

Un Documento de Liderazgo intelectual
de Forrester Consulting encomendado
por Infoblox

Agosto del 2020

Procesos de documentos digitales en 2020: Un foco en los servicios financieros

Resultados de Servicios Financieros del documento
de Liderazgo de pensamiento de agosto del 2020
"De qué manera los procesos de los documentos
digitales están cambiando de las mejores prácticas
a. Necesidad de la empresa"



En todo el mundo, el 71 % de las empresas de servicios financieros utiliza principalmente procesos de documentos digitales o exclusivamente.



Los procesos de documentos digitales serán fundamentales para CX y EX.

"El uso de tecnologías de documentos digitales ayuda a mantener las operaciones continuas, incluso con una fuerza de trabajo totalmente remota".
CIO, compañía de servicios financieros, Reino Unido

Introducción

A medida que la COVID-19 pandemia cambia en todo el mundo, las empresas de servicios financieros se han encontrado administrando increíbles niveles de demanda y brindando apoyo a algunas de las peores empresas afectadas mientras se ajustan simultáneamente a una nueva normalidad de trabajo. Los encargados de la toma de decisiones en la industria se ven obligados a cambiar y reconsiderar sus prioridades para continuar con las operaciones en condiciones cada vez más complejas.

En este nuevo entorno, ¿cuál es el valor de los procesos de digitalización de documentos? ¿Cómo ayuda a las empresas de servicios financieros? ¿Qué tan importante será como vayan más allá de la pandemia?

Adobe puso en marcha Forrester Consulting para responder a estas preguntas y evaluar de qué manera los procesos de documentos digitales apoyan la continuidad del negocio. Forrester realizó una encuesta en línea con 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones COMERCIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa Occidental y APAC con responsabilidades para el procesamiento de documentos digitales en su organización. Descubrimos que las empresas de servicios financieros están reenfoicándolas en sus procesos de documentos digitales y reconociendo estas soluciones como algo más que solo herramientas operativas. Las soluciones facilitan la buena experiencia del cliente (CX) y la experiencia del empleado (EX), y liberan nuevas oportunidades de negocio. Debido a esto, las iniciativas para digitalizar los procesos de los documentos seguirán creciendo y se convertirán en protocolos estándar en empresas de servicios financieros. Es un paso fundamental que seguirá elevando el nivel de madurez digital en la industria.

HALLAZGOS CLAVE

- **El gasto y la velocidad de la implementación de procesos de documentos digitales y firmas electrónicas se aceleran.** Los encuestados de empresas de servicios financieros encuentran procesos de documentos digitales esenciales para llevar a cabo sus negocios, y un 72 % considera que las firmas electrónicas son cruciales para la continuidad y agilidad del negocio.¹ en promedio, estas empresas aumentarán su gasto en digitalizar los procesos de documentos en un 59 % durante el próximo año.
- **Los procesos de documentos digitales son más que herramientas operativas.** También mejoran la CX y EX. A medida que las empresas de servicios financieros se ajustan a las cambiantes necesidades de los clientes y empleados, la pandemia ha traído a la luz los beneficios de los procesos de los documentos digitales. El treinta y siete por ciento de los encuestados vinculan el aumento de la satisfacción del cliente con el 40 % de la productividad de los empleados a estos procesos.
- **La digitalización de los procesos de los documentos desbloquea nuevas oportunidades.** Los procesos de documentos digitales respaldan la continuidad del negocio, ya que permiten a las organizaciones continuar prestando servicio a sus clientes a pesar de la falta de contacto directo. Más allá de esto, el 34 % de los encuestados de empresas de servicios financieros está de acuerdo en que los procesos de documentos digitales permiten la búsqueda de oportunidades y nuevos clientes, especialmente ante la pandemia.
- **La integración de funciones avanzadas actualiza las plataformas de análisis de datos e impulsa un valor agregado.** Como adoptadores fuertes de los procesos de documentos digitales, el 77 % de los encuestados de las empresas de servicios financieros está buscando aprovechar las características de análisis de datos asociadas para avanzar aún más en las capacidades de inteligencia empresarial de su organización y generar perspectivas de negocios y clientes.

