

La Digitalización Empresarial en Europa

Informe 2019



Índice de contenidos

**La Transformación Digital comienza
abordando la documentación** **04**

El avance hacia la digitalización **05**

Estructura del estudio **06**

Metodología **07**

Análisis y valoración de resultados **08**

Identificación de objetivos y prioridades empresariales **09**

Innovación en los procesos de negocio **16**

Conocimiento y familiarización con las Soluciones
Digitales: Un obstáculo para crecer **21**

El camino a la inversión **27**

Conclusiones **32**



La Transformación Digital comienza abordando la documentación

El mundo empresarial está viviendo una revolución tecnológica sin precedentes en la que el éxito de las organizaciones se basa, en gran medida, en su capacidad para mantenerse actualizadas y saber adaptarse al ritmo que marca la digitalización. Renunciar a esta ya no es una opción. La digitalización ha llegado para quedarse. Pero, ¿cómo afecta todo ello en la forma en la que las empresas gestionan su información? Como se verá a lo largo del estudio, se hace evidente que no hay tiempo que perder para lograr una digitalización completa, aunque sorprendentemente más del 40% de las empresas europeas aún son ajenas a las soluciones que ya existen para conseguirlo.

Las plataformas de Servicios de Contenido (Content Services), así como las soluciones de Gestión de Contenido Empresarial (Enterprise Content Management) y los Sistemas de Gestión Documental (Document Management Systems) ya se han establecido como tecnologías maduras para la gestión de contenidos e información empresarial, y su implementación es clave para impulsar y digitalizar cualquier negocio, sin importar su tamaño. No obstante, la mayoría de estas empresas aún desconocen lo que estas soluciones pueden aportarles.

Saber cómo gestionar apropiadamente todos los datos e información de una empresa se ha convertido en uno de los retos más importantes, ya que la manera en la que tradicionalmente se ha llevado a cabo esta tarea está provocando pérdidas económicas y se ha vuelto insostenible. Hoy en día podemos comprobar cómo muchas empresas se encuentran todavía lidiando con problemas derivados de la ineficiencia en sus espacios de trabajo.

- En primer lugar, las organizaciones siguen almacenando información en múltiples lugares, lo que hace que su búsqueda posterior sea un proceso largo y tedioso para los empleados.
- Además, no hay forma de garantizar el cumplimiento de las normativas legales vigentes y asegurar la coherencia entre los datos y la información almacenada en la empresa.
- Las organizaciones carecen de las herramientas necesarias (o les resulta muy complejo) que les permitan capturar y categorizar el volumen de datos que procesan cada día.

- Por otro lado, asegurar que la información correcta esté disponible para la persona indicada (y la trazabilidad de ese proceso) es algo que aún no se ha logrado automatizar.
- Por último, el hecho de no disponer de sistemas centralizados a los que se pueda acceder desde cualquier lugar para apoyar la toma de decisiones dificulta la productividad y el rendimiento.

¿Cómo puede una empresa abordar todo ello? La respuesta se halla en las plataformas de Servicios de Contenido, que ofrecen de manera integrada un conjunto de soluciones software, hardware y servicios dirigidas a superar los desafíos del negocio. Cabe destacar que, previo al desarrollo de estas plataformas, las soluciones ECM ya trajeron cambios significativos a la industria, ayudando a las empresas a ser más eficientes y a optimizar sus procesos. Ahora, las plataformas de Servicios de Contenido han sabido tomar el relevo combinando los últimos avances tecnológicos -ligados, por ejemplo, a la inteligencia artificial- con las actuales necesidades de la empresa digital.

Aunque estas soluciones ya están disponibles en el mercado, parece que las organizaciones aún no son conscientes del valor que pueden aportarles. Además, de forma errónea, muchas consideran que la tecnología y los servicios asociados a su implementación son caros y quedan fuera del alcance de las pequeñas y medianas empresas -aunque claramente los beneficios superan con creces a los costes-.

Para poner luz sobre todo ello, Kyocera Document Solutions Europe ha llevado a cabo este estudio a través del cual la compañía compartirá su experiencia y aportará una visión holística sobre la comprensión y percepción que tiene el mercado ante las soluciones de Gestión de Contenidos Empresariales y los Sistemas de Gestión Documental. Los resultados obtenidos tienen como objetivo ayudar a los clientes que deseen desarrollar estrategias relativas a la gestión de la información a reflexionar sobre cómo conseguir una digitalización completa y eficaz, y a que se valgan de estas soluciones para aportar más valor a sus negocios.

El avance hacia la digitalización

La digitalización constituye una de las fuerzas motrices del éxito empresarial. Con una tendencia cada vez más pronunciada hacia la automatización y la eficiencia, está cambiando por completo no solo nuestra forma de trabajar, sino también la de vivir. La primera fotografía que arroja este estudio sobre el panorama de la digitalización en Europa revela que, actualmente, el 63% de las empresas ya han digitalizado más de la mitad de su documentación y casi el 36% considera que la automatización de procesos es una prioridad estratégica. Cabe destacar que Países Bajos es el país europeo líder en esta carrera, en donde tres cuartas partes de las empresas ya han automatizado parcial o totalmente todos sus procesos empresariales y digitalizado sus documentos. Ni qué decir tiene que la sociedad también se está digitalizando y, quizás, hasta más rápido de lo que cualquier empresa podría hacerlo. **Y es que, mientras que cada vez un mayor número de personas se adentran en el mundo digital, comprobamos cómo las empresas se están quedando atrás sin aprovechar al máximo todas las ventajas que la innovación tecnológica les ofrecen.** Esto ha generado un nuevo escenario en el que el empleado, por un lado, ya hace uso en su esfera privada de todas las ventajas que aporta la digitalización, pero en su esfera laboral continúa trabajando en un entorno analógico; una yuxtaposición que no es ni rentable ni lógica para ninguna empresa.

Sin embargo, al igual que la innovación tecnológica ha cambiado nuestros hábitos y, en definitiva, el mundo en el que vivimos, esta también ha influido en los propios procesos internos del mercado. La creciente implementación de soluciones empresariales ha dado lugar a que tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT), los servicios cloud de almacenamiento, la automatización de tareas y procesos de negocio o aquellas destinadas a la movilidad de los empleados sean cada vez más comunes.

La comunicación entre el cliente y las empresas es cada vez más sencilla y accesible, lo que ha aumentado considerablemente el volumen de información que estas últimas tienen que gestionar. Poder controlar este flujo supone un doble reto para aquellas organizaciones que, además de garantizar la excelencia en sus servicios, necesitan optimizar su operativa diaria. Teniendo en cuenta que aquellas que logran mejorar su eficiencia en la gestión de contenidos comprueban rápidamente cómo esto les aporta una ventaja competitiva, es evidente que muchas empresas ya están trabajando en esta dirección.

El estudio llevado a cabo por Kyocera Document Solutions Europe también profundiza en los objetivos que las organizaciones buscan cumplir a través de las soluciones de gestión de documentos y contenidos. En los últimos años, los sistemas de Gestión de Contenidos Empresariales (ECM) y los Sistemas de Gestión Documental (DMS) se han convertido en las tecnologías preferentes para alcanzar los diferentes retos empresariales, mientras que las plataformas de Servicios de Contenido se están consolidando ya

como el futuro -aunque de momento su uso parece seguir quedando reservado a las grandes organizaciones-. Por ello, el estudio también pretende investigar más a fondo cómo las necesidades y la aplicación de estas soluciones difieren entre las distintas empresas del sector y en diferentes niveles, tomando para la muestra desde trabajadores autónomos y pequeñas empresas hasta grandes corporaciones internacionales.

