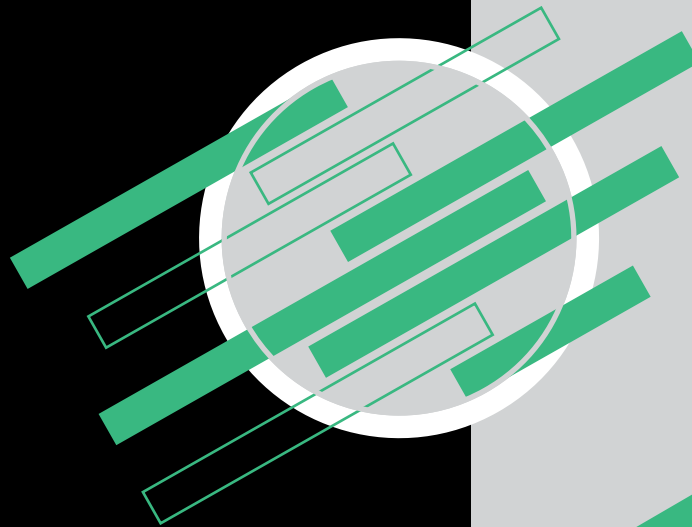


Un informe de líderes de opinión
de Forrester Consulting
encomendado por Adobe

Agosto del 2020

De qué Manera los Procesos de los Documentos Digitales Están Pasando de Ser una Práctica Recomendada a Una Necesidad Empresarial



FORRESTER®

Tabla de Contenido

- 1** Resumen Ejecutivo
- 2** 2020: Un Cambio de Paradigma para las Prácticas en el Lugar de Trabajo
- 3** Las Organizaciones Reconocen Cada Vez Más la Importancia de los Procesos de los Documentos Digitales
- 6** La Digitalización de los Procesos de Documentos Abre las Puertas a Oportunidades de Negocios
- 9** Las Capacidades de los Documentos Digitales se Están Convirtiendo en una Necesidad Empresarial
- 11** Recomendaciones Clave
- 12** Anexos

Director del Proyecto:

Line Larrivaud,
Consultor de impacto en el mercado
Leon Zhang,
Consultor Asociado de Impacto en el
Mercado

Contribución a la Investigación:

grupo de investigación de
Profesionales de nivel de
director informático de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting proporciona servicios de consultoría independientes y objetivos basados en 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]



El 72 % de los encuestados afirma que los procesos de documentos digitales les permiten a sus organizaciones mantener mejor la continuidad del negocio en circunstancias imprevistas.



“Las tecnologías de documentos digitales permiten a las personas continuar trabajando fuera de las instalaciones y, a la vez, protegen el contenido mediante un procesamiento seguro”.

*Gerente senior de mercadeo,
empresa de servicios
financieros, Hong Kong*

Resumen Ejecutivo

En tan solo unos meses, una pandemia mundial ha alterado la forma en que trabajamos y vivimos. Los encargados de la toma de decisiones en las organizaciones se ven obligados a reconsiderar cómo potencian a su fuerza laboral remota y seguir prestando servicio a los clientes. Esta alteración está provocando una aceleración en la adopción de tecnologías de colaboración digital y productividad, lo que hace que las soluciones de documentos digitales con capacidades como el uso compartido de archivos, firmas electrónicas y almacenamiento en la nube pasen a primer plano¹.

¿Cómo estas soluciones pueden ayudar a tener un lugar de trabajo ágil durante una crisis? ¿Y cómo pueden facilitar la recuperación? ¿Cuáles son las consecuencias para las empresas con mínimos procesos de documentos digitales?

Adobe le encomendó a Forrester Consulting que respondiera estas preguntas y evaluara de qué manera los procesos de los documentos digitales están dando soporte a la resiliencia del negocio. Forrester realizó una encuesta en línea con la participación de 450 encargados senior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieran a cargo el procesamiento de documentos digitales en sus organizaciones, ubicados en América del Norte, Europa Occidental y Asia-Pacífico (APAC). Descubrimos que, a medida que las empresas se siguen aclimatando al trabajo virtual en masa, es cada vez más importante que los empleados y clientes compartan, revisen, firmen y almacenen documentos digitales de forma virtual y segura, sin necesidad de tener copias impresas. Estas capacidades, que alguna vez se consideraron como prácticas recomendadas, se están convirtiendo en una funcionalidad fundamental, y se seguirán usando más allá de la crisis actual hasta convertirse en elementos fundamentales tanto para la experiencia del cliente (CX) como para la experiencia del empleado (EX) en el futuro.

HALLAZGOS CLAVE

- › **Los procesos de documentos digitales ayudan a las organizaciones a mantener la resiliencia del negocio.** Las organizaciones están aprovechando sus procesos de documentos digitales para brindar servicio a sus clientes y aumentar la productividad y colaboración de los empleados mientras operan de forma remota. A la luz de la pandemia, el 72 % de los encuestados está de acuerdo en que los procesos de documentos digitales apoyan la continuidad del negocio en medio de estas circunstancias imprevistas.
- › **La digitalización de los procesos de los documentos reduce los riesgos de la empresa y abre las oportunidades de ingresos.** Las organizaciones con procesos de documentos digitales están mejor equipadas para seguir operando de forma remota sin interrupciones. Los encuestados de esas organizaciones informan que la cantidad de clientes en riesgo es 10 veces menor y que el riesgo de los ingresos es dos veces menor que en las empresas que no cuentan con estas soluciones. Si se saca aún mayor provecho de estos beneficios, el 47 % de los encuestados afirma que les permiten buscar oportunidades y conseguir nuevos clientes durante la crisis actual.
- › **Los procesos de documentos digitales se están convirtiendo en prácticas estándar y ayudarán a mejorar la CX y la EX a largo plazo.** Las nuevas exigencias empresariales han cambiado la percepción de los procesos de documentos digitales; ya no son herramientas operativas, sino verdaderos facilitadores para una buena CX y EX. De hecho, el 54 % de las personas que respondieron predicen que los beneficios del aumento de la colaboración de los empleados se mantendrán incluso después de la pandemia y el 47 % dijo lo mismo acerca del aumento de la satisfacción del cliente.