La digitalización de los procesos de los documentos está cambiando de una operación a UNA Iniciativa estratégica dentro de los servicios financieros

La pandemia introdujo una serie de desafíos para las empresas de servicios financieros. Debido a la fuerte inestabilidad en el mercado, los clientes que están en peligro y las cambiantes prácticas del lugar de trabajo, las empresas de servicios financieros han obtenido capacidades digitales no solo para gestionar durante la crisis, sino también para respaldar la recuperación. Si bien estos desafíos agregan una capa adicional de complejidad en la implementación de soluciones tecnológicas, la digitalización de los procesos de documentos sigue siendo una prioridad para las empresas de servicios financieros. El 68 % de los encuestados considera que es esencial elevar la madurez digital de su organización, lo que la convierte en una iniciativa estratégica clave.

- Los procesos de documentos digitales se están trasladando de la oficina administrativa a la vanguardia de la atención a los clientes. A medida que los clientes buscan propuestas digitales más satisfactorias, ha habido un cambio en la manera en que se perciben los procesos de documentos digitales dentro de las empresas de servicios financieros. Si bien los encargados de la toma de decisiones han visto tradicionalmente como herramientas operativas con el beneficio principal de reducir los costos de impresión y almacenamiento, ahora ven estos procesos como facilitadores de una buena CX y EX. Un 30 % de los encuestados vincularon una mayor satisfacción del cliente durante la pandemia con la digitalización de los procesos de documentos y un 40 % vinculadas aumentó la productividad de los empleados. Esos números aumentaron respectivamente entre el 27 % y el 23 % de la prepandemia. Además, los encuestados dicen que sus organizaciones prevén que esto durará más allá de la pandemia con una mejora en la productividad de los empleados (42 %) y un aumento en la satisfacción del cliente (37 %), ya que las ventajas priorizadas se vinculan con los procesos de documentos digitales posteriores a la pandemia (consulte la Figura 1).
- Aunque el valor de los procesos de documentos digitales ha aumentado, han surgido nuevos desafíos. Adaptarse a la nueva norma mediante la realización digital de la mayoría de los procesos de documentos es presentar nuevos desafíos a los servicios financieros en forma de esfuerzos de gestión de cambios, requisitos de capacitación y riesgos de cumplimiento y regulatorios percibidos. Las empresas de servicios financieros deben revisar estos riesgos y establecer o ampliar nuevas formas de digitalizar los procesos de documentos a través de los canales. Esto les permitirá servir a segmentos de clientes más amplios y, al mismo tiempo, ofrecer una experiencia elevada a los clientes y empleados.



"Los procesos de documentos digitales proporcionan mejores niveles de servicio y garantizan procesos simplificados tanto para nuestros clientes como para nuestros empleados".

Director de finanzas, empresa de servicios financieros, Indonesia



"La realización digital de procesos de documentos permite a nuestros equipos crear un entorno seguro y confiable para la colaboración y la administración de documentos con nuestros clientes y socios".

Gerente sénior DE TI, compañía de servicios financieros, EE. UU.



Figura 1

"Hemos enumerado algunos de los beneficios que proporcionan los procesos y herramientas de documentos digitales a continuación. A la luz de la COVID-19 pandemia, seleccione los beneficios más importantes de estas soluciones a su organización".
(Mostrar una selección de respuestas)

	AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS		
	Antes de COVID-19	Recuperación pandemia	Δ Nivelador	Antes de COVID-19	Recuperación pandemia	Δ Nivelador
Servicios financieros	27 %	37 %	+10 %	23 %	42 %	+19 %

Base: 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones COMERCIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades en el procesamiento digital de documentos en su organización
Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Google en febrero del 2020

Los procesos de documentos digitales tienen oportunidades de desbloqueo para las empresas de servicios financieros

La industria de servicios financieros ha sido tradicionalmente muy pesada. No es de extrañar que las empresas de servicios financieros asocien, principalmente, procesos de documentos digitales con menores costos de impresión y almacenamiento pre-pandémicos. A medida que evoluciona esta percepción y los encargados de la toma de decisiones reconocen la importancia de los procesos de documentos digitales en CX y EX, las empresas de servicios financieros tienen mucho que ganar para aprovechar aún más los procesos de los documentos digitales con el fin de impulsar el crecimiento. Descubrimos que:

