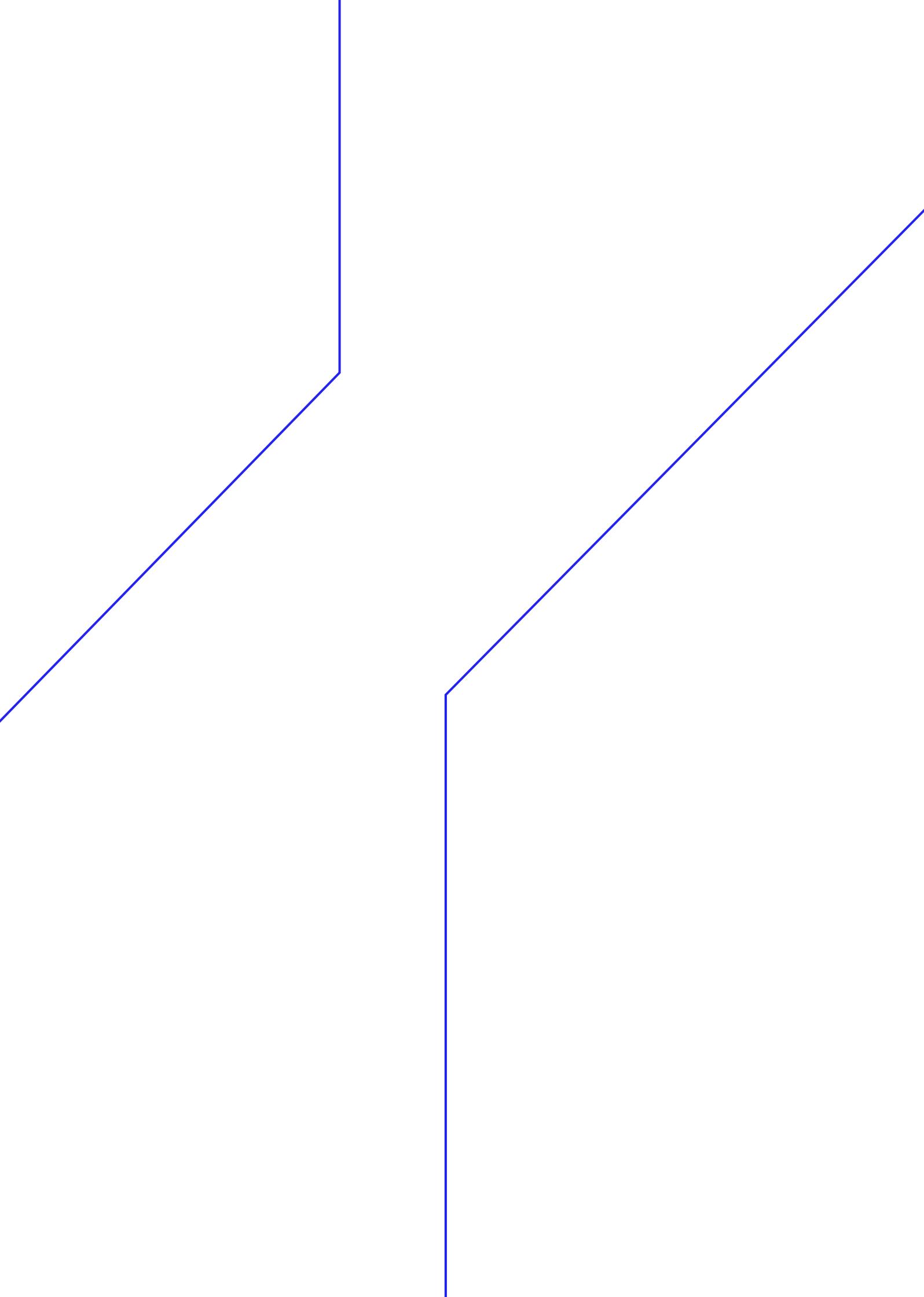


# 10 medidas de madurez de la automatización en los servicios financieros.

¿Está su empresa preparada para la automatización?



# 10 medidas de madurez de la automatización en los servicios financieros.

¿Está su empresa preparada para la automatización?

**Los enfoques modernos de la automatización han ampliado drásticamente su escala, alcance y ventajas potenciales.**

**Las empresas se han apresurado a buscar oportunidades de automatización, especialmente durante la pandemia de COVID-19. Sin embargo, muchas han encontrado costosos puntos ciegos, riesgos e ineficiencias.**

Por eso es tan importante la madurez de la automatización. Las empresas de servicios financieros necesitan un marco que les permita medir la madurez de la automatización, el progreso y su posición en relación con los competidores.

Las 10 dimensiones de la madurez de la automatización ofrecen un buen punto de partida para desarrollar su marco de automatización. Analizadas en detalle en una sección posterior de este documento, estas diez dimensiones representan en conjunto la base de la excelencia de la automatización moderna. Al medir –y dominar– las 10, las empresas se ponen en el camino de la mejora continua de la resiliencia, el crecimiento y la innovación, así como de la eficiencia, la agilidad y el rendimiento operativo.