2020: Un Cambio de Paradigma Para las Prácticas en el Lugar de Trabajo

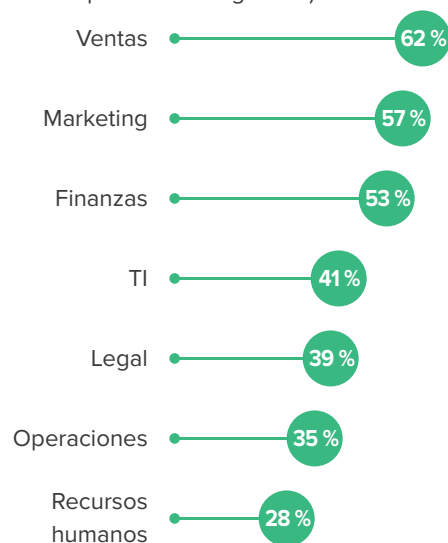
Asegurar la continuidad del negocio durante una pandemia mundial introdujo un cambio de paradigma para las organizaciones de todas las industrias alrededor del mundo. Requirió generar nuevas estrategias en el lugar de trabajo para ajustarse a la nueva normalidad, lo que significa que algunas prácticas pasaron de ser algo “que sería bueno tener” a ser necesidades del negocio. A medida que las organizaciones ingresan en la fase de recuperación, algunas de estas prácticas llegaron para quedarse, mientras las empresas buscan adoptar un nuevo futuro laboral. Nuestro estudio descubrió lo siguiente:

- **La proporción de la fuerza laboral que está trabajando de forma remota ha ido creciendo vertiginosamente y seguirá haciéndolo.** El sesenta y siete por ciento de la fuerza laboral ahora trabaja de forma remota regularmente². Eso es superior al 20 % que lo hacía antes de la pandemia. Como era de esperar, el trabajo remoto seguirá desempeñando un papel importante después de la pandemia, y los encuestados anticipan que un 39 % de su fuerza laboral seguirá trabajando de forma remota de forma regular
- **Las organizaciones se están adaptando al aumento de trabajadores remotos proporcionándoles a los empleados más herramientas de colaboración y productividad que mejoran los procesos de documentos.** El sesenta y cuatro por ciento de los encuestados sostiene que su organización les ha proporcionado a los empleados tecnologías para ayudar o mejorar el trabajo remoto, y otro 30 % afirma que su organización tiene la intención de hacerlo dentro de los próximos seis meses. Esto incluye procesos de documentos digitales, que la mitad de los encuestados (47 %) afirma que sus organizaciones utilizan en la actualidad.
- **El uso de los procesos de documentos digitales abarca todos los departamentos.** La mayoría de los encuestados indica que su organización utiliza una combinación de procesos digitales y basados en papel (72 %), mientras que las organizaciones con mayor madurez digital utilizan exclusivamente procesos digitales (13 %). Los departamentos varían ampliamente en su uso de los procesos de documentos digitales; por ejemplo, las áreas de ventas, marketing y financiamiento son las que más lo utilizan, mientras que las áreas de recursos humanos, operaciones y los departamentos legales lo utilizan en menor medida (consulte la Figura 1). Considerar los efectos de los procesos basados en papel se vuelve más relevante a medida que los encargados de la toma de decisiones ven como un requerimiento que haya procesos de documentos digitales. Por ejemplo, RR. HH. a menudo define el tono de la EX de una organización, pero estos departamentos tienen procesos que, en su mayoría, están basados en papel. Esto es muy frecuente en los sectores de educación superior y ciencias biológicas, donde uno de cada cuatro departamentos de RR. HH. (24 %) utiliza procesos completamente basados en papel³.
- **Se presentan nuevos desafíos durante la pandemia.** La crisis aporta importantes restricciones de presupuesto y agrega un nivel adicional de complejidad, ya que los encuestados perciben mayores desafíos en torno a la capacitación y la administración de los cambios en un entorno de trabajo remoto. Además, las organizaciones también informan riesgos de cumplimiento y de regulaciones que afectan la implementación de los procesos de documentos digitales. Esto es a pesar de los ambientes regulatorios que promueven y apoyan el uso de procesos de documentos digitales en muchas jurisdicciones. Aumentar el conocimiento de las regulaciones que respaldan la implementación de estas soluciones y evaluar las consecuencias de no implementar estas soluciones tanto del punto de vista de un cliente como del de un empleado, ayudará a las organizaciones a evitar la creación de barreras innecesarias para su adopción.