- › **Los clientes de servicios financieros esperan procesos digitales más integrales.** Descubrimos que la mayoría de las empresas de servicios financieros utilizan una mezcla de herramientas digitales y basadas en papel. De hecho, solo el 40 % de los encuestados de empresas de servicios financieros afirma que su organización administra las nuevas aplicaciones de apertura de cuentas completamente digitalmente, y solo el 39 % afirma que su organización permite la autorización digital completa de documentos electrónicos. Los clientes esperan más de sus servicios financieros. Por ejemplo, en Australia, para cumplir con las expectativas de los clientes, en el caso de las empresas que presionen para que realicen cambios en las hipotecas y otros documentos, y que se firmen completamente en forma digital.²
- › **Las empresas de servicios financieros con un mínimo de soluciones de procesos de documentos digitales tienen más negocios en riesgo que otras organizaciones.** En general, los encuestados de organizaciones que no cuentan con procesos de documentos digitales informan 10 veces más clientes en riesgo y dos veces más ingresos en riesgo que aquellos de empresas que tienen estas soluciones implementadas.³ dentro de los servicios financieros, los encuestados reportan un 22 % promedio de los clientes en riesgo debido a la falta de alternativas digitales para brindarles el servicio, además de informar un 39 % de los ingresos en riesgo (consulte la Figura 2). A medida que las interacciones digitales reemplazan las interacciones en persona, las empresas de servicios financieros deben seguir implementando estas soluciones para obtener ingresos a prueba de futuro.
- › **Digitalizar los procesos de documentos posiciona mejor a las empresas de servicios financieros para atender a los clientes y aprovechar las oportunidades.** Las características como el intercambio de documentos, la colaboración, la automatización y las firmas electrónicas respaldan la continuidad del negocio, ya que permiten a las organizaciones prestar servicios a sus clientes a pesar de la falta de contacto directo. Para las empresas de servicios financieros, el 56 % de los encuestados afirma que los procesos de documentos digitales permiten a su empresa continuar prestando servicios a los clientes para garantizar la continuidad. Las firmas electrónicas desempeñan un papel importante aquí, con el 72 % de los encuestados de las empresas de servicios financieros que informan la característica como un requisito muy importante o fundamental para apoyar la resiliencia del negocio. Además, el 34 % de los encuestados está de acuerdo en que estos procesos permiten a su empresa buscar oportunidades y ganar nuevos clientes a la luz de la pandemia.
- › **Con el trabajo a distancia aquí para mantenerse, la digitalización de los procesos de los documentos es clave para permitir la colaboración de los empleados y mantener la empresa en movimiento.** Los encuestados de servicios financieros prevén que el 40 % de la fuerza de trabajo de su empresa seguirá trabajando de forma remota de forma regular luego de la pandemia.⁴ eso es superior a 20% pre-pandemia. El setenta y un % de los encuestados señala que los procesos de documentos digitales mejoran la colaboración de los empleados mientras trabajan de forma remota.



"Nuestros procesos de documentos digitales nos permiten aumentar considerablemente el volumen de los préstamos en línea que se procesan para nuestros clientes durante el período pandemia y después".

Director de productos, compañía de servicios financieros, Australia



"La digitalización de los procesos de los documentos juega un papel importante en la creación de un sentido de pertenencia entre nuestros equipos".

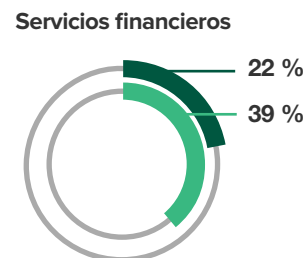
Director de ventas, compañía de servicios financieros, Reino Unido



Figura 2

"A la luz de la COVID-19 pandemia y a su mejor parte de sus conocimientos, indique el porcentaje de clientes/ingresos en riesgo debido a la falta de alternativas digitales para prestarles servicio".

- Clientes en riesgo
- Ingresos en riesgo



Base: 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones COMERCIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades en el procesamiento digital de documentos en su organización
Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020

Los procesos de documentos digitales se están convirtiendo en una necesidad empresarial en el sector financiero

Industria de servicios

El 72 % de los encuestados que han visto estas soluciones tanto en CX como en EX dice que su organización utiliza principalmente procesos con documentos digitales, o exclusivamente, de modo que las empresas de servicios financieros ya han observado algunos de los beneficios de estas soluciones. Entre otras iniciativas digitales, las empresas de servicios financieros seguirán invirtiendo en estas capacidades a medida que reconozcan:

