

## **La «automatización inteligente» podría generar ingresos adicionales de 512.000 millones de dólares al sector de los servicios financieros para 2020**

***La automatización inteligente puede utilizarse para mejorar la experiencia del cliente y, en última instancia, impulsar la facturación***

Madrid, 24 de julio de 2018. Un nuevo informe del Instituto de Transformación Digital de Capgemini revela que el sector de los servicios financieros podría generar ingresos adicionales de hasta 512.000 millones de dólares de aquí a 2020 gracias a la «automatización inteligente<sup>1</sup>». Esta tendencia tecnológica combina la robotización de procesos (RPA), la inteligencia artificial (IA) y la optimización de procesos de manera apropiada y cohesiva en la organización para alcanzar objetivos de negocio. El informe, bajo el título [Growth in the machine: How financial services can move intelligent automation from cost play to growth strategy](#), demuestra el potencial de esta combinación de estas tecnologías para el sector de los servicios financieros.

Según el informe, la automatización inteligente podría generar ingresos adicionales de 512.000 millones de dólares al sector de los servicios financieros de aquí a 2020; en particular, 243.000 millones de dólares en el sector asegurador y 269.000 millones de dólares en el sector de la banca y mercado de capitales.

Hasta la fecha, el sector de los servicios financieros ha utilizado tecnologías de automatización, como la RPA, para reducir costes y ganar eficiencia. Gracias a la RPA, una empresa puede incrementar el ahorro de costes entre un 10% y un 25%, o incluso un 30%-50% si se trata de RPA reforzada con IA<sup>2</sup>. "En los próximos dos años, la automatización experimentará grandes avances. La RPA es solo un ejemplo de una herramienta entre tantas. Pronto también utilizaremos herramientas basadas en la IA y técnicas de optimización de procesos para la automatización del mercado financiero", comenta Jenny Dahlström, subdirectora de Asistencia y Desarrollo de Negocios y responsable de Implantación Robótica de la firma Handelsbanken Capital Markets.

### **Automatización para impulsar ingresos**

Las principales empresas de servicios financieros han comenzado aplicar la automatización en el frente del cliente, utilizándola como herramienta para generar ingresos y no solo para reducir costes. El informe de Capgemini pone de manifiesto que, de media, más de un tercio (35%) de las empresas de servicios financieros ha experimentado un incremento de entre el 2% y el 5% en su facturación gracias a la automatización, siendo factores clave para este incremento la optimización de los plazos de lanzamiento de nuevos productos y la mejora de las estrategias de venta cruzada. Igualmente, el informe también señala que un 64% de las empresas de diferentes segmentos ha experimentado una mejora en la satisfacción de los clientes de más del 60% gracias a la automatización inteligente.

En vista de este importante incremento derivado de la automatización inteligente, no resulta sorprendente que un número cada vez mayor de firmas de servicios financieros esté considerando la implantación de la

<sup>1</sup> Automatización inteligente se refiere a la combinación de Robotización Automatizada de Procesos de Negocio (RPA), inteligencia artificial y optimización de procesos de negocio, aplicada a la consecución de objetivos de negocio estratégicos. La automatización se refiere al uso de software para gestionar un alto volumen de tareas repetitivas y estandarizadas basadas en datos estructurados, que anteriormente requerían la intervención humana.

<sup>2</sup> Morgan Stanley, "The Rise of the Machines: Automating the Future, 24 de septiembre de 2017, <https://www.morganstanley.com/ideas/process-automation>



tecnología en esta primera línea: el cliente. De hecho, el informe concluye que más de la mitad de las empresas (55%) están dirigiendo sus esfuerzos a mejorar la satisfacción del cliente mediante la automatización, al tiempo que cerca de la mitad (45%) considera que el aumento de los ingresos es su objetivo principal.

### **La adopción de la automatización inteligente es aún escasa**

Además de los beneficios tangibles que ofrece la automatización inteligente, el informe apunta otra razón por la que las empresas de servicios financieros están planteándose la adopción de esta tecnología: la creciente amenaza de los actores no tradicionales; y es que, según el estudio, casi la mitad (45%) de las empresas cree que las *BigTech*<sup>3</sup>, como Amazon y Alphabet, serán sus competidores en los próximos cinco años.