Figura 1

“Según su conocimiento, ¿hasta qué punto los siguientes departamentos utilizan herramientas de documentación digital?”
(Se muestran respuestas “completamente digitales”)



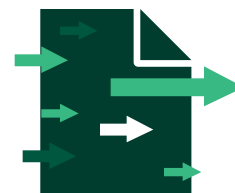
Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020

Las Organizaciones Reconocen Cada Vez Más la Importancia de los Procesos de los Documentos Digitales

En comparación con otras iniciativas de transformación digital, la digitalización de los flujos de trabajo de documentos no necesariamente estaba entre los primeros lugares de la lista de prioridades en el pasado. Sin embargo, la pandemia ha cambiado la forma en que los encargados de la toma de decisiones ven estas herramientas. Aunque tradicionalmente han visto a los flujos de trabajo digitales como herramientas operacionales con el principal beneficio de reducir los costos de impresión y almacenamiento, ahora los consideran puntos estratégicos imprescindibles para mantener el negocio en movimiento. Nuestro estudio descubrió lo siguiente:

- › **Los encargados de la toma de decisiones ven cada vez más los procesos de documentos digitales como facilitadores de una buena CX y EX.** En este momento, el cuarenta por ciento de los encuestados indica que relacionan una mayor satisfacción del cliente y un aumento en la productividad de los empleados durante la pandemia con los procesos de documentos digitales; un valor superior al 28 % antes de la pandemia. Además, afirman que esperan que esto dure más allá de la pandemia. La mejora de la colaboración de los empleados (54 %) y el aumento de la satisfacción del cliente (47 %) se clasifican entre los tres beneficios principales relacionados con los procesos de documentos digitales posteriores a la pandemia (consulte la Figura 2).
- › **El cambio a un entorno de trabajo virtual ha puesto énfasis en la función que desempeñan los procesos de documentos digitales para mantener la continuidad del negocio.** La pandemia ha puesto de manifiesto la importancia de estas funciones, como el intercambio de documentos, la colaboración en tiempo real, la automatización del flujo de trabajo y las firmas electrónicas. El setenta y dos por ciento de los encuestados señala que los procesos de documentos digitales apoyan la continuidad empresarial en circunstancias imprevistas y el 77 % de los encuestados con organizaciones en América del Norte afirma que las firmas electrónicas son muy importantes o un requisito fundamental para apoyar la resiliencia del negocio.
- › **Los procesos de documentos digitales complementan otras iniciativas digitales, no las eliminan.** Los encargados de la toma de decisiones ahora consideran a las iniciativas de los documentos digitales en niveles de importancia mucho más altos, iguales o superiores a las iniciativas líderes anteriores, como ampliar las capacidades de automatización, moverse a la nube y desarrollar capacidades ágiles (consulte la Figura 3). Debido al gran impacto comercial y al potencial de la aceleración empresarial de los procesos de documentos digitales, los encargados de la toma de decisiones ahora los ven como elementos fundamentales para la continuidad, agilidad y resiliencia continua.
- › **Los encargados de la toma de decisiones ya no consideran los procesos de documentos digitales como una “solución de punto”, sino como parte integral del entorno de TI de su organización.** El sesenta y cinco por ciento de los encuestados señala que integrar los procesos de documentos digitales con aplicaciones de productividad diarias es muy importante o un requisito fundamental. Digitalizar los flujos de trabajo de manera integral con los usuarios finales en mente es ayudar a las organizaciones a obtener todos los beneficios de sus iniciativas de modernización.

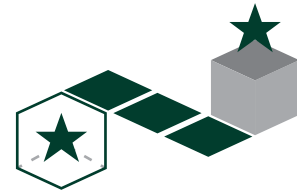
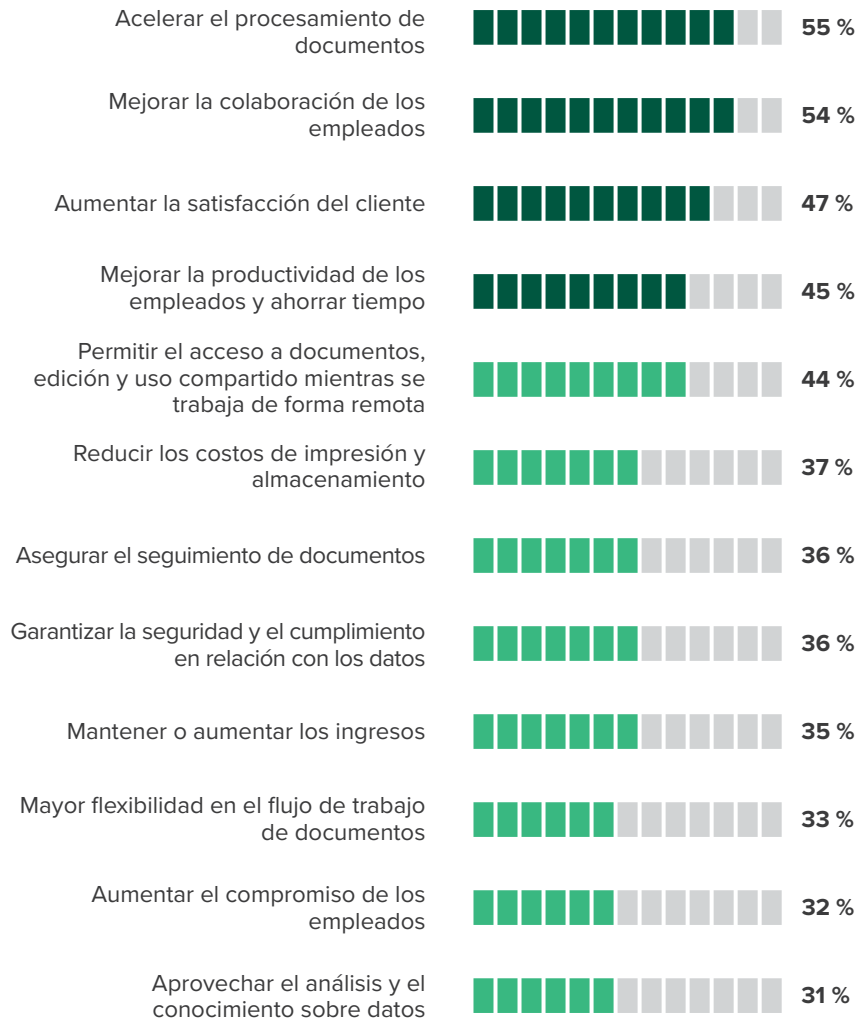


El 77 % de los encuestados de organizaciones en América del Norte afirma que la firma electrónica es muy importante o un requisito fundamental para apoyar la resiliencia empresarial.