Antes de continuar, quizás convenga aclarar los términos a los que haremos referencia en numerosas ocasiones a lo largo del estudio. Los Sistemas de Gestión Documental (DMS) se definen como sistemas que, tras el uso de un escáner para introducir los datos, permiten el almacenamiento y la gestión de documentación electrónica. Por otra parte, los sistemas de Gestión de Contenido Empresarial (ECM) van un paso más allá, ofreciendo un amplio abanico de herramientas y estrategias que permiten capturar, almacenar y compartir automáticamente información empresarial en los diferentes entornos corporativos. Por último, y compartiendo la misma base que el sistema anterior, los Servicios de Contenidos logran integrarse aún más con repositorios externos con el objetivo de proporcionar más funcionalidades de búsqueda y análisis para la gestión y almacenamiento de la información.

A pesar del auge experimentado por estas tres tecnologías, la noción que se suele tener sobre las mismas es aún bastante limitada, ya que más del 40% de las empresas europeas admite que ni siquiera saben lo que es un sistema ECM. También encontramos que, en general, existe poca información sobre cómo el tamaño de las empresas puede influir en la adopción de estas soluciones y sobre cómo estas gestionan sus datos a diferentes niveles y direcciones.

Para ofrecer una visión aún más profunda del sector, Kyocera también ha analizado a través de este estudio cómo las compañías hacen uso de los Sistemas de Gestión Documental y los sistemas de Gestión de Contenido Empresarial. De esta forma podremos obtener una perspectiva de qué es lo que buscan las empresas cuando estudian invertir en tecnología de automatización y digitalización. Además, se proporcionarán más detalles sobre cómo algunas herramientas como las soluciones DMS y ECM pueden ayudar a las empresas inmersas en su transformación digital en la búsqueda de una mayor eficiencia. Identificando las prioridades empresariales y los retos que deberán superar, este informe describe la forma en que estas soluciones pueden ser utilizadas para impulsar la optimización empresarial.

Tras analizar sus expectativas, parece quedar claro que todas las empresas -sin importar su tamaño o sector- se beneficiarán de estas soluciones. El reto para Kyocera también es evidente: compartir con ellas el conocimiento sobre los beneficios a largo plazo de las herramientas de optimización empresarial.



Estructura del estudio

Este informe proporciona al lector un análisis en profundidad de los resultados del estudio llevado a cabo por Kyocera. El informe comienza abordando diferentes temas como las prioridades, procesos y expectativas de las empresas en este momento clave en cuanto a innovación tecnológica. Las conclusiones obtenidas de todo ello pretenden servir de orientación para aquellos profesionales del ecosistema empresarial europeo que participan de forma activa en la elección de tecnologías de gestión de contenidos o documentación empresarial.

El informe está dividido en diferentes secciones que ofrecen una amplia visión sobre el estado de digitalización actual del mercado. En la introducción se describe el objetivo y el contexto detrás del estudio. A continuación, se explica en detalle la metodología en la que se basa el informe y se proporciona información sobre los principales objetivos y prioridades empresariales, los procesos, la familiaridad y el

uso de los Sistemas de Gestión de Documental y de Gestión de Contenidos Empresariales, el camino hacia la inversión en estas tecnologías y las expectativas de las empresas.

Tras ello, se presenta un análisis de los datos obtenidos del estudio. Esta sección se divide en cuatro puntos clave: Objetivos y prioridades de negocio, procesos de negocio, familiaridad y uso de los Sistemas de Gestión Documental y de Contenidos Empresariales y, por último, el camino hacia la inversión.

Finalmente, el estudio cierra con una reflexión de los resultados y conclusión en la que se hace una recomendación sobre la base de una estrategia de digitalización adecuada para las actuales tecnologías de la información y la comunicación.

Metodología

Este estudio ha sido **realizado por Kyocera en colaboración con ADK Insights**. La investigación ha sido llevada a cabo durante 2018 entre el personal responsable que participa en el proceso de digitalización y gestión de soluciones software documentales en diferentes organizaciones. Para llevar a cabo el análisis, se eligieron alrededor de 1.750 representantes pertenecientes a diferentes departamentos dentro de organizaciones con distintos tamaños -desde trabajadores autónomos hasta grandes corporaciones internacionales-.

La investigación se ha realizado en siete grandes mercados europeos seleccionados con el fin de ofrecer una visión más amplia de la situación en toda Europa: Francia, Alemania, Italia, Países Bajos, España, Turquía y Reino Unido.

En total, **el 98% de los encuestados están muy implicados en el proceso de toma de decisiones, ya sea en cuanto a la digitalización, la automatización o la compra de soluciones software** para sus organizaciones.

Dentro de este grupo, la mitad son los principales responsables en la toma de decisiones, y todos los demás son figuras clave dentro de dicho proceso. De todos ellos, más de dos tercios son hombres con edades comprendidas en su mayoría entre los 30 y los 49 años. Entre sus principales funciones se encuentran la contratación de personal y el desarrollo de nuevos negocios, así como la digitalización de la oficina y la definición de la estrategia empresarial.

En total, el 20% son CEOs o altos directivos, y el cargo más común entre los encuestados es el de Jefe de Departamento. Entre el 26% de los encuestados, el 11% son Jefes de IT, mientras que otro 16% son Managers o responsables de otros departamentos. En general, entre las

áreas de trabajo más comunes se encuentran Producción, Finanzas y Contabilidad, lo que refleja las áreas en las que existe una mayor necesidad de estas soluciones.

Áreas como Logística, Compras, Calidad, Ventas, Marketing, Recursos Humanos y Legal también están representadas en la encuesta.

El contexto de estas empresas también varía significativamente. Para llevar a cabo la encuesta se han tenido en cuenta desde profesionales autónomos hasta compañías internacionales con más de 1.000 empleados. Poco más de la mitad de los encuestados trabajan en empresas de entre 50 y 500 empleados, pero los resultados se desglosarán en los seis tamaños corporativos que representaban, al menos, el 5% de los encuestados (desde autónomos hasta empresas con más de 500 trabajadores). Los participantes también provienen de una gran variedad de sectores, con el Industrial a la cabeza (15%) y seguido por las Tecnologías de la Información o de Alta Tecnología (11%). Sin embargo, los encuestados pertenecen a 20 sectores diferentes, desde el Sector Público hasta el Financiero o incluso el Agrícola.

Con un alcance tan amplio para el que se han tenido en cuenta empresas de todas las formas, tamaños y sectores, Kyocera garantiza una imagen fidedigna del mercado en su conjunto. De este modo se pueden sacar conclusiones de las necesidades y prioridades dentro de cada área específica y, en consecuencia, adaptar el enfoque. Además, una vez obtenidos los resultados y teniendo en cuenta que muchas empresas permiten a determinados departamentos elegir sus propias soluciones, se puede extraer un significativo valor añadido a las compañías y al lector.



