

Mantenerse a la delantera:

cómo las empresas de servicios profesionales utilizan la automatización para ser ágiles



Introducción

En un dinámico marketplace global, las empresas de servicios profesionales medianas juegan un papel fundamental en la entrega de soluciones especializadas y personalizadas a los clientes —impulsando el crecimiento e impulsando la innovación—.

Manteniendo su adaptabilidad y agilidad, las empresas de servicios profesionales siguen sobresaliendo mientras navegan por un entorno global competitivo. Una investigación realizada por Oxford Economics, en colaboración con SAP, muestra que una gran mayoría (el 85%) de las empresas de servicios profesionales vio un crecimiento positivo de los ingresos en los últimos tres años. Son más proclives que otras industrias a informar una tasa promedio de crecimiento de ingresos anuales de más del 20% (el 18% vs. el 11% promedio de la encuesta). Pero si bien los ingresos aumentan, el crecimiento de la rentabilidad no ha seguido su ejemplo; son

significativamente menos (el 67%) las que han visto un crecimiento positivo de la rentabilidad en el mismo período —y solo el 8% dice que este crecimiento ha estado por encima del 10%—.

Esto indica una oportunidad para que las empresas de servicios profesionales mejoren la rentabilidad, la cual no ha aumentado en consonancia con el crecimiento del negocio. Este informe tiene como objetivo destacar los pasos que están dando para lograr sus objetivos de negocio y ser digitalmente más resilientes en los próximos años.

Capacidades para gestión de recursos

El crecimiento de los ingresos y el aumento de la base de clientes son las máximas prioridades citadas por los encuestados de la industria de servicios profesionales. Casi dos quintas partes los clasifican como sus objetivos de negocio más importantes para los próximos dos años (el 39% señala el crecimiento de ingresos y el 38%, la atracción de nuevos clientes).

Para lograr crecimiento y rentabilidad, el talento es un recurso particularmente crítico. El personal juega un papel vital a la hora de brindar valor al cliente, y los ejecutivos de servicios profesionales lo reconocen. En comparación con todas las demás industrias, son significativamente más proclives a decir que atraer y retener al mejor talento es una prioridad organizativa clave para los próximos dos años (Figura 1). Y tienen razón al enfatizar estas necesidades estratégicas: el talento también presenta el mayor riesgo para su industria. Casi la mitad de los encuestados dice que sus mayores riesgos en los próximos dos años son la incapacidad de encontrar (el 49%) y de retener (el 44%) al talento.

Figura 1: ¿Cuáles son los principales objetivos de negocio de su organización para los próximos dos años?

Se muestran las 6 respuestas mas elegidas.



Unir el talento con la tecnología

Dada la naturaleza del negocio, no es sorprendente que el talento sea una prioridad. Las empresas de servicios profesionales deben asegurarse de obtener el mayor valor de su personal. Buscan formas de mejorar la eficiencia del empleado, dar soporte a procesos integrales, aumentar la visibilidad y mejorar la satisfacción del cliente. Hacerlo eficazmente requiere aprovechar las capacidades de tecnologías digitales como el ERP en la nube y otras herramientas que ayudan a automatizar las sugerencias y la información estratégica.

Un ERP en la nube integrado de punta a punta brinda una plataforma digital unificada. El personal se beneficia con información en tiempo real, acceso móvil, procesos estandarizados y gestión de datos completa. Ayuda a optimizar las prácticas del negocio central, automatizar el trabajo y tomar decisiones más fundamentadas. Todo esto hace posible que el personal reduzca la cantidad de burocracia y se enfoque en actividades más estratégicas.

La organización puede identificar más fácilmente las habilidades existentes, y asignarlas mejor donde y cuando se necesiten. Más de la mitad (el 58%) de los encuestados dice que hacer coincidir los requisitos de habilidades con el talento disponible a través de procesos automatizados es significativamente

importante o crítico para lograr los objetivos de negocio generales (Figura 2). Además, la tecnología puede dar soporte a recomendaciones de capacitación para impulsar la adquisición de nuevas habilidades, un factor clave en la retención de talento y el compromiso del personal.