Figura 2

“A continuación, hemos enumerado algunos de los beneficios que proporcionan las herramientas y los procesos de documentos digitales. Ante la pandemia de COVID-19, seleccione los beneficios más importantes de estas soluciones para su organización”. (Se muestran respuestas de “recuperación de la pandemia”)



Las organizaciones están reevaluando la función de los procesos de documentación digital, desde herramientas operativas hasta facilitadores de una buena CX y EX.

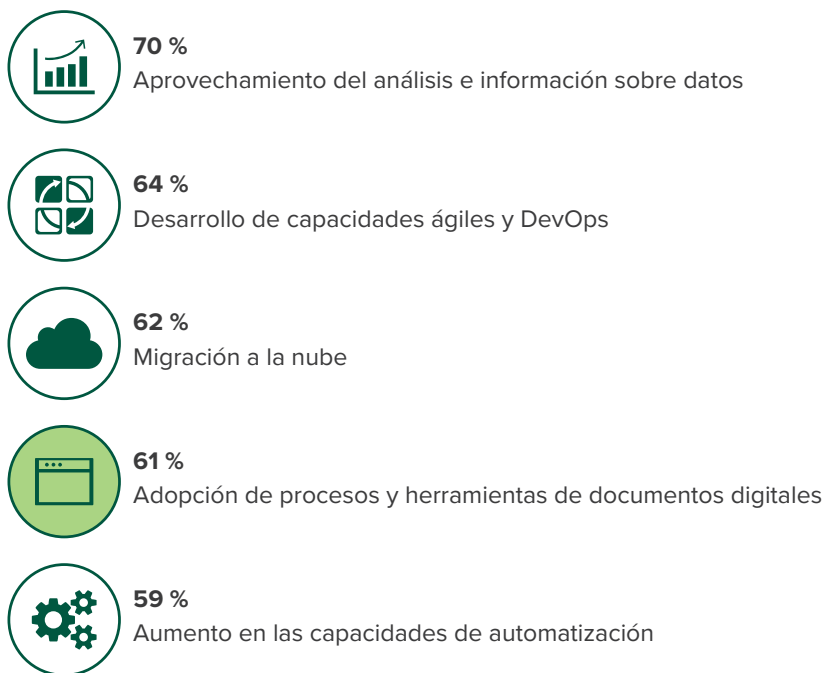
Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020



Figura 3

“En su opinión, ¿qué tan importantes son cada una de las siguientes iniciativas y tecnologías para elevar la madurez digital de su organización?” (Se muestran las respuestas “muy importante” y “requisito fundamental”)



Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020



La Digitalización de los Procesos de Documentos Abre las Puertas a Oportunidades de Negocios





La capacidad de mantener la continuidad del negocio depende de los procesos de documentos digitales. Mientras más utilizan los procesos de documentos digitales, más ágiles y flexibles son para continuar prestando servicio a sus clientes. Como resultado, las empresas que utilizan exclusivamente procesos de documentos digitales están viendo una mejora cinco veces mayor en el mantenimiento de la continuidad del negocio en comparación con las empresas con procesos de documentos digitales mínimos o inexistentes. Nuestro estudio descubrió lo siguiente:

- > Las organizaciones con procesos de documentos digitales tienen menos negocios en riesgo que otras organizaciones.** Los encuestados de organizaciones que cuentan con procesos de documentos digitales dicen que sus empresas tienen diez veces menos clientes en riesgo y dos veces menos ingresos en riesgo que los encuestados de empresas que no tienen estas soluciones implementadas (consulte la Figura 4).

Los encuestados de organizaciones que no cuentan con procesos de documentos digitales informaron **diez veces más clientes en riesgo y dos veces más ingresos en riesgo** que los de otras empresas.

Figura 4

“Ante la pandemia del COVID-19 y de acuerdo con su conocimiento, indique el porcentaje de clientes e ingresos en riesgo en su organización debido a una falta de alternativas digitales”.

	 Clientes en riesgo	 Ingresos en riesgo
Utilizamos principalmente procesos manuales o basados en papel y hemos implementado una cantidad mínima o inexistente de procesos de documentos digitales.	44 %	51 %
Utilizamos una combinación de procesos y herramientas digitales y basadas en papel para administrar documentos.	23 %	37 %
En su mayoría usamos procesos de documentos digitales, pero algunos de nuestros procesos requieren pasos manuales o basados en papel.	15 %	29 %
Utilizamos exclusivamente procesos de documentos digitales.	4 %	27 %

Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

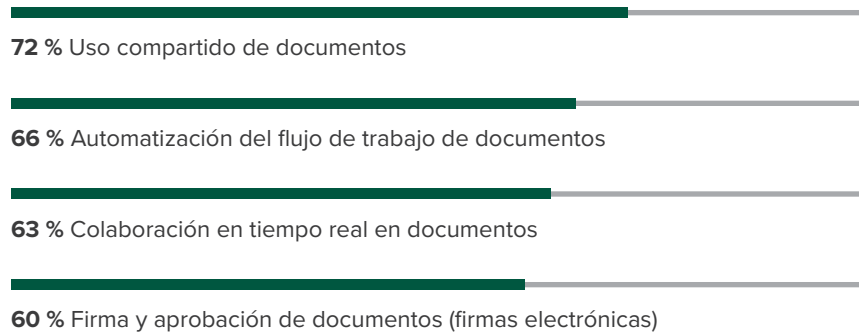
Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020



Figura 5

“En su opinión, ¿cuáles de las siguientes características que proporcionan los procesos y las herramientas de documentos digitales son las más importantes para apoyar la continuidad y agilidad del negocio de su organización?”