Sujetos involucrados en el **proceso de digitalización** de los espacios de trabajo y responsable de todas las **soluciones documentales de software** en diferentes departamentos



Tamaño de las empresas:
Mixto

Trabajador Freelance

1 - 9 empleados
10 - 49 empleados
50 - 200 empleados
201 - 500 empleados
501 - 1000 empleados
+1000 empleados



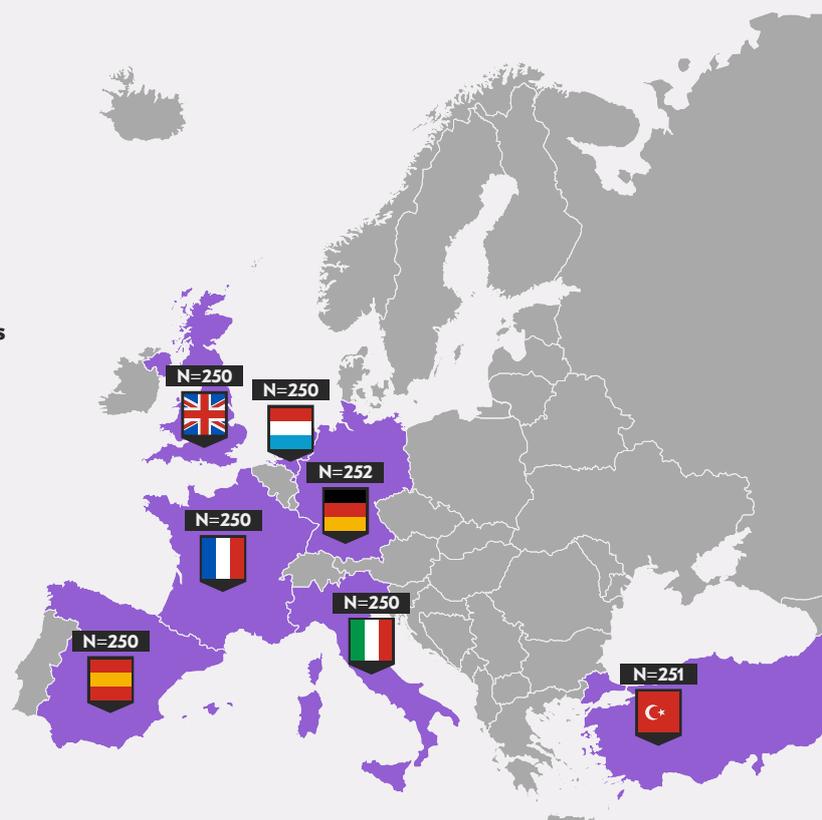
Sectores Industriales
encuestados: Mixto



Hombre **67%**
Mujer **33%**



+20 Años



UK, Alemania, Francia, Italia, España, Países Bajos, Turquía

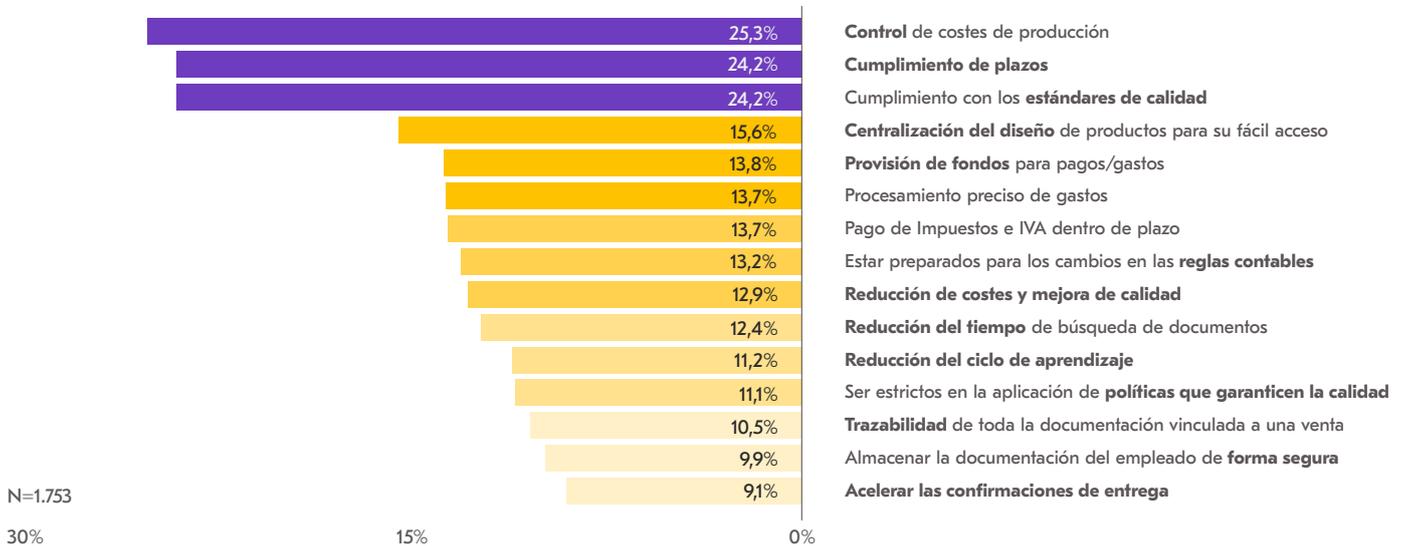
Análisis y valoración de resultados



Identificación de objetivos y prioridades empresariales

Todas las organizaciones deben establecer como punto básico cuáles son sus objetivos y prioridades, y en la era digital esto también obliga a tener en cuenta cómo la tecnología puede ayudar a mejorar la eficiencia, la productividad y, en definitiva, lograr una ventaja competitiva.

Identificando las prioridades de las empresas comenzamos a entender qué es exactamente lo que más les importa. La automatización y digitalización de tareas e información dentro de sus organizaciones suele ser el punto en común.



Centrarse en las prioridades para establecer una visión a largo plazo

En todo el tejido empresarial europeo las empresas necesitan optimizar su eficiencia. La herencia de una crisis económica que ha sacudido el sistema durante una década ha reafirmado aún más esta idea, obligando a muchas organizaciones a centrar prácticamente todos sus esfuerzos en reducir costes y cumplir los plazos establecidos.

Esto queda bien reflejado a la hora de analizar sus prioridades, dado que 1 de cada 4 empresas señala el control de los costes de producción como la principal prioridad. Resulta también igualmente interesante observar cuáles son las que menos preocupan.

Ante un mercado en el que el cliente demanda rapidez, calidad y precio con una exigencia nunca vista, queda claro que las empresas están priorizando este último punto en favor de los dos primeros, aunque en ocasiones este control conduzca, incluso, a que algunas compañías tengan que sacrificar la satisfacción del cliente.

Como ejemplo, encontramos que solo el 9% de las organizaciones consideran una prioridad mejorar los tiempos de entrega con éxito, o que tan solo el 11% contempla como tal llevar a cabo el seguimiento de toda la documentación en un proceso de venta (desde la toma de contacto hasta la entrega).

Estos ejemplos anteriores pueden dar lugar a situaciones ciertamente caóticas, en las cuales el personal responsable se encuentre perdido, y esta, obviamente, no es la mejor impresión que se puede dar a un potencial cliente.

Además, el 24% de las empresas encuestadas expresan su deseo de cumplir con los estándares de calidad exigidos por la Organización Internacional de Normalización (IOS, por sus siglas en inglés). Sin embargo, menos de la mitad de las mismas (solo el 11%) da prioridad a la aplicación de políticas corporativas que aseguren la calidad en todo el proceso. La crisis económica ha obligado a las empresas a poner en marcha políticas ciertamente agresivas para el ahorro de costes sin priorizar, más allá de su propia supervivencia, el crecimiento a largo plazo.

Todos estos puntos -esenciales para la satisfacción del cliente y que repercuten directamente en los costes de producción y postventa- podrían mejorarse fácilmente con la adopción de una plataforma de Servicios de Contenido. Sin embargo, la planificación cortoplacista de las empresas sigue siendo uno de sus principales escollos.

Como señalábamos al principio, ahora más que nunca el cliente demanda inmediatez en la entrega de productos, garantías de seguridad y una comunicación directa. Una combinación que codifica más que cualquier otro aspecto del negocio su estrategia de transformación digital.