Innovar el modelo de negocio también es más fácil. El ERP en la nube puede ayudar a gestionar complejidades en torno a la forma en que las empresas brindan servicios, facturan y cobran. A medida que sus operaciones se vuelven más ágiles, las empresas pueden probar nuevos modelos de entrega y servicios. La propiedad intelectual reutilizable y repetible se puede vender como paquetes o como servicios digitales, creando nuevos flujos de ingresos y aplicando nuevos modelos de monetización.

El resultado es mayores ingresos. La automatización de procesos manuales básicos y la reducción de la complejidad habilitan niveles mejorados de utilización del talento y compromisos de más valor.

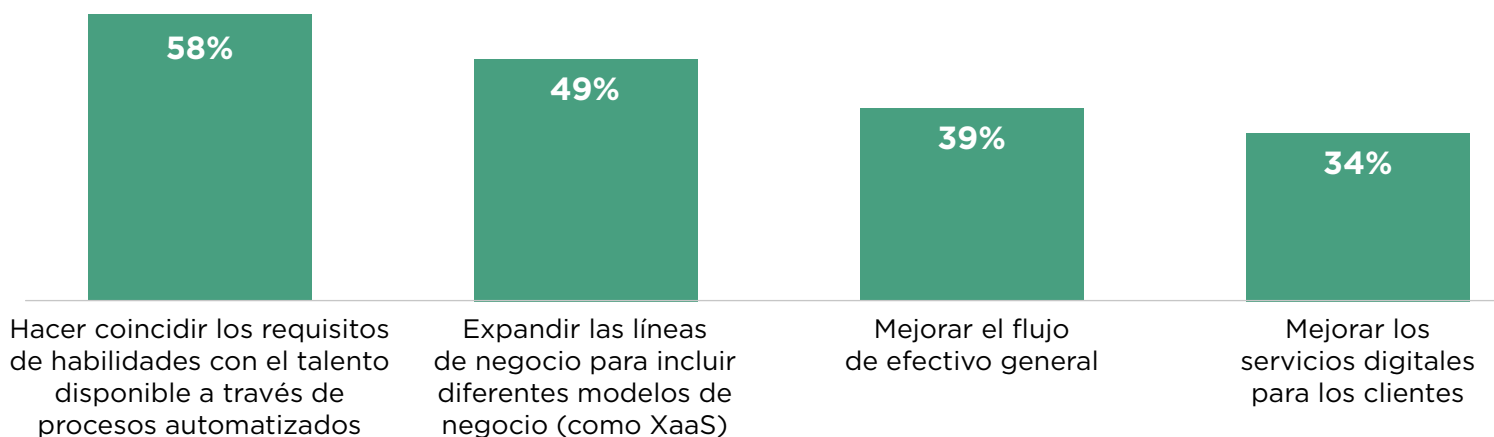
¿Cómo mantendrá su competitividad?

“Creando más oportunidades para que nuestro personal trabaje de forma creativa y genere más ingresos”.

— Chief Data Officer, Corea del Sur

Figura 2: En su opinión, ¿qué importancia tienen cada una de las siguientes decisiones para lograr sus objetivos de negocio generales?

Respuestas “Significativamente importante” y “Absolutamente crítica” combinadas.



