y la transparencia de datos, con un 89 % y 88 %, respectivamente, evaluando a sus empresas como “líderes”. El 18 % de las empresas dirigidas por un director ejecutivo se consideran rezagadas en el análisis, y el 14 % se ven rezagadas en la transparencia. En términos generales, los encuestados que forman parte del sector de estrategia y operaciones empresariales califican la transparencia de datos como menos importante que aquellos que se encuentran en los sectores de TI, software e ingeniería.

Los líderes también están trabajando para trasladar el control integral de los datos hacia roles centralizados o globales. Un sorprendente 71 % de los encuestados con equipos ejecutivos enfocados en la automatización inteligente han otorgado a un director de datos el control de los datos de mayor relevancia de la empresa. Es muy posible que los rezagados mantengan los controles a cargo de los jefes de departamentos (34 %) que los líderes (20 %), mientras que solo la mitad le otorga el control de los datos empresariales de mayor relevancia a su director de datos.

La inversión en automatización inteligente es esencial. Sin embargo, si no está alineada con los pilares de las personas y los procesos, la tecnología puede generar más caos que oportunidades, lo que genera mayores costos y un bajo retorno de la inversión.

Para alcanzar y mantener su posición, los líderes de nuestro estudio están siguiendo estas pautas con la tecnología:

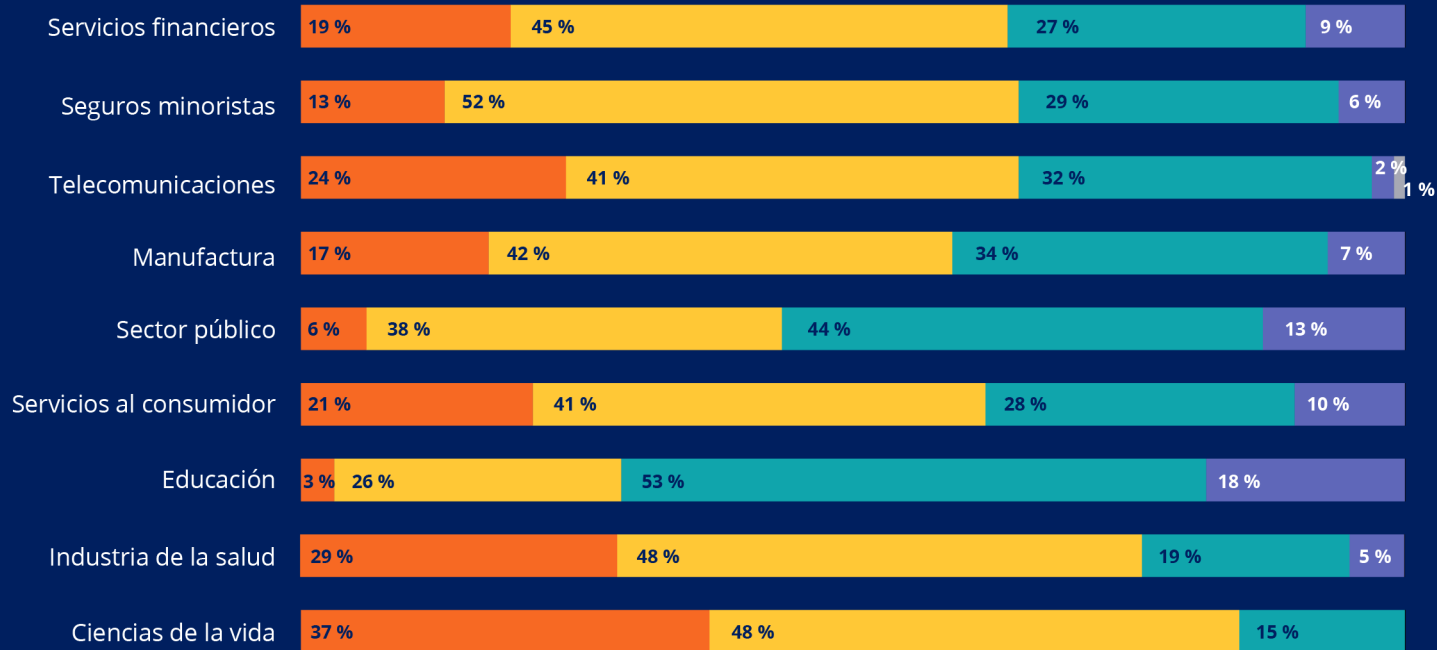
- Invertir según sea necesario, pero siempre con el objetivo de reutilizar y extender los activos que han tenido un desempeño correcto.
- Diseñar sistemas que aprovechen las mejores prácticas para las finalidades de una mejor gobernanza y experiencia de usuario.
- Impulsar una mayor transparencia y análisis de datos para entregar un mayor valor.