Identificación de prioridades: un fenómeno con influencia cultural

Estas prioridades anteriormente descritas se hacen especialmente evidentes en países como Italia o Turquía, en los que la reducción de costes y el cumplimiento de plazos son objetivos prioritarios para 1 de cada 3 empresas. De hecho, ciñéndonos al caso de Italia, se puede comprobar que ningún país es tan exigente en cuanto a la relación entre la mejora de calidad y la reducción de costes (18%). Por su parte, Turquía también supera a sus vecinos europeos en lo que a la reducción del ciclo de aprendizaje (17%) y la centralización del diseño de productos para su fácil acceso (22%) se refiere.

En comparación, España muestra un enfoque más financiero en el que, más allá de plazos y costes, se refleja la planificación a largo plazo. Y es que en todos aquellos aspectos relacionados con la contabilidad y las finanzas las empresas españolas superan en más de un 5% la media

Europea, como en la provisión de fondos para hacer frente a sus pagos, pagar los impuestos o el IVA a tiempo o minimizar errores en la gestión de gastos.

Por otro lado, es curioso comprobar que lugares como Países Bajos y Alemania, en los que el cumplimiento de plazos es uno de sus estándares, obtienen los porcentajes más bajos en cuanto a su priorización (sobreentendiendo que esta ya se da por hecho) y se centran en otros aspectos repartidos en diferentes áreas, muchas de las cuales buscan mejorar la experiencia del cliente.

Los Servicios de Contenido pueden ofrecer soluciones para la mayoría de dichos problemas.

Metas, prioridades - Top 15	Total	UK	Alemania	Francia	Italia	España	Países Bajos	Turquía
	(N=1.753)	(N=250)	(N=252)	(N=250)	(N=250)	(N=250)	(N=250)	(N=251)
Control de costes de producción	25,3%	23,6%	16,7%	23,2%	36,8%	26,4%	19,2%	31,1%
Cumplimiento de plazos	24,2%	24,0%	17,5%	22,4%	36,4%	25,2%	18,0%	25,9%
Cumplimiento con los estándares de calidad	24,2%	21,6%	14,7%	20,4%	36,8%	24,8%	21,2%	29,9%
Centralización del diseño de productos para su fácil acceso	15,6%	14,4%	11,9%	16,4%	11,6%	18,4%	14,8%	21,5%
Provisión de fondos para pagos/gastos	13,8%	16,0%	10,3%	10,4%	9,6%	19,2%	15,6%	15,5%
Procesamiento preciso de gastos	13,7%	13,6%	7,5%	11,2%	13,2%	20,8%	14,4%	15,1%
Pago de impuestos e IVA dentro de plazo	13,7%	12,4%	9,9%	10,4%	11,2%	21,6%	16,4%	13,9%
Estar preparados para los cambios en las reglas contables	13,2%	14,0%	10,3%	10,4%	11,6%	18,8%	15,2%	12,4%
Reducción de costes y mejora de calidad	12,9%	11,2%	9,1%	10,4%	18,0%	15,6%	13,2%	12,7%
Reducción del tiempo de búsqueda de documentos	12,4%	14,8%	9,9%	11,2%	8,8%	16,0%	12,8%	13,5%
Reducción del ciclo de aprendizaje	11,2%	10,0%	7,5%	14,4%	10,4%	12,0%	7,2%	16,7%
Ser estrictos en la aplicación de políticas que garanticen la calidad	11,1%	17,2%	7,5%	5,2%	10,4%	12,4%	14,8%	10,8%
Trazabilidad de toda la documentación vinculada a una venta	10,5%	11,2%	10,3%	14,4%	9,2%	8,8%	7,6%	12,0%
Garantizar el almacenamiento seguro de la documentación de los empleados	9,9%	16,4%	12,7%	14,0%	4,0%	8,8%	8,4%	4,8%
Acelerar las confirmaciones de entrega	9,1%	7,6%	6,0%	9,2%	11,2%	12,8%	9,6%	7,2%

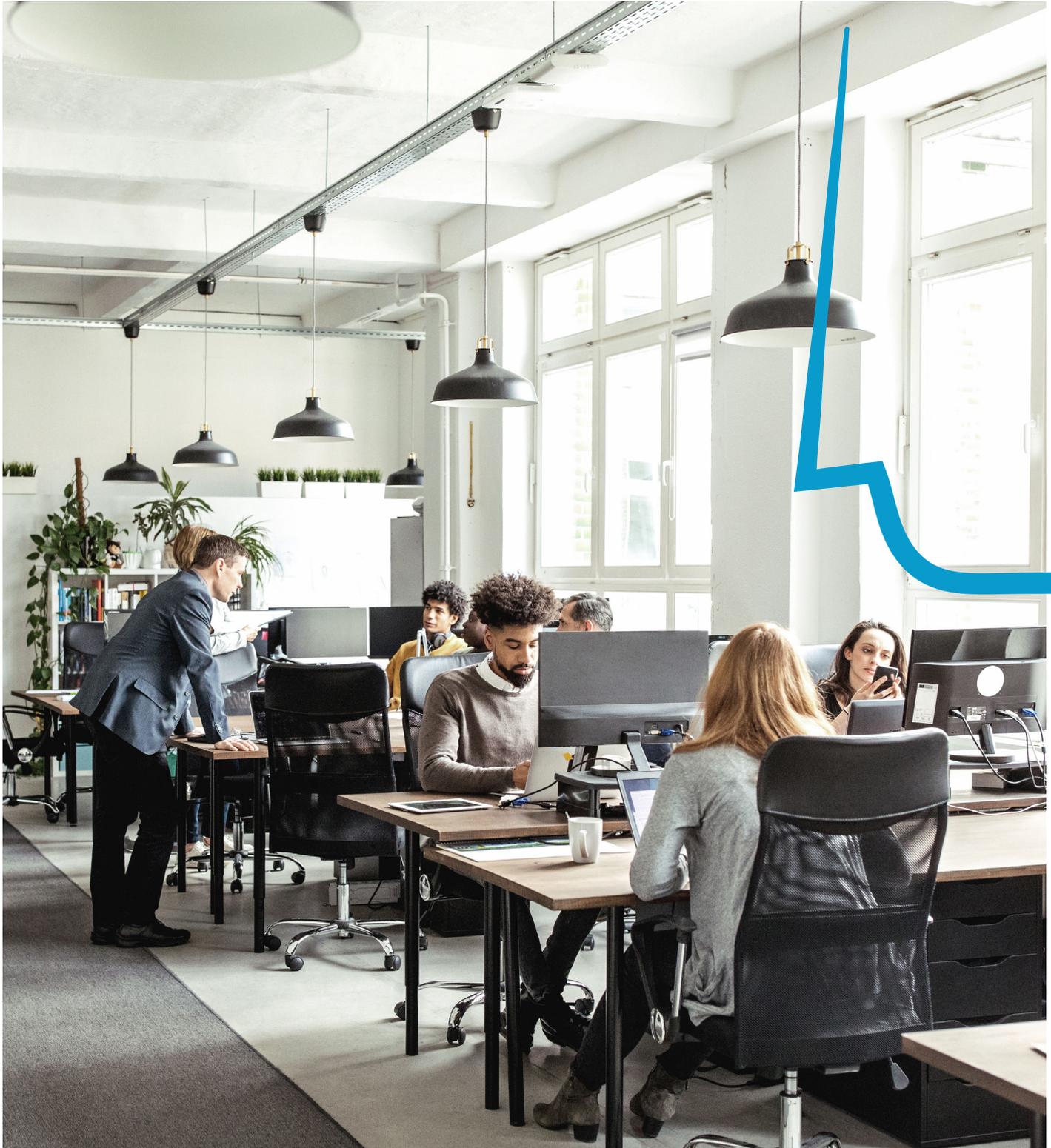
 Inferior a la media en más de un 5%

 Superior a la media en más de un 5%

Reino Unido, por su parte, es el único país en el que el almacenamiento seguro de la documentación de sus empleados y la creación de estrictas políticas de calidad corporativas destacan por encima de la media. Este último caso es significativamente superior (17,2%) al de otros países como Francia, donde solo el 5% de sus organizaciones lo consideran prioritario.