(Se muestra una selección de respuestas “muy importante” y “requisito fundamental”)



Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020

- **La digitalización de los procesos de los documentos posiciona mejor a las organizaciones para atender a los clientes.** Las funciones como el uso compartido de documentos, la colaboración, la automatización y las firmas electrónicas respaldan la continuidad de los negocios, ya que permiten a las organizaciones prestar servicios a sus clientes a pesar de la falta de contacto directo (consulte la Figura 5). A las empresas con un mínimo de procesos de documentos digitales les falta un factor clave para atender a los clientes y seguir creciendo. El ochenta y dos por ciento de los encuestados que utilizan exclusivamente documentos digitales afirma que estas capacidades les permiten a sus empresas continuar atendiendo a los clientes para asegurar la continuidad del negocio en comparación con solo el 15 % de otras organizaciones con capacidades mínimas de documentos digitales. Además, el 47 % de los encuestados de organizaciones que utilizan exclusivamente procesos de documentos digitales afirma que estas soluciones les permiten a sus empresas buscar oportunidades y obtener nuevos clientes durante la pandemia del COVID-19, en comparación con solo el 9 % de otras organizaciones con capacidades mínimas de documentos digitales.
- **Los flujos de trabajo de documentos digitales aceleran el negocio.** Las tareas manuales o basadas en papel son procesos lentos y, por lo tanto, ralentizan el negocio. Esto es particularmente cierto durante esta pandemia, ya que muchos encuestados (56 %) consideran que acelerar los procesos de documentos es uno de los mayores desafíos de su organización para mantener el funcionamiento de la empresa. La digitalización de los flujos de trabajo de los documentos es fundamental para ayudar a las organizaciones a superar ese obstáculo. De hecho, el 55 % de los encuestados califica acelerar el procesamiento de documentos como el beneficio más importante proveniente de estas soluciones después de la pandemia.
- **Los procesos de documentos digitales aumentan la productividad de los empleados.** Un alarmante 97 % de los encuestados de organizaciones con capacidades mínimas de documentos digitales están experimentando un impacto negativo en la productividad de los empleados durante la pandemia, en comparación con solo el 18 % de los encuestados en organizaciones más avanzadas (consulte la Figura 6). Contar con procesos de documentos digitales que respalden tanto el trabajo en las instalaciones como desde casa marca claramente una diferencia en la capacidad de una organización para mantener la productividad de los empleados.

Las empresas que utilizan exclusivamente procesos de documentos digitales están viendo una **mejora cinco veces mayor** en el mantenimiento de la continuidad del negocio que las empresas con procesos de documentos digitales mínimos o inexistentes.

› **La realización de procesos de documentos en línea mejora la colaboración y el compromiso de los empleados.** La investigación del Employee Experience Index™ de Forrester (EXi) (Índice de Experiencia de los Empleados) demuestra que contar con un entorno donde los empleados pueden ser productivos y hacer su trabajo es un elemento clave para el compromiso de estos⁴. Aquí, los procesos de documentos digitales desempeñan un papel clave. El cuarenta y cinco por ciento de los encuestados señala que los procesos de documentos digitales están mejorando la productividad de los empleados y el 64 % afirma que los procesos permiten una colaboración eficaz para los trabajadores remotos. Más específicamente, la pandemia está acelerando la adopción de funciones específicas para el usuario, como el uso compartido de documentos (77 %), el almacenamiento en la nube (73 %), el acceso móvil (64 %) y las firmas electrónicas (58 %). Estas funcionalidades tienen un impacto directo en la calidad de la EX, ya que uno de cada dos encuestados (45 %) relaciona los procesos de documentos digitales con un aumento de la participación de los empleados durante la pandemia.



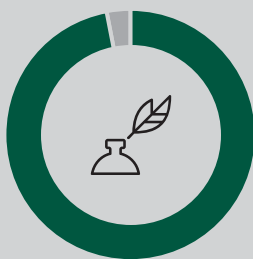
Solo el 18 % de los encuestados de organizaciones con capacidades avanzadas para documentos digitales consideran que el trabajo remoto afecta negativamente la productividad de los empleados, en comparación con el 97 % de las organizaciones menos avanzadas.

Figura 6

“Indique si está de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación”. (Se muestran las respuestas “de acuerdo” y “muy de acuerdo”)

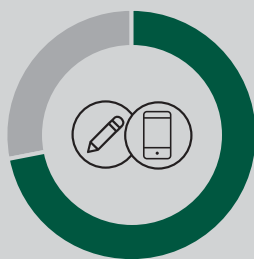


“La falta de tecnología y herramientas adecuadas está afectando la productividad de los empleados en este entorno de fuerza laboral virtual”.



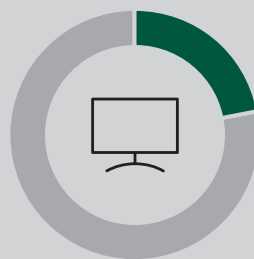
97 %

De organizaciones con procesos mínimos o inexistentes de documentos digitales y que utilizan principalmente procesos manuales o basados en papel.