“Los líderes están tomando decisiones más inteligentes sobre dónde invertir e implementar la tecnología, con qué frecuencia reutilizarla y cómo esta puede mejorar la experiencia del usuario y la gestión de los datos relevantes”.

¿Cuál es el estado actual de las inversiones de su organización en las siguientes áreas?

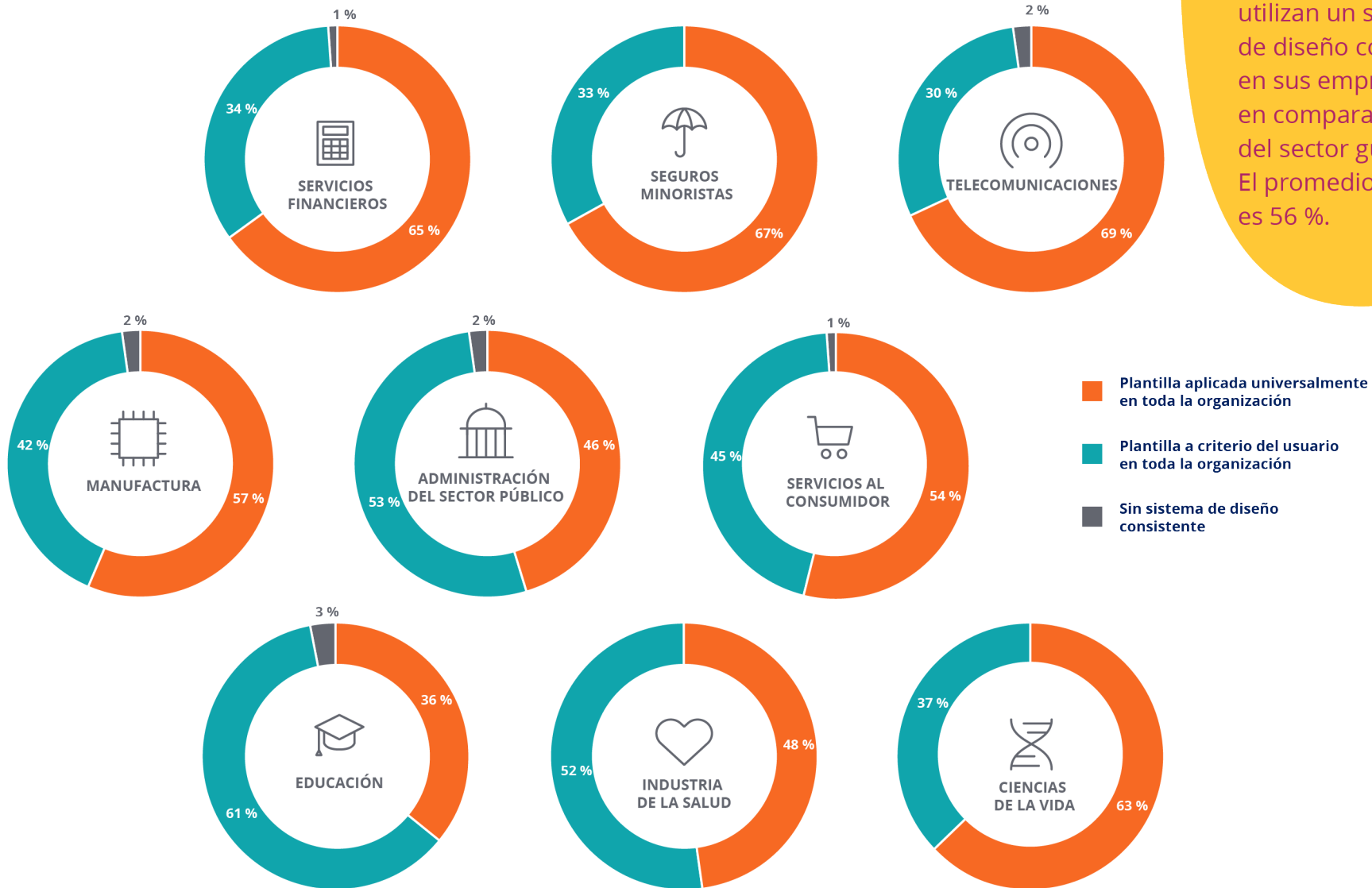
■ Inteligente/maduro
 ■ Integrado
 ■ Emergente
 ■ Exploratorio
 ■ No corresponde