## Una nueva era de automatización.

La automatización en el sentido más amplio no es una tendencia nueva en los servicios financieros. Hace cien años, los tubos neumáticos automatizaban el movimiento de efectivo y documentos en los bancos.<sup>1</sup> Hace cincuenta años, los bancos comenzaron a utilizar gigantesco ordenadores centrales para automatizar las operaciones manuales de back-office.<sup>2</sup>

Sin embargo, la automatización actual es diferente. Se basa en los fundamentos digitales de las últimas décadas y rompe con las tendencias del pasado en aspectos

importantes. La automatización solía significar simplemente conectar máquinas a los procesos manuales. Por desgracia, algunos siguen manteniendo esta visión anticuada, que suele conducir a malos resultados.

## Empezar con la perspectiva adecuada.

Entonces, ¿qué significa la automatización hoy en día? La automatización une los puntos fuertes de las personas, los bots y la inteligencia artificial, de forma flexible y fiable, desde una única plataforma de workflows.

Las instituciones de servicios financieros pueden beneficiarse del alcance y la escala casi ilimitados de la automatización moderna. Desde tareas sencillas hasta complejos procesos integrales, las empresas pueden utilizar la automatización en una amplia gama de áreas, como el servicio al cliente, el cumplimiento de la normativa, las operaciones básicas, la gestión de la tecnología, la integración de datos, la mitigación de riesgos, la analítica, etc.

La automatización actual también incorpora muchos métodos y capacidades diferentes. Por ejemplo, la automatización de procesos robóticos, la gestión de workflows y procesos empresariales, la inteligencia artificial, las reglas de decisión, el procesamiento inteligente de documentos y la gestión de casos, por nombrar solo algunos.

## Medir más allá de los fundamentos.

Esta amplia área de oportunidades para la automatización hace que sea más difícil medir el verdadero impacto de una inversión.

Con métricas simplistas, las empresas suelen pasar por alto importantes ventajas o escollos. Considere, por

1. <https://www.vox.com/2015/6/24/8834989/when-the-pneumatic-tube-carried-fast-food-people-and-cats>  
2. <https://www.computerworld.com/article/2578842/banking-on-technology.html>

ejemplo, cómo muchas empresas miden el impacto de la automatización en horas ahorradas en las tareas, la velocidad de respuesta o la reducción de los gastos operativos. Estos indicadores fundamentales solo son algunos de los indicadores que nos permiten saber si una empresa está maximizando las oportunidades que ofrece la automatización moderna.

Las empresas también deben considerar el impacto cualitativo de la automatización. ¿Está la automatización mejorando la experiencia del cliente? ¿Produce empleados más satisfechos y comprometidos? ¿Fomenta una cultura que permite a los empleados no técnicos apropiarse del diseño y la gestión de los procesos automatizados? Todos estos aspectos son importantes para evaluar la eficacia de la automatización.

### Las ventajas de la automatización.

Los factores estratégicos y organizativos que rodean una iniciativa de automatización también son importantes. Por ejemplo, las empresas a veces despliegan la automatización sin una estrategia adecuada para toda la empresa. Esto hace que se desperdicien recursos y se pierdan oportunidades.

En otros casos, puede existir una estrategia centralizada pero defectuosa. Por ejemplo, un enfoque por tareas en lugar de uno basado en la plataforma. Con una plataforma de automatización low-code, las empresas pueden ir más allá de las tareas para orquestar procesos integrales en diversos sistemas, departamentos y bases de datos, aumentando el impacto al incorporar las mejores capacidades de los humanos, los bots y la inteligencia artificial.

Las instituciones de servicios financieros también deben considerar la automatización en el contexto de atributos organizativos más amplios. Por ejemplo, la automatización de un mal proceso no lo convierte mágicamente en un buen proceso. Con una sólida capacidad de gestión de los procesos empresariales, las empresas obtienen mayores beneficios de la automatización, lo que lleva a desarrollar procesos aún más sólidos y a ver cómo los beneficios continúan en el futuro.

Este es solo un ejemplo del efecto combinado de la automatización. Las sólidas capacidades que posibilita la automatización, como la digital, la inteligencia artificial, la nube, la gestión de datos, el gobierno y la gestión

de riesgos, apoyan la madurez y la excelencia de la automatización desde ahora y a largo plazo.

Incluso después de medir su automatización con respecto a estas dimensiones, todavía hay una pregunta más que es esencial responder: **¿cómo se compara la madurez de la automatización de su empresa con la de sus rivales en el sector?**

Para ello, hemos desarrollado una [herramienta de evaluación comparativa interactiva](#) basada en las 10 dimensiones. Le permite comparar el progreso de su empresa con el de su sector en general a través de nuestro índice patentado. El índice se basa en una encuesta realizada a 500 altos ejecutivos de la banca y la gestión de activos de nueve países con sectores de servicios financieros avanzados.