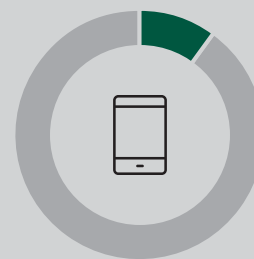
72 %

De las organizaciones que utilizan una combinación de procesos y herramientas digitales y basados en papel para la administración de documentos.



22 %

De las organizaciones que usan principalmente procesos de documentos digitales, pero con una serie de procesos que aún requieren pasos manuales o basados en papel.



10 %

De organizaciones que utilizan exclusivamente procesos de documentos digitales.

Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020

Las Capacidades de los Documentos Digitales se Están Convirtiendo en una Necesidad Empresarial

A raíz de la pandemia, las interacciones en línea han aumentado y, en muchos casos, han reemplazado las interacciones en persona. En respuesta, las organizaciones están acelerando su adopción y expansión de tecnologías que facilitan el servicio a los clientes virtualmente y respaldan su fuerza laboral distribuida. Con estas nuevas exigencias, las capacidades digitales que los encargados de la toma de decisiones alguna vez consideraron como algo que “sería bueno tener”, están convirtiéndose en protocolos estándar. En nuestro estudio, descubrimos que los flujos de trabajo de documentos digitales son una de estas capacidades, ya que desempeñan un papel fundamental en la habilitación de actividades de misión fundamentales y, al mismo tiempo, producen beneficios en la CX y la EX.

> **A pesar de la incertidumbre económica mundial, la expansión de los procesos de documentos digitales va a continuar.** De hecho, uno de cada dos encuestados afirma que su organización tiene planificado implementar o ampliar su uso de estas soluciones en los próximos 12 meses (consulte la Figura 7) y aumentar el gasto en un 55 %. Además, el 58 % de los encuestados informa que la pandemia ha causado que su organización acelere la adopción de las capacidades de firma electrónica. Este es un aumento importante en un momento en que los líderes de negocios tienen la tarea de reducir el gasto.



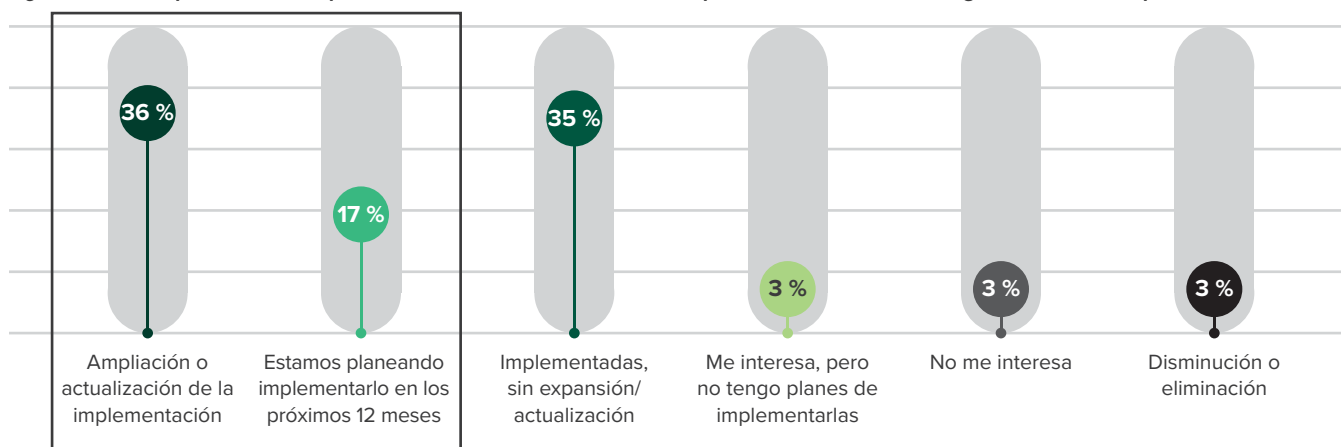
“Estamos viendo una aceleración en la adopción de los procesos de documentos digitales por parte del usuario. El factor clave que impulsa esto es la necesidad de aumentar la colaboración y mantener activos los proyectos”.

Director de RR. HH., empresa de publicidad y mercadeo, Alemania



Figura 7

“¿Cuáles son los planes de su empresa en relación con las soluciones de procesos de documentos digitales durante los próximos 12 meses?”



Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020



- Las empresas con mínimos procesos de documentos digitales también están ampliando sus capacidades.** Entre los encuestados de organizaciones que no consideran que digitalizar los flujos de trabajo de documentos sea un “protocolo estándar” en la actualidad, el 71 % informa que esta actitud está cambiando. Del mismo modo, entre los encuestados de empresas que no consideran que las firmas electrónicas sean una práctica recomendada, un 46 % afirma que esto está cambiando para convertirse en un protocolo estándar. La pandemia ha desbloqueado y acelerado oportunidades para estas organizaciones, y ha revelado los beneficios de utilizar flujos de trabajo totalmente digitales para todo tipo de contenido, desde el procesamiento de documentos hasta la entrega de EX y CX de calidad. La percepción en estas organizaciones está evolucionando y los encargados de la toma de decisiones están empezando a considerar estas soluciones como una infraestructura fundamental o crítica necesaria para realizar los negocios del día a día.
- Los procesos de documentos digitales implementados hoy perdurarán para ser parte de la CX y la EX después de la pandemia.** El 66 % de los encuestados señala que los clientes de su organización desean mejores alternativas e interacciones digitales. Una cantidad similar de encuestados reconoce que los empleados de su organización también desean tener más alternativas digitales para realizar su trabajo diario (consulte la Figura 8). Las empresas que aprovechan los procesos de documentos digitales ofrecen más opciones a sus clientes y empleados, demuestran que los encargados de la toma de decisiones escuchan sus necesidades y establecen conexiones más sólidas.