Low-code para el desarrollo de nuevos procesos/aplicaciones



El 33 % de los encuestados del sector de la industria de la salud/ciencias de la vida calificaron la implementación de low-code de nuevos procesos y aplicaciones como madura, en comparación con el 19 % del sector de servicios financieros y el 6 % del sector gubernamental. El promedio de la encuesta es 17 %.

¿Utiliza un sistema de diseño consistente?



El 69 % de los encuestados del sector de comunicaciones y medios, el 65 % del sector de venta minorista y el 64 % del sector de servicios financieros indicaron que utilizan un sistema universal de diseño con plantillas en sus empresas, en comparación con el 46 % del sector gubernamental. El promedio de la encuesta es 56 %.

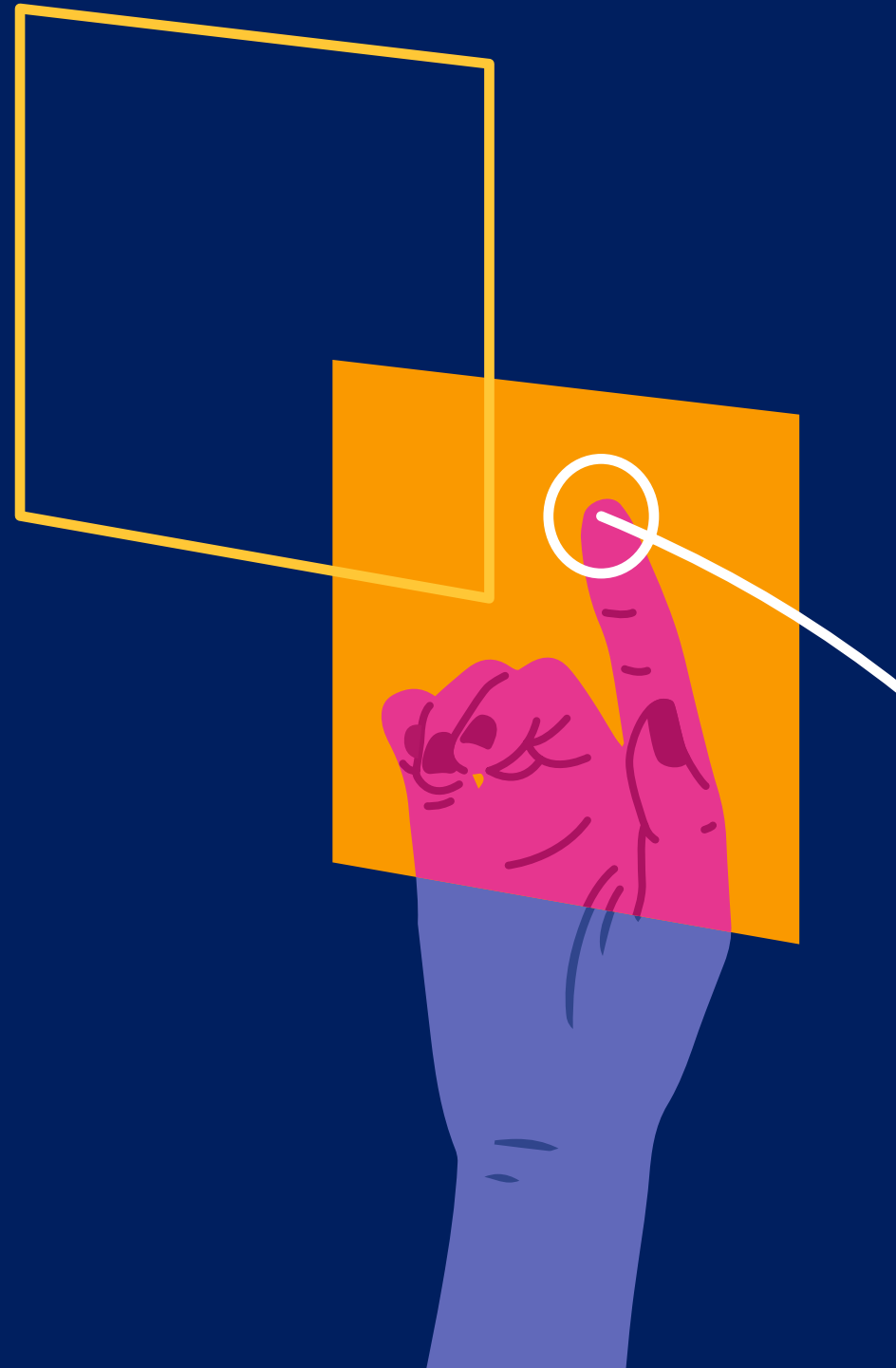
Conclusión

Nuestro estudio demuestra que los líderes reconocen que la verdadera automatización inteligente es una tarea compleja que depende del respaldo de toda la empresa y un proceso sistemático que gobierna las implementaciones y las fusiona con resultados empresariales.

Ya no se trata de si se debe automatizar o no. Las empresas deben adoptar la automatización inteligente para adaptarse, transformarse y sobrevivir. A fin de satisfacer el aumento en la demanda, reducir las ineficiencias e implementar soluciones digitales de principio a fin de forma rápida que cumplan las necesidades de los clientes y los equipos internos, las empresas deben adoptar la gestión de casos y la automatización inteligente. La **gestión de casos** puede ayudar a capturar