Para entender la variabilidad en las prioridades de cada empresa debemos tener en cuenta cómo la influencia

cultural y geográfica puede impactar en su funcionamiento. Por ello, y aunque las plataformas de Servicios de Contenido dan respuesta a casi todos sus puntos débiles, es vital evaluar las diferencias culturales al dirigirse a cada mercado y, del mismo modo, comprobar la evolución de cada uno de ellos que, como en el caso de Italia y Turquía, se mueven gradualmente hacia una mayor digitalización (como ya ha ocurrido en Reino Unido).



Las prioridades por departamento

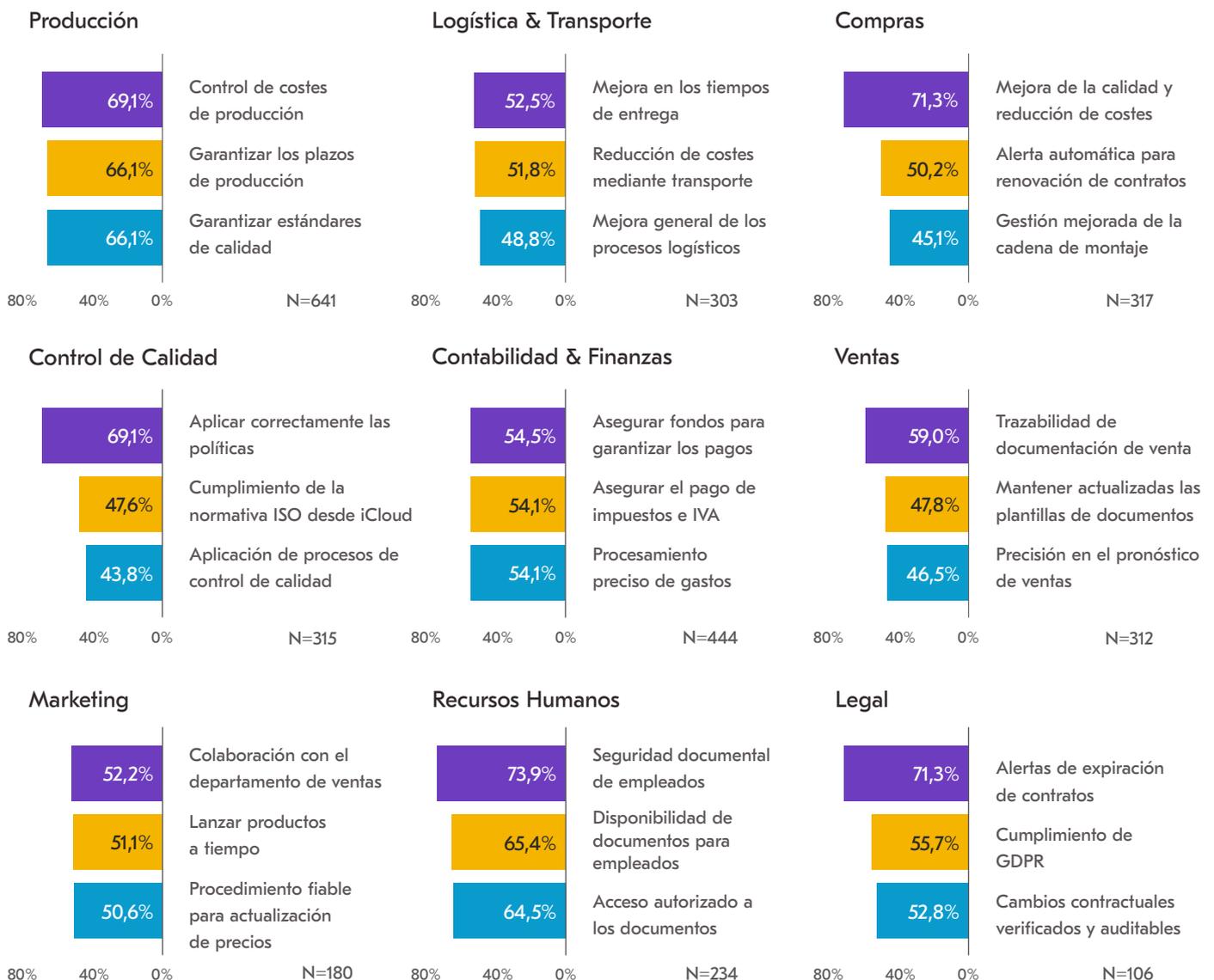
Las estrategias cortoplacistas y centradas principalmente en costes y calidad también tienen su eco dentro de los departamentos de Producción, en los que responsables y trabajadores centran principalmente sus prioridades en 3 áreas clave: control de costes, cumplimiento de plazos y mantenimiento de sus estándares de calidad. Estos tres elementos son clave para la supervivencia de todas las organizaciones y configuran su día a día, algo que queda claro cuando son considerados como las principales prioridades por más de dos tercios de las empresas encuestadas.

Los departamentos de Compras dejan ver algo similar, ya que su principal prioridad es mejorar la calidad con un coste reducido, según revela el 71% de las empresas. Sin embargo, parece que la falta de soluciones tecnológicas ha limitado sus ambiciones. Y es que, aunque las plataformas de Servicios de Contenido pueden alertar automáticamente para renovar contratos con los proveedores (algo que no solo reduce los costes, sino que también aligera las cargas de trabajo), tan solo el 50% de las empresas consideran

estas alertas una prioridad. Esto, sin embargo, es algo fundamental en los departamentos Legales, ya que prácticamente 1 de cada 4 da prioridad a las alertas cuando un contrato requiere renovación o está a punto de expirar.

Las soluciones para la gestión de contratos son cada vez más habituales, especialmente ante la necesidad que tienen las organizaciones de implementar herramientas que les ayuden a evitar riesgos. De igual modo ocurre con el auge de las herramientas que ayuden a hacer frente al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), que desde el pasado mayo de 2018 ha marcado un nuevo hito en la seguridad.

Los departamentos de Contabilidad y Finanzas también comparten ese afán por encontrar herramientas que les permitan reducir los riesgos. De hecho, para el 54% de las empresas una de sus prioridades es garantizar que la tramitación de los gastos se realice de forma precisa, aunque también contemplan otros objetivos como asegurar que haya fondos suficientes para garantizar los pagos.



En el área de Logística y Transporte hay objetivos más centrados en el cliente, como conseguir una confirmación de entrega más rápida, aunque reducir los costes, en este caso mediante el transporte propio de sus productos, se mantiene como la segunda oportunidad.

Además, en los departamentos de Control de Calidad existe un objetivo claro: aplicar de forma estricta las políticas de toda la empresa. Esta prioridad supera a todas las demás en casi un 15% y refleja la necesidad que tienen estos profesionales de una plataforma de Servicios de Contenido. Y es que, en un área con tanto papeleo, estas soluciones pueden ofrecer un impacto muy positivo cuando se implementa correctamente.