### Evalúe su progreso.

La puntuación calculada en función de las 10 dimensiones descritas en la página siguiente, clasifica a una empresa en una de las cinco etapas de madurez: desde una empresa que obtiene pocos beneficios de la automatización hasta otra en la que la automatización es un motor principal de crecimiento para el negocio.

Los mejores resultados en los próximos años serán las empresas que tengan la capacidad de adaptarse rápidamente a las alteraciones del sector y del mercado, a los retos normativos y de gestión de riesgos, a la transformación de la plantilla, a las perturbaciones del mercado y a los nuevos competidores, todo lo cual es posible gracias a la automatización.

La automatización moderna permite a las empresas tomar decisiones basadas en datos a todos los niveles desde una perspectiva empresarial. Les permite transformar rápidamente esas decisiones en procesos empresariales controlables dinámicamente que sean sólidos, transparentes y eficaces, y que integren a la perfección nuevas ideas, datos, métodos y tecnologías.

Averigüe cómo se compara su empresa realizando la [Automation Maturity Assessment](#).

**¿Cuál es su situación?  
Realice la evaluación**

## Las 10 dimensiones de la madurez de la automatización.

¿Cómo puede saber en qué punto de la automatización se encuentra su empresa? Appian ha desarrollado un conjunto de indicadores clave que llamamos las 10 dimensiones de la madurez de la automatización.

Estas dimensiones le ayudarán a evaluar la automatización de su empresa:

-  **1. Pensamiento a nivel de empresa** - Una organización gestiona los workflows de forma holística, a través de una empresa unificada y no en departamentos o equipos individuales, impulsada por una sólida gestión de los procesos empresariales, con o sin automatización.
-  **2. Potencia de la plataforma** - Una organización adopta un enfoque de plataforma para la automatización con plataformas de automatización low-code que automatizan los procesos de extremo a extremo y orquestan los sistemas, las bases de datos, la IA, las API, los bots y los trabajadores humanos.
-  **3. Democratización** - Una organización considera la automatización como un problema de negocio, no de TI, y adopta un enfoque multidisciplinar y de equipo para desarrollar soluciones. Los expertos en TI y en el negocio pueden crear un centro de excelencia de automatización con una participación igualitaria y colaborativa.
-  **4. Gobierno y visibilidad** - Una organización mantiene un sólido gobierno, visibilidad y control sobre todos los workflows automatizados y humanos, para una gestión proactiva de los riesgos, un sólido cumplimiento de la normativa y la excelencia operativa.
-  **5. Rapidez y agilidad** - Los procesos y sistemas flexibles, ágiles y con capacidad de respuesta ayudan a una organización a adaptarse rápidamente a los cambios, a la vez que supervisan y optimizan continuamente los procesos.
-  **6. Impacto** - Una organización obtiene importantes beneficios empresariales, como el valor para los accionistas y las partes interesadas y la eficiencia de costes, en una amplia gama de áreas empresariales y métricas de uso común.
-  **7. Digital y datos** - Una organización sobresale en todo lo digital dentro de una cultura de prioridad digital, mejorando continuamente los sistemas digitales y de datos, el gobierno y la experiencia para apoyar casos de uso de automatización más amplios y sofisticados.
-  **8. Inteligencia añadida** - Las organizaciones aprovechan la IA para desarrollar automatizaciones más avanzadas y eficaces de forma continua, transformando los workflows, los procesos empresariales, la toma de decisiones, la gestión de casos, etc.
-  **9. Clientes** - Mediante el uso de la automatización para mejorar la experiencia y la satisfacción del cliente, una organización proporciona un servicio de atención al cliente líder en el sector, experiencias online y móviles, y productos y servicios innovadores, con visibilidad y control de principio a fin en todo el recorrido del cliente.
-  **10. Empleados** - Una organización utiliza la automatización para aumentar su personal y capacitar a sus empleados, ayudando a la empresa a obtener más de los equipos y de los individuos mientras mantiene a los empleados comprometidos, motivados y productivos.

Averigüe su puntuación en estas 10 medidas, y cómo se compara su puntuación con la de otras empresas de servicios financieros, realizando la [Automation Maturity Assessment](#).

Descubra más en  
[automationmaturity.appian.com](https://automationmaturity.appian.com)  
o [contacte con nosotros](#)

Appian ayuda a las organizaciones a construir aplicaciones y workflows rápidamente, con una plataforma low-code. Al combinar personas, tecnologías y datos en un único workflow, Appian puede ayudar a las empresas a maximizar sus recursos y mejorar los resultados empresariales. Muchas de las organizaciones más grandes del mundo utilizan las aplicaciones de Appian para mejorar la experiencia del cliente, lograr la excelencia operativa y simplificar la gestión de riesgos globales y el cumplimiento de la normativa. Para más información, visite [appian.es](https://appian.es).