- Seguir fortaleciendo las capacidades digitales protegerá al negocio y a los clientes.** En nuestro estudio, se descubrió que el 67 % de los encuestados de empresas de servicios financieros reconocen que los clientes desean mejores alternativas digitales y soluciones para interactuar con su empresa. El sesenta y cuatro por ciento indica que los empleados de su empresa también desean una gama más amplia de herramientas digitales para apoyarlos en el trabajo.
- Las funciones avanzadas ofrecen un valor adicional.** Como la transición de las mejores prácticas a las necesidades comerciales de los documentos digitales (por ejemplo, gestión de documentos y flujos de trabajo digitales), las empresas de servicios financieros deben buscar funciones más avanzadas para ofrecer valor. Si bien seguirán ampliando su uso de firmas electrónicas, descubrimos que el 77 % de los encuestados de empresas de servicios financieros afirma que su organización está buscando capacidades de análisis de datos e información a partir de sus procesos de documentos digitales. Un 74 % más allá afirma que su empresa está buscando capacidades de integración de datos de documentos con sistemas empresariales críticos (por ejemplo, conjunto de aplicaciones de productividad diaria, CRM, ERP, HCM, etc.). Estas funciones acelerarán aún más el flujo de trabajo de la documentación y ofrecerán perspectivas clave que permiten a las empresas operar con mayor agilidad y flexibilidad.
- Los procesos de documentos digitales durarán a largo plazo como parte del paisaje de CX y EX.** Con la gran mayoría de las empresas de servicios financieros (77 %) planificando actualizar su conjunto de tecnologías para la continuidad del negocio, el 58 % de los encuestados de empresas de servicios financieros también afirma que su organización planea implementar, ampliar, o actualizar su implementación de procesos de documentos digitales durante los próximos 12 meses, con un aumento promedio en el gasto del 59 %. Este aumento, especialmente durante una recesión económica, demuestra que las empresas de servicios financieros reconocen la importancia de los procesos de documentos digitales, no solo en mantener la continuidad del negocio, sino también en asegurar la calidad de CX y EX.



A medida que las empresas de servicios financieros continúan invirtiendo en procesos de documentos digitales, deben tener en cuenta las necesidades de sus clientes y empleados de manera integral.

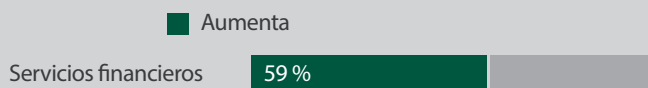
"Hemos comenzado a procesar más tarjetas de crédito en línea durante la pandemia. Hacer frente a este aumento de uso está permitido por las soluciones de procesos de documentos digitales, y esperamos que el uso más frecuente de estas soluciones continúe después de la pandemia".

Director de productos, compañía de servicios financieros, Hong Kong



Figura 3

"A su leal saber y entender, ¿cómo evolucionará en los procesos y herramientas de documentos digitales en su organización durante los próximos 12 meses?"



Base: 450 encargados sénior DE LA TOMA de decisiones COMERCIALES Y DE TI con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades en el procesamiento digital de documentos en su organización
Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Google en febrero del 2020

Recomendaciones clave

La pandemia mundial muestra a las empresas de servicios financieros la importancia de los procesos de documentos digitales en su capacidad para atender a los clientes de forma remota y mantener la productividad de los trabajadores remotos.

La encuesta a nivel mundial de Forrester sobre el procesamiento de documentos digitales y DE LAS 90 personas más importantes PARA LAS decisiones empresariales Y DE TI en los servicios financieros produjo varias recomendaciones importantes:



Los procesos de documentos digitales son tan valiosos en la oficina frontal como en la oficina administrativa. Si no se digitaliza los departamentos y procesos del front Office y el back Office, se oirán los beneficios de estas soluciones. Las empresas de servicios financieros deben aprovechar la oportunidad ahora e identificar casos de uso clave en cada departamento que reduzcan o demoren el valor del negocio debido a pasos manuales o basados en papel. La aplicación de soluciones de documentos digitales para permitir la colaboración, el intercambio, la firma electrónica, el seguimiento y el archivado seguro traerá beneficios inmediatos.



Reconocer la importancia de los procesos de documentos digitales para proteger el negocio y atender mejor a los clientes. Las empresas de servicios financieros deben reconocer el valor que los procesos de documentos digitales proporcionan para sustentar sus esfuerzos de resiliencia del negocio, pero también deben considerarlos como un hito a la madurez digital completa. En este sentido, los procesos de documentos digitales son herramientas fundamentales que son rentables y rápidos de implementar donde las iniciativas de digitalización más complejas tardan algún tiempo en proporcionar beneficios.