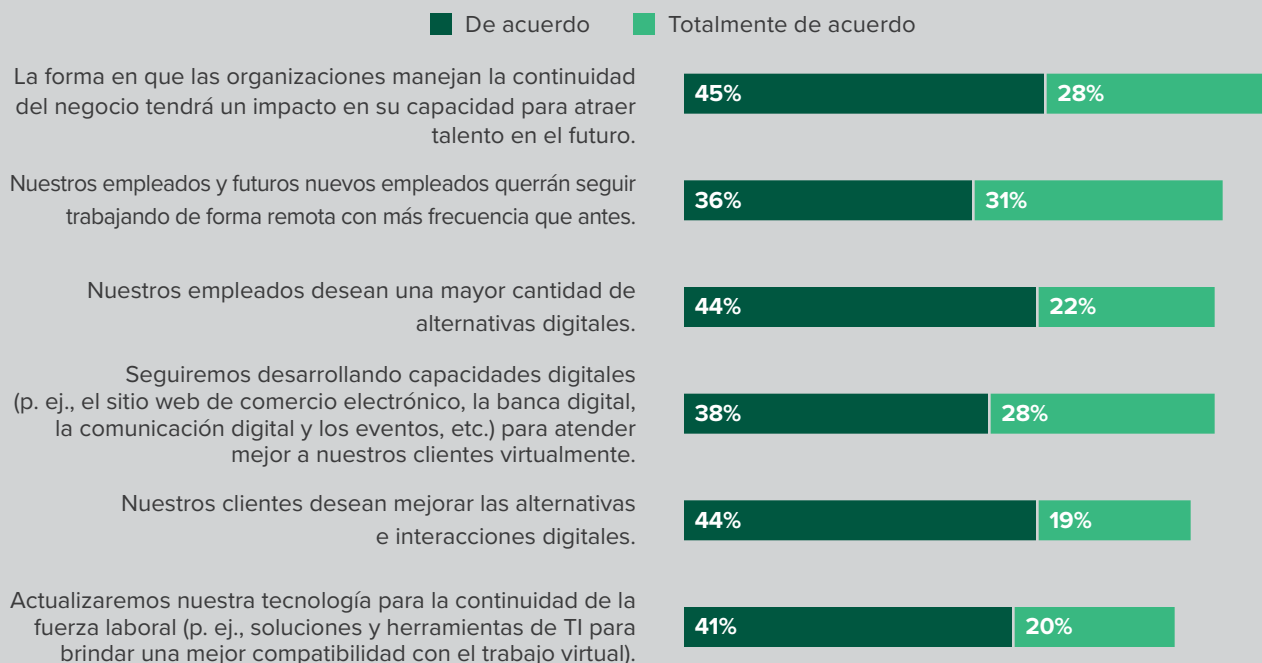
“Cuando se utilizan procesos de documentos digitales, no hay necesidad de imprimir, escanear o reunirse en persona. Esto ahorra tiempo y mejora la productividad de los empleados, pero también nos ayuda a respetar las pautas de distanciamiento social”.

Director de TI, institución educativa, EE. UU.



Figura 8

“Indique si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones”.



Base: 450 encargados sénior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico
 Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020

Recomendaciones Clave

La pandemia mundial está demostrando la importancia de los procesos de documentos digitales. La encuesta exhaustiva de Forrester que se aplicó a 450 encargados senior de la toma de decisiones de TI y empresariales ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico, produjo varias recomendaciones importantes:



Reconozca la importancia de los procesos de documentos digitales para proteger el negocio y atender mejor a los clientes. Las organizaciones deben reconocer el valor que proporcionan los procesos de documentos digitales para sustentar sus esfuerzos de resiliencia comercial y comprender sus contribuciones para una madurez digital completa. En este sentido, los procesos de documentos digitales son herramientas fundamentales que son rentables y rápidas de implementar, mientras que las iniciativas de digitalización más complejas tardan algún tiempo en proporcionar beneficios.



Recuerde que los procesos de documentos digitales son tan valiosos en la oficina de atención a clientes como en la parte administrativa. Si no se digitalizan los departamentos y los procesos, tanto de atención a clientes como de la parte administrativa, se mermarán los beneficios de estas soluciones. Las organizaciones deben aprovechar la oportunidad ahora, e identificar los casos de uso clave en cada departamento que frenen o retrasen el valor del negocio a causa de etapas manuales o basadas en papel. La aplicación de soluciones de documentos digitales para permitir la colaboración, el uso compartido, la firma electrónica y el almacenamiento en la nube traerá beneficios inmediatos.



Las soluciones de documentos digitales son inversiones sólidas que abordan tanto las necesidades inmediatas como las de largo plazo. Dada la incertidumbre actual, los líderes tecnológicos deben ser conscientes de la situación, las perspectivas de ingresos y los recursos de su empresa a medida que ajustan los presupuestos durante la pandemia. Deben considerar la priorización de proyectos, procesos y tecnologías que se enfoquen 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 durante estos tiempos difíciles.