y gestionar el trabajo entre las diferentes aplicaciones y personas, mientras que la inteligencia artificial (IA) puede automatizar las decisiones y eliminar el trabajo manual tedioso. Además, con la potencia del desarrollo del low-code, los usuarios de negocio y los equipos de TI pueden entregar las aplicaciones e impulsar los resultados de forma rápida.

En resumen, **las personas, los procesos y la tecnología** no son simplemente un marco útil. Es la combinación de estos elementos lo que mantendrá a las empresas ágiles y listas para lo que venga.

¿Está preparado para lo que venga?



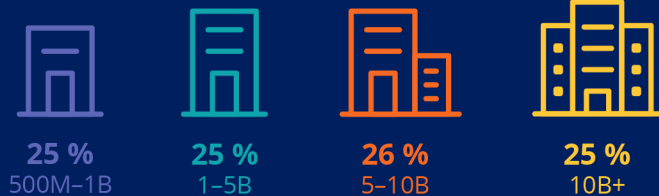
Metodología

Cada encuestado respondió un conjunto de 25 preguntas de opción múltiple que evaluaron el nivel de sus esfuerzos de automatización inteligente y transformación digital dentro de los tres pilares de personas, procesos y tecnología.

Función principal



Puesto



Ingresos de la empresa



Región de organización



Acerca de Pegasystems

Pega provee software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde aumentar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a las marcas líderes del mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el mañana. Pega ayuda a los clientes a tomar mejores decisiones y llevar a cabo el trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para mantenernos al día con los cambios rápidos. Nuestras soluciones permiten ahorrar tiempo, de modo que los empleados y los clientes de nuestros clientes pueden dedicarse a las tareas más acuciantes.