Haga que los procesos de documentos digitales sean fundamentales para sus operaciones cotidianas para fortalecer la resiliencia del negocio. La realización digital de procesos de documentos es esencial para administrar un entorno híbrido, en el que las interacciones y la entrega virtuales son más importantes que nunca. Los líderes empresariales y de tecnología en la industria de servicios financieros deben probar a futuro sus organizaciones mediante la reevaluar su planificación de la continuidad del negocio y los planes de preparación para incluir sistemas de negocios como los procesos de documentos digitales. Diseñados para la redundancia y fiabilidad, los procesos de documentos digitales aumentarán la agilidad y flexibilidad de la organización, que son claves para la resistencia empresarial continua.



Las soluciones de procesamiento de documentos digitales son inversiones sólidas que abordan tanto las necesidades inmediatas como las a largo plazo. Dada la incertidumbre económica actual, los líderes de la tecnología deben ser conscientes de la situación, las perspectivas de los ingresos y los recursos de su empresa a medida que ajustan los presupuestos durante la pandemia. Por lo tanto, deben considerar la priorización de proyectos, procesos y tecnologías que se centran en la resiliencia del negocio o en nuevas maneras de trabajar. Las soluciones de procesamiento de documentos digitales abordan ambos elementos, lo que hace que la inversión continua en estas capacidades sea una opción sólida en tiempos difíciles.