Esto también se repite en otros departamentos, como en el de Ventas, donde una vez más la documentación es esencial en esta área (aunque también plantea uno de los mayores retos a los que se enfrenta el personal): el 59% de las compañías consideran prioritario la trazabilidad documental a lo largo de todo el proceso de venta. Aunque ya existen algunas herramientas para llevar a cabo esta labor, la llegada de los Servicios de Contenido está ayudando a optimizar más que nunca este proceso.

Además, las plataformas de Servicios de Contenido también pueden ayudarles a alcanzar otros objetivos transversales. Y es que para el 52% de los encuestados pertenecientes a departamentos de Marketing una de sus prioridades es colaborar con los equipos de Ventas para garantizar la accesibilidad dondequiera que se encuentren a todos los archivos importantes y asegurarse de que disponen de la información más reciente. Todo ello repercutirá en una

mejora para todo el negocio. Mejorando su eficiencia e invirtiendo en soluciones que les permitan sostener una estrategia a largo plazo y que impulsan su transformación digital las empresas también consiguen un ahorro considerable de costes.

Del mismo modo ocurre en el área de Recursos Humanos. Este es el único departamento que da prioridad a la seguridad de los documentos, especialmente en el caso de aquella relativa a los empleados, siendo identificada como un objetivo por tres cuartas partes de las empresas. Ofrecer las garantías necesarias en cuanto a seguridad sin tener que realizar una gran inversión puede resultar algo complicado, aunque, como ya hemos visto, las plataformas de Servicios de Contenido pueden ser la solución.

El control de costes, el cumplimiento de plazos y el mantenimiento de los estándares de calidad son las claves para la supervivencia de todas las organizaciones y configuran su día a día.



Principales retos a los que se enfrentan las empresas en el entorno digital

Con todo lo expuesto anteriormente no es de extrañar que las empresas hayan empezado ya a abrazar los beneficios que la transformación digital les aporta. Sin embargo, la herencia de una historia ligada al papel hace que, como cabría esperar, exista aún cierta resistencia al cambio.

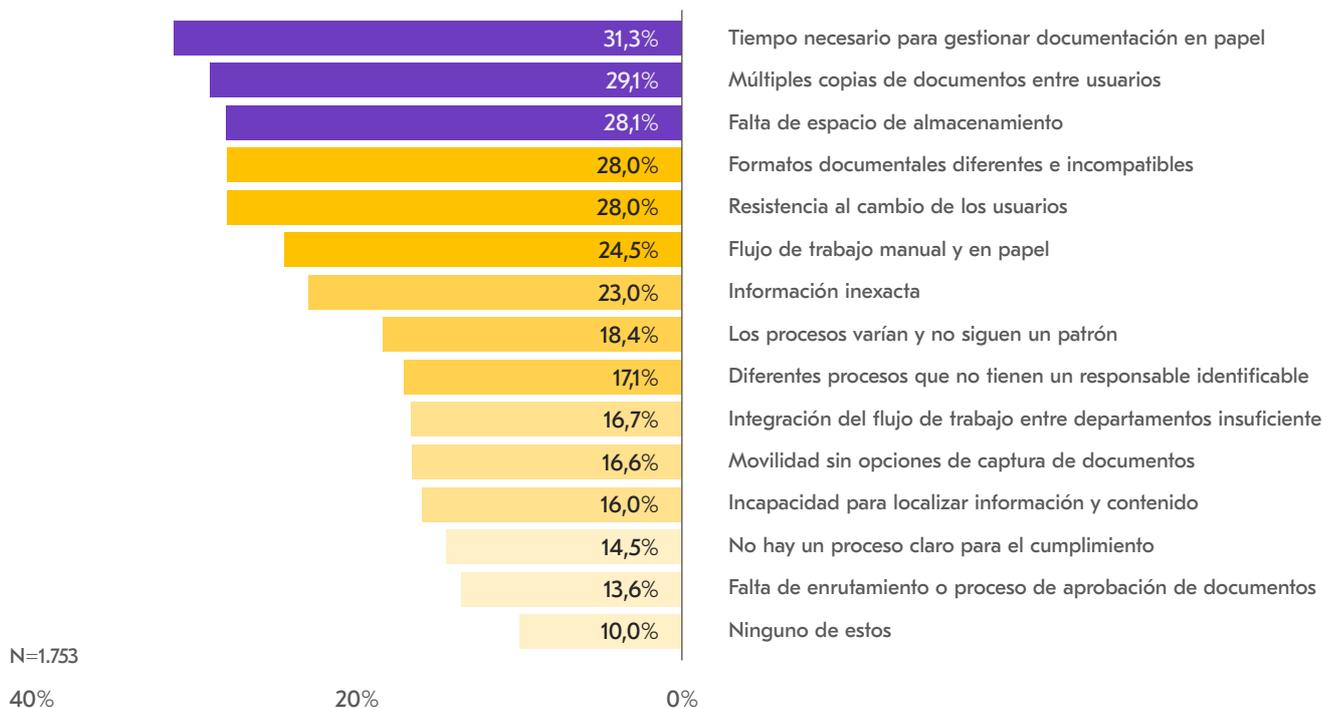
El papel sigue jugando un rol clave en 2 de los 5 principales desafíos empresariales. Como vemos abajo, **una de cada tres empresas afirma dedicar demasiado tiempo a la gestión de documentos en papel (lo que, además, conlleva costes ocultos), mientras que otro 28% admite que carece de espacio para el almacenamiento de documentos.** Digitalizando toda la documentación podremos revertir paulatinamente la balanza, reduciendo significativamente los gastos del negocio y las cargas de trabajo de los empleados.

Los problemas derivados de la falta de coordinación digital también pueden ser un importante obstáculo para el éxito empresarial. Por ejemplo, el 29% de los encuestados sostiene que la edición de diferentes versiones de documentos (guardados a su vez en diferentes ordenadores) ha llegado a causarles un problema, y, por otro lado, un 29% afirma haber sufrido problemas causados por documentos que existían en formatos diferentes o incompatibles (como los archivos PDF) y de los que carecían de las herramientas correctas para editar y firmar digitalmente. Esto puede ser especialmente dañino en la gestión de contratos, lo que derivaría en la pérdida de un contrato o en el retraso de una negociación.

La implementación de una plataforma de Servicios de Contenido y de herramientas similares también ayuda a enfrentar otros retos. Como ejemplo, encontramos que el 25% de las empresas se queja de que su flujo de trabajo se basa casi exclusivamente en papel y es muy manual; el 17% afirma que hay muy poca o ninguna movilidad de documentos; y otro 16% confesó ser incapaz de localizar ciertos datos y contenidos. Implementando una estrategia de transformación digital todas estas tareas podrían ser fácilmente controladas desde el móvil o un ordenador.

Estos desafíos empresariales ponen de relieve el verdadero valor de un proceso de automatización, o lo que se conoce como flujo de trabajo. Dado que las empresas aún no son realmente conscientes de los beneficios que podría aportar, es evidente que se están perdiendo algo. Seguirán existiendo desafíos, ya que el **28% de las empresas temen que haya resistencia de los usuarios a la introducción de tales soluciones tecnológicas**, pero se superarán obstáculos importantes. Perseguir la digitalización de esta manera es el enfoque más eficiente para lograr el crecimiento que las empresas necesitan para competir en un mercado exigente y moderno.

¿Cuáles son los desafíos empresariales?