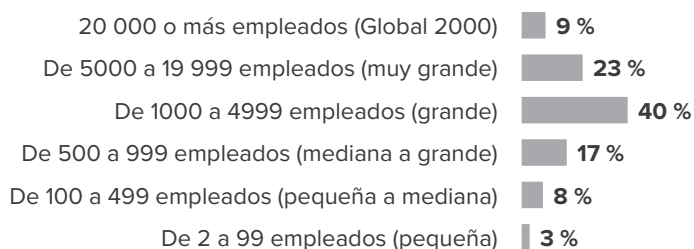
Refuerce las habilidades del lugar de trabajo digital. Los líderes empresariales y tecnológicos deben adoptar un enfoque centrado en el ser humano al momento de digitalizar los procesos de documentos. Deben apoyar la gestión de cambios con una implementación innovadora y programas de capacitación adaptados para el trabajo remoto, a fin de ayudar a su fuerza laboral y sus clientes a tener más fluidez en el uso compartido de documentos, el uso de firmas electrónicas y el trabajo en entornos colaborativos.

Anexo A: Metodología

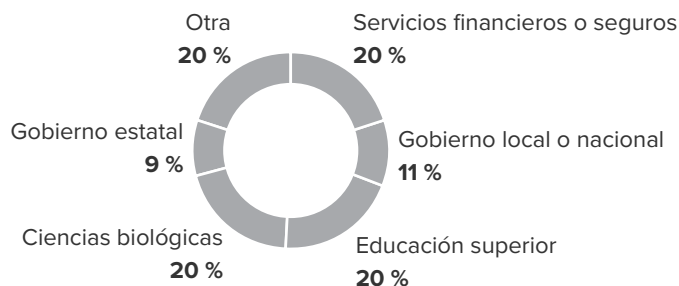
En este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea con la participación de 450 encargados senior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tenían a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico, a fin de explorar cómo los procesos de documentos digitales están apoyando la continuidad del negocio. El estudio comenzó en mayo del 2020 y finalizó en junio del mismo año.

Anexo B: Datos demográficos

TAMAÑO DE LA EMPRESA



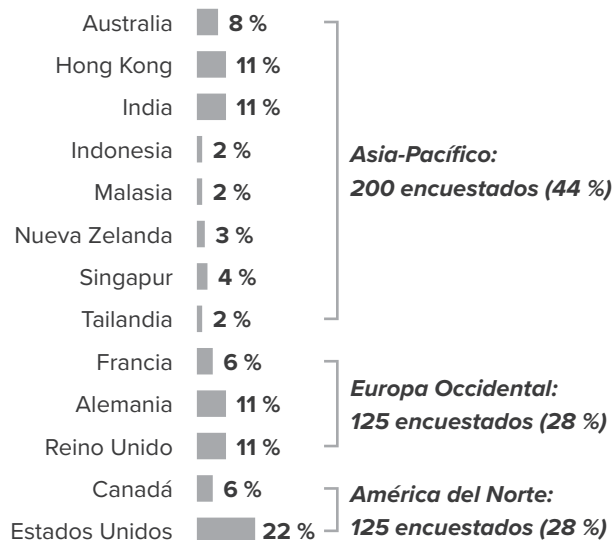
SECTORES



DEPARTAMENTO DEL ENCUESTADO



GEOGRAFÍAS



Base: 450 encargados senior de la toma de decisiones de TI y empresariales, que tuvieron a cargo el procesamiento de documentos digitales en su organización, ubicados en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico

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

Fuente: Un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en junio del 2020

Anexo C: Material Complementario

INVESTIGACIONES RELACIONADAS ENCOMENDADAS

[“Digital Document Processes In 2020: A Spotlight On APAC \(Procesos de Documentos Digitales en el 2020: Un Enfoque en APAC\)”](#), un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en agosto del 2020.

[“Digital Document Processes In 2020: A Spotlight On Western Europe \(Procesos de Documentos Digitales en el 2020: Un Enfoque en Europa Occidental\)”](#), un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en agosto del 2020.

[“Digital Document Processes In 2020: A Spotlight On Financial Services \(Procesos de Documentos Digitales en el 2020: Un Enfoque en los Servicios Financieros\)”](#), un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en agosto del 2020.

[“Digital Document Processes In 2020: A Spotlight On E-Signatures \(Procesos de Documentos Digitales en el 2020: Un Enfoque en las Firmas Electrónicas\)”](#), un estudio encomendado realizado por Forrester Consulting en nombre de Adobe en agosto del 2020.

INVESTIGACIONES RELACIONADAS DE FORRESTER

“Center Your COVID-19 Recovery Planning Around Employee Understanding” (Enfoque la Planificación de Recuperación de la COVID-19 en sus Empleados), Forrester Research, Inc., 17 de junio del 2020.

“The Pandemic Recession Demands A Digital Response” (La Recesión Pandémica Exige una Respuesta Digital), Forrester Research, Inc., 25 de junio del 2020.

“Your Automation Psychology And Roadmap Just Shifted Gears” (Su Planificación y Psicología de la Automatización Acaban de Cambiar de Marcha), Forrester Research, Inc., 29 de mayo del 2020.

Anexo D: Notas finales

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

² Trabajo de forma remota: La fuerza laboral (p. ej., trabajadores desde casa, equipos divididos por zona geográfica, etc.) que trabajan de forma remota con regularidad (p. ej., al menos una vez a la semana).

³ Por ejemplo, el 20 % de los procesos de inscripción en estudios clínicos de ciencias biológicas, el 19 % de los formularios de inscripción y admisiones de educación superior y el 18 % de los contratos de personal y docentes de educación superior son procesos completamente basados en papel.

⁴ Fuente: “Introducing Forrester’s Employee Experience Index” (Presentando el Índice de Experiencia del Empleado de Forrester), Forrester Research, Inc., 14 de febrero del 2019.