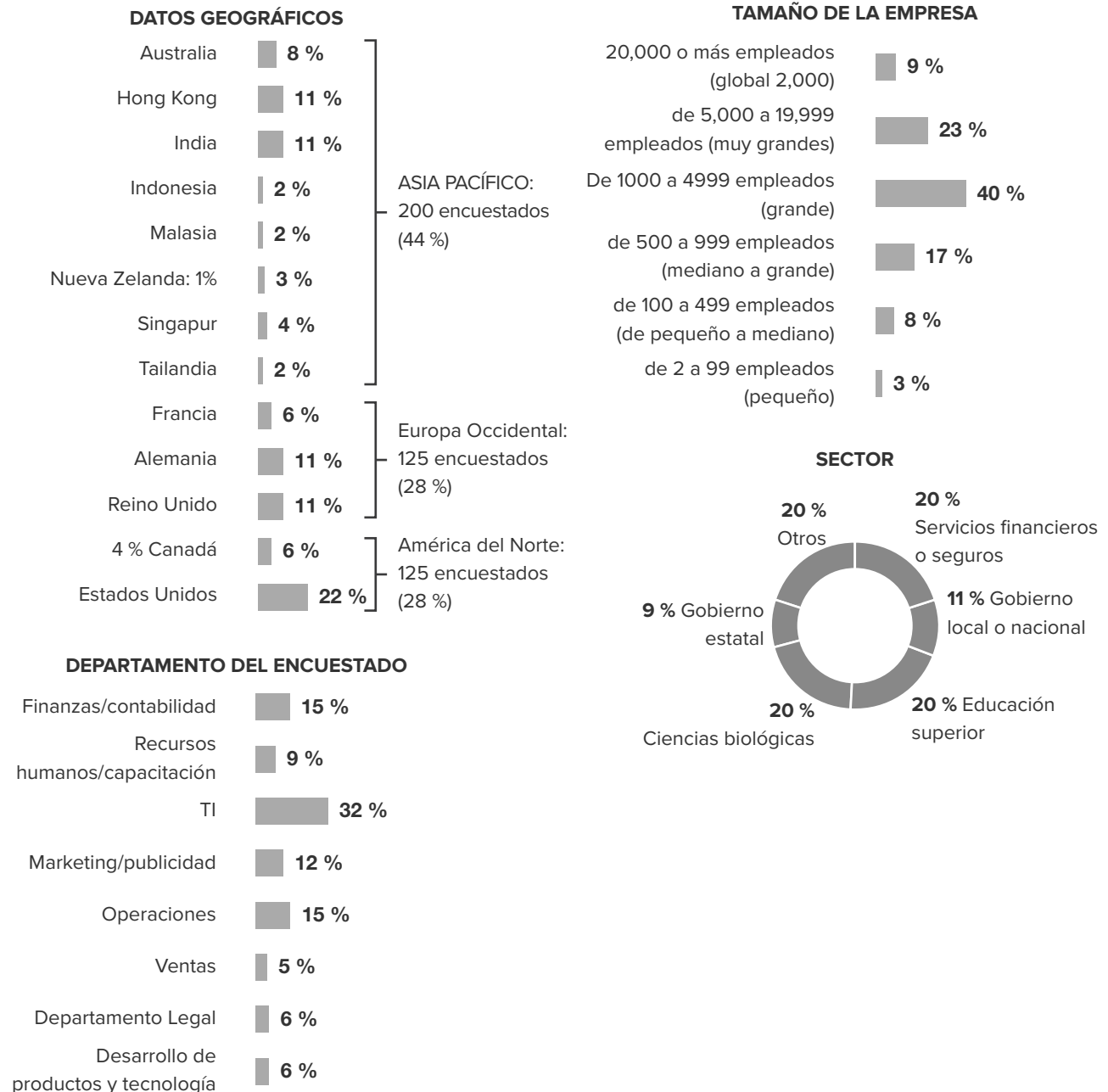


Desarrollar las habilidades del lugar de trabajo digital. Los líderes empresariales y de tecnología deben adoptar un enfoque centrado en el ser humano al digitalizar los procesos de documentos. Deben apoyar la gestión del cambio con la implementación innovadora y los programas de capacitación adaptados para el trabajo remoto a fin de ayudar a su fuerza de trabajo y a sus clientes a ser más fluidos con el uso compartido de documentos, la creación de conferencias virtuales y el trabajo con entornos colaborativos.

Anexo A: Metodología

En este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea sobre 450 directores DE TI y encargados de la toma de decisiones comerciales con sede en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico con responsabilidades de procesamiento de documentos digitales en su organización para explorar cómo los procesos de documentos digitales apoyan la continuidad del negocio. El estudio comenzó en abril del 2020 y finalizó ese mismo mes.

Anexo B: Demografía/datos



Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones comerciales y de con sede en Norteamérica, Europa o Asia-Pacífico con responsabilidades para el procesamiento digital de documentos en su organización

Nota: Es posible que los porcentajes no sumen 100 debido al redondeo.

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Google en febrero del 2020

Apéndice C: Material complementario

INVESTIGACIONES RELACIONADAS DE FORRESTER

"Centre su COVID-19 Planificación de recuperación en torno a la comprensión de los empleados", Forrester Research, Inc., 17 de junio del 2020.

"La recesión pandemia exige una respuesta digital", Forrester Research, Inc., 25 de junio de 2020.

"Su planificación y psicología de la automatización acaban de cambiar de marcha", Forrester Research, Inc., 29 de mayo del 2020.

Anexo C: Notas finales

¹ Los procesos de documentos digitales incluyen procesos, flujos de trabajo o plataformas para gestionar la creación, la colaboración, la distribución y el almacenamiento de documentos y registros digitales dentro de las barandillas de las políticas corporativas. Esto incluye soluciones que permiten leer, editar, firmar y compartir archivos PDF y otros documentos.

² Fuente: James Eyers, "Banks, negocios llaman para la digitalización de documentos", Revisión Financiera, 18 de junio de 2020 (afr.com/companies/financial-services/banks-business-call-for-document-digitization-20200618-p553wq).

³ Fuente: "How Digital Document process are Shifting from Best Practices to Business necesarias" (Cómo los procesos de documentos digitales están cambiando de las mejores prácticas a la necesidad comercial), un estudio encargado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe, agosto de 2020.

⁴ Trabajar de forma remota: La fuerza de trabajo (por ejemplo, trabajador de casa, equipos divididos geográficamente, etc.) trabajar de forma remota de manera regular (por ejemplo, al menos una vez a la semana).

Para leer todos los resultados de este estudio, consulte el artículo de liderazgo de pensamiento encargado por Adobe titulado "[Cómo los procesos de documentos digitales están cambiando de las mejores prácticas a las necesidades empresariales](#)".

Director del proyecto:

Línea Larrivaud,
Consultor de impacto en el mercado
León Zhang, Consultor asociado de
impacto en el mercado

Investigación de contribución:

Grupo de investigación de CIO
de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting proporciona servicios de consultoría independientes y objetivos basados en la investigación para ayudar a los líderes a alcanzar el éxito en sus organizaciones. Con actividades que van desde sesiones breves de estrategias hasta proyectos personalizados, los servicios de Forrester Consulting le permiten conectarse directamente con analistas de investigación, quienes aplican conocimientos expertos a sus desafíos de negocios específicos. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Se prohíbe estrictamente la reproducción no autorizada. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan los juicios emitidos en un momento determinado y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivas empresas. Para obtener información adicional, visite forrester.com. [E-48476]