Aprovechar el poder de la IA

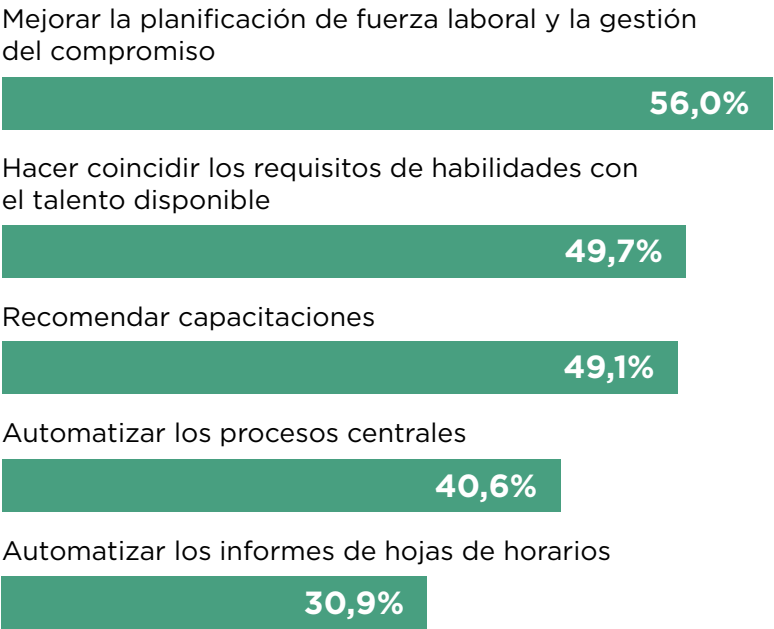
Una estrategia de gestión de postulantes exitosa tiene el soporte de apps habilitadas por IA. La IA está jugando un rol creciente en mejorar la eficiencia organizativa —y los ejecutivos de servicios profesionales son muy conscientes de ello—. Más de la mitad de los encuestados ha utilizado IA para mejorar la planificación de fuerza laboral y la gestión del compromiso. La mitad la usa para hacer coincidir los requisitos de habilidades con el talento disponible. También ven valiosa la IA para recomendar capacitaciones y automatizar procesos. (Figura 3)

Estos ejecutivos ven el impacto que tendrá la IA en las áreas operativas. Más de cuatro quintas partes dicen que la IA tendrá un impacto significativo o moderado en productos y servicios (el 88%), marketing y ventas (el 87%) y estrategia y finanzas corporativas (el 83%).

Sacar el máximo provecho de la IA requiere una base integrada de procesos de negocio y, lo que es más importante, de datos. Según los encuestados, se obtienen recompensas significativas por integrar datos dentro de los procesos —la más grande es crear a escala modelos de negocio innovadores (el 86% dice que es moderadamente o significativamente beneficioso), ofrecer experiencias de empleado consistentes (el 80%), y mantener los datos precisos y actualizados (el 80%)—. De todas las industrias, la de servicios profesionales es más proclive a decir que la integración es beneficiosa para recopilar y usar datos sobre productividad del personal para mejorar la eficiencia del negocio (el 79% vs el 68% promedio de la encuesta).

Figura 3: ¿En cuáles de las siguientes maneras ha utilizado su organización la IA?

Seleccione todo lo que corresponda.



¿Cómo mantendrá su competitividad?

“Manteniéndonos a la vanguardia de los avances en inteligencia artificial mediante la búsqueda constante de iniciativas continuas de educación y capacitación”.

— Chief Technology Officer, Canadá

Conclusión

El crecimiento rentable y sostenible es primordial para las empresas de servicios profesionales, pero primero deben encontrar el equilibrio entre adquisición de talento y automatización de procesos. Las organizaciones de la industria de servicios profesionales deben considerar las siguientes acciones para alcanzar esta armonía:

1. Alinear las prioridades estratégicas con las necesidades de talento.

El crecimiento es genial, pero la resiliencia es crítica. Actúe en pos de resultados que reduzcan el riesgo de encontrar y retener talento.

2. Hacer que las inversiones en tecnología funcionen para la fuerza laboral.

Ya sea que eso signifique adquirir tecnologías que clasifiquen y asignen habilidades donde se necesiten o automatizar áreas que tienen poco personal, se debe abordar el equilibrio entre talento y tecnología.

3. Prepararse para el poder de la IA.

Las suites de software incorporan continuamente capacidades de IA como parte de ofertas futuras. Identifique cómo su organización puede aprovechar al máximo la IA, y establezca un flujo de datos unificado para alimentar esas herramientas.

¿Cómo mantendrá su competitividad?

“Optimizando nuestra infraestructura en la nube a fin de tener la escalabilidad y rentabilidad necesarias para una mejor protección de datos y un fácil intercambio de información dentro de la organización, y así mejorar la calidad de nuestros productos y servicios y el tiempo de entrega”.

— Chief Technology Officer, Australia

“Con ayuda de automatización, robótica e inteligencia artificial, podemos mejorar la productividad y la calidad de nuestros servicios”.

— Chief Procurement Officer, China

Dé el siguiente paso

Contacte a su partner de SAP para conocer cómo la tecnología de SAP puede apoyar su crecimiento.