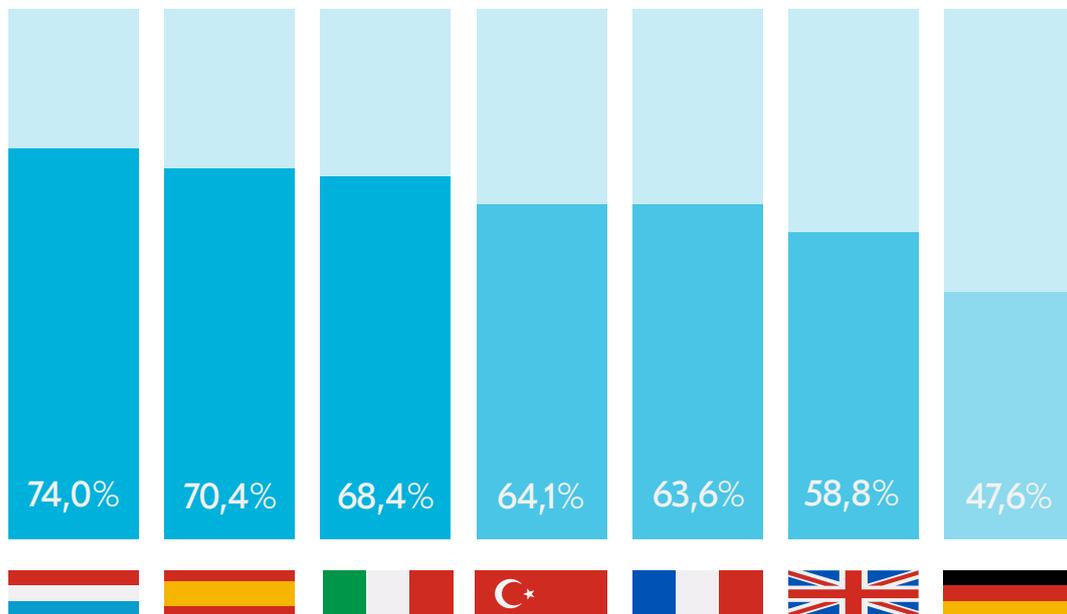
Las empresas aún no son del todo conscientes de las ventajas que la digitalización y la automatización pueden aportarles. Tecnologías como los Servicios de Contenido pueden ayudarles a reducir costes, mejorar sus controles de calidad y cumplir los plazos de entrega.

Innovación en procesos de negocio

En su día a día, las organizaciones tienen que enfrentarse a una gran variedad de tareas diferentes, y en cada industria los departamentos priorizan a su vez en diferentes áreas (lo que también conlleva tener que afrontar diferentes obstáculos).

Para lograr identificar cómo las plataformas de Servicios de Contenido pueden ayudar a automatizar los procesos de negocio será fundamental entender primero cuáles son los procesos más importantes.

Top 7 Países Europeos* en Automatización



*Ranking basado en los siete países europeos involucrados en el estudio. Consulte la sección de Metodología para más información.

El auge de la automatización

En una era marcada por la digitalización resulta prácticamente imposible ir por la calle sin ver a alguien con un smartphone. Del mismo modo, en los últimos años hemos experimentado cómo muchas de nuestras tareas cotidianas ya se han automatizado. Y es que el desarrollo del Internet de las Cosas ha revolucionado por completo la forma en que vivimos.

Si se nos acaba la comida de nuestras mascotas, el detergente o el tóner de la impresora, la tecnología ya es capaz de detectarlo automáticamente y realizar un nuevo pedido. Tareas que hace tan solo unos años se hacían lentas y tediosas han sido por fin eliminadas, aunque parece que las empresas aún no han sabido sacar provecho.

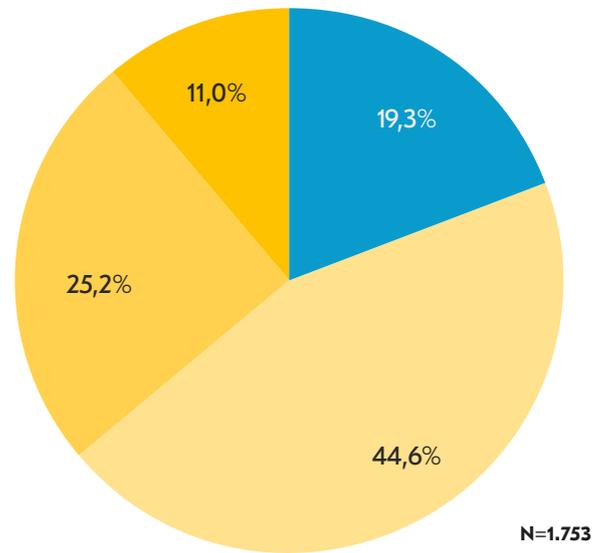
El estudio llevado a cabo por Kyocera revela que solo 2 de cada 10 departamentos han logrado automatizar la mayor parte de su trabajo (lo que indica que la transformación digital está aún en curso), aunque siete están ya en el camino y aseguran haber conseguido automatizar alguna de sus tareas más importantes, y tan solo uno declara no haber logrado automatizar al menos el 25% de las mismas.

Lo que esto refleja, sin embargo, es que las empresas necesitan ayuda para dar el siguiente paso en el camino hacia la transformación digital. Y es que, el 45% de las compañías asegura estar ya automatizando las tareas prioritarias y planea hacer también lo mismo con las menos importantes, las cuales necesitarán ayuda para llevarlo a cabo a gran escala. Para conseguirlo, requieren de la experiencia de empresas como Kyocera y de soluciones como las aportadas por las plataformas de Servicios de Contenido.

El 70,4% de las compañías españolas ya han automatizado parcial o totalmente sus procesos de negocio.

Para el 25% que ha automatizado algunas tareas prioritarias (pero que no tienen claro cuáles serán sus planes de automatización) las necesidades son diferentes. Aquí se hace evidente que en las organizaciones -y de manera específica aquellos quienes tienen la potestad de decidir- necesitan aprender más sobre todos los beneficios que los Servicios de Contenido les pueden ofrecer. El hecho de haber digitalizado ya algunas tareas pone en evidencia que existe un claro interés en adoptar una plataforma digital, aunque quizás no posean todo el know-how para llevarlo a cabo adecuadamente. Sobre esto se profundizará más adelante, para lo que se tendrá en cuenta el nivel de conocimiento que las empresas tienen sobre Automatización y Servicios de Contenido.

Resulta curioso comprobar cómo los resultados estadísticos son prácticamente idénticos cuando se aborda la transición hacia una oficina sin papel, con una variación de tan solo el 1%. Esto demuestra cómo el proceso de transformación digital comprende todos los retos que suponen la transición hacia el paperless y la automatización. Pero si bien todo ello mejorará sin duda este viaje hacia la transformación digital, también choca con otro de los retos empresariales mencionados anteriormente: la resistencia al cambio de los usuarios. Identificado como uno de sus mayores inconvenientes por el 28% de las organizaciones, es vital tener en cuenta este factor y formar apropiadamente al personal para garantizar que la transición se lleva a cabo de manera clara y sencilla.



- **>75% Automatizado** - La gran mayoría de tareas ya están automatizadas
- **50% - 75% Automatizado** - Las tareas prioritarias están automatizadas y existe planificación para automatizar las de baja prioridad
- **25% - 50% Automatizado** - Algunas tareas prioritarias están automatizadas, pero la mayoría no lo están. No está claro que exista planificación para automatizar más tareas
- **<25% Automatizado** - La mayoría de tareas no están automatizadas, lo que puede suponer un obstáculo en el trabajo diario



Prioridades de automatización según el tamaño de la empresa

En el camino hacia la digitalización y la automatización es fundamental tener en cuenta el tamaño de la empresa, pues esto influirá de forma directa en la importancia que se le dé a cada tarea. Si hacemos una comparativa encontramos que por cada departamento de una gran empresa (más de 500 empleados) sin ningún tipo de automatización, hay seis autónomos y cinco pequeñas empresas (de uno a nueve empleados) que ni siquiera poseen tecnologías de este tipo.