A pesar de las claras oportunidades y de los desafíos crecientes que suscitan los nuevos participantes, la adopción de la automatización inteligente está siendo lenta. Solo el 10% de las empresas del sector ha implementado esta tecnología a gran escala y la mayoría de las firmas hace frente a retos de carácter empresarial, tecnológico y de recursos humanos. Según el informe, solo alrededor de una de cada cuatro empresas ha adoptado (en piloto o de forma ya generalizada) tecnologías de automatización cognitiva (como el aprendizaje automático, la visión artificial y la biometría). La mayor parte de las firmas sigue centrando en la RPA (40%) o, en el mejor de los casos, el procesamiento del lenguaje natural (PLN) (37%), el eje de sus iniciativas de automatización.

Anirban Bose, miembro del Comité Ejecutivo y responsable de la Unidad de Servicios Financieros de Capgemini a nivel mundial, explica: *"Las firmas de servicios financieros más innovadoras cuentan con expertos con una visión sofisticada del efecto potencial que la automatización puede tener en todos los niveles del negocio, y ya están recogiendo sus frutos. En los próximos años, aquellos que aprovechen esta oportunidad podrán generar cientos de miles de millones de dólares en ingresos adicionales gracias a la automatización inteligente. Solo las empresas que abracen esta tendencia tecnológica con un objetivo que vaya más allá de la reducción de costes y centren sus esfuerzos en la generación de valor para clientes y accionistas podrán alzarse victoriosas en el mercado"*.

### **Factores para impulsar la automatización**

El estudio pone sobre la mesa los factores que impiden a las empresas avanzar más allá de las pruebas de concepto para luego implantar de manera generalizada la automatización inteligente. Estos factores tienen que ver con aspectos de la propia organización y gobernanza en la empresa, la infraestructura tecnológica y las competencias de los profesionales. Cerca de cuatro de cada diez empresas (43%) tiene dificultades a la hora de establecer un hilo argumental empresarial claro a favor de la automatización; y buena parte (41%) tiene dificultades para convencer a la alta dirección de la necesidad de tener una estrategia de automatización inteligente (43%). Además, la implantación de la automatización inteligente y su escalado en la empresa requiere personas con un profundo conocimiento de las tecnologías de RPA e IA. Casi la mitad de las empresas (48%) afirma que les cuesta encontrar los recursos humanos adecuados para la implantación efectiva de la automatización inteligente. Asimismo, el 46% considera que también impide avanzar en este frente la ausencia de una estrategia adecuada de gestión de datos, pues los algoritmos para la automatización basada en la IA requieren el uso de datos adecuados y en su justa medida.

*"En mi opinión, la evolución de la automatización en el segmento de los servicios financieros será muy similar a la revolución de la industria automovilística en las décadas de 1970 y 1980. El papel de los seres humanos en los procesos cambiará drásticamente y se centrará en aquello en lo que los humanos son mejores: el diseño y la resolución de problemas, dejando las tareas repetitivas para las máquinas. Aunque esto no*

---

<sup>3</sup> BigTech es el término con el que se designa a las grandes multinacionales tecnológicas, como Google, Amazon, Facebook, Apple y Alibaba.



*sucedirá ni en un año ni en dos, también puedo decir que no tardará 20 años", afirma Jose Ordinas Lewis, responsable del Centro de Automatización Robótica de Swiss Re.*

### **Metodología del estudio**

Para la realización de este estudio, se encuestó a 1.500 expertos de alta dirección de 750 multinacionales durante los meses de febrero y marzo de 2018. La muestra abarcó firmas de banca minorista y comercial, mercados de capitales y seguros de vida y no vida de nueve países: Francia, Alemania, Italia, Países Bajos, España, Suecia, India, Reino Unido y Estados Unidos. El 42% de las empresas de la muestra registra ingresos mundiales de más de 10.000 millones de USD.

El informe puede descargarse [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 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 Transformación Digital de Capgemini**

El Instituto de Transformación Digital 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.