Como se puede ver en la gráfica de la página anterior, más de la mitad de las organizaciones aún no han automatizado la mayoría de sus tareas, y si bien es innegable que los mercados avanzan sin pausa hacia lo digital también es evidente que unos lo hacen más lento que otros. **Aunque las grandes organizaciones han cruzado rápidamente el puente hacia la digitalización -el 72% ya ha automatizado la mayor parte de sus tareas-**, esto aún es tarea pendiente en las empresas más pequeñas, algo que no podemos perder de vista, especialmente teniendo en cuenta que el 99% de todas las empresas de Europa se consideran pymes¹.

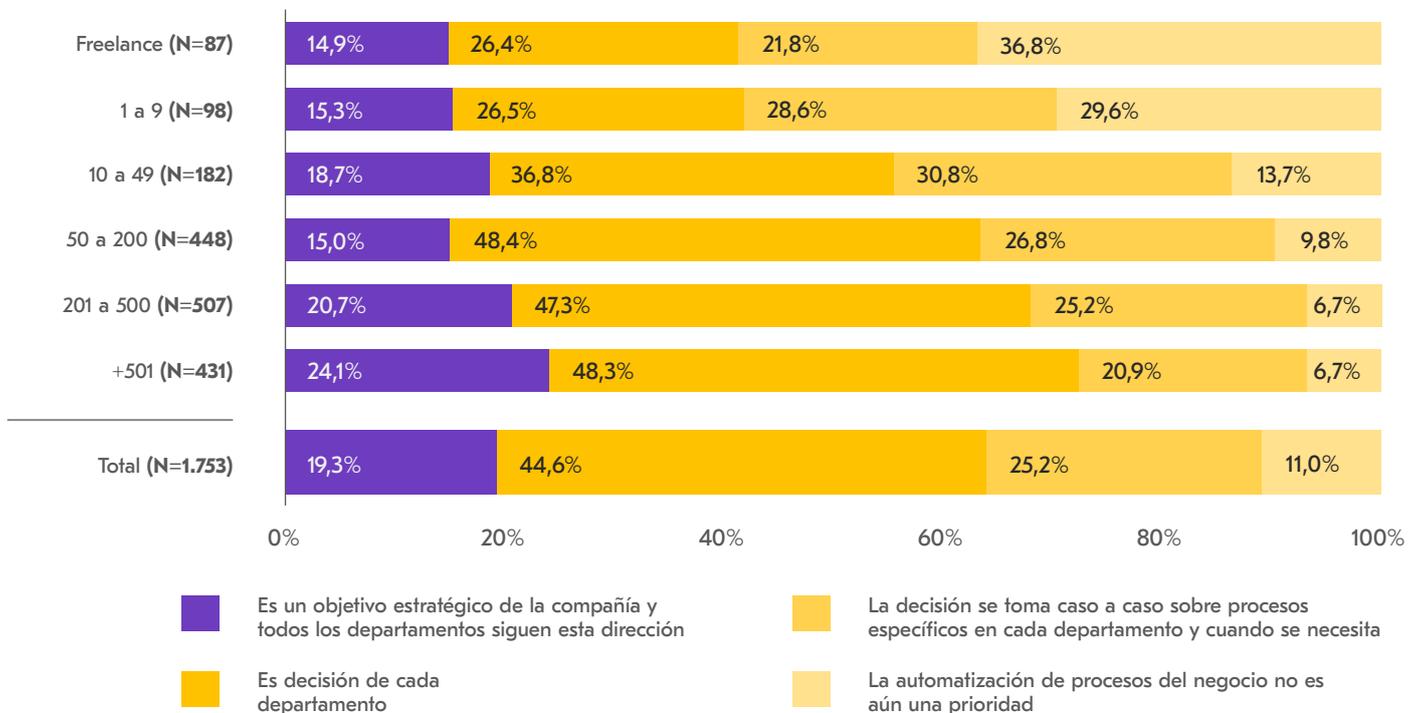
Como también hemos comprobado al analizar las prioridades empresariales, parece que solo aquellas organizaciones con los recursos suficientes para invertir en digitalización han llevado a cabo un plan de transformación digital con el objetivo de automatizar las

tareas fundamentales de su día a día. A medida que estas compañías continúan creciendo y desarrollándose, las medianas empresas han comenzado a seguir su estela, aunque respecto a las pequeñas empresas y autónomos aún queda un largo camino por recorrer. Por ello, mejorar el conocimiento sobre los beneficios que pueden aportarles los Servicios de Contenidos (especialmente entre estas últimas), será el principal objetivo para compañías como Kyocera.

Si nos ceñimos a digitalizar y abandonar el papel, parece que el tamaño no es un factor tan decisivo. De hecho, se puede comprobar que en algunos casos los trabajadores freelance (más conscientes de los costes) y grandes organizaciones van casi a la par en cuanto al progreso en digitalización. Quizás resulte algo chocante, sobre todo si tenemos en cuenta las cifras relativas a la automatización, pero nos ayuda a distinguir entre los dos pilares de la transformación digital.

Para los autónomos, la digitalización puede suponerles un ahorro inmediato en términos de costes y eficiencia (por ejemplo, se pone fin al abastecimiento periódico de papel o tóner o a la búsqueda de nuevos espacios para almacenar la documentación). En su caso, está siendo la necesidad -y no la innovación- la que les está impulsando hacia la transformación digital.

¿Cómo se decide la estrategia de automatización en las empresas?



¹Muller, Patrice, et al. *Annual report on European SMEs 2016/2017: focus on self-employment*. Luxemburgo: Publications Office, 2017. Impreso.

La automatización como objetivo de negocio

La transformación digital es importante para las empresas. Como ya hemos visto, la aplicación de una estrategia específica es fundamental para buena parte de las organizaciones de todo el planeta. Pero a pesar de ello, el proceso de implementación es único y diferente en cada organización. Analizando en profundidad cómo llevan a cabo la automatización de sus negocios, podremos diferenciar el momento exacto en el que tomar la decisión para invertir.



- Es un objetivo estratégico de la compañía y todos los departamentos sigue en esta dirección
- Es decisión de cada departamento
- La decisión se toma caso a caso y cuando se necesita sobre procesos específicos de cada departamento
- La automatización de procesos del negocio no es aún una prioridad

Más de un tercio de las empresas han señalado que la automatización de los procesos de negocio es un objetivo estratégico clave, por lo que la decisión se toma para toda la empresa y luego se escala a través de los departamentos (lo que reduce costes). Esto posibilita que la organización obtenga soluciones más avanzadas a un precio más competitivo en lugar de adquirir herramientas individuales que terminan conformando un mosaico. Del mismo modo, también se traduce en que la colaboración interdepartamental sea mucho más sencilla, ágil y eficiente (señalado por algunos departamentos, como el de Marketing, como una de las prioridades).

Sin embargo, para otro tercio de las compañías encuestadas la decisión se toma en cada departamento. De alguna manera, esto permite garantizar que cada departamento obtiene la herramienta más eficiente y apropiada para sus necesidades. Y es que, como hemos visto en el apartado anterior, las necesidades de un departamento de Producción pueden variar mucho respecto a las de un equipo de Ventas, y de este modo cada responsable puede seleccionar la herramienta que les proporcione la solución más completa. En el caso de otros departamentos como el de Recursos Humanos o Legal -en los que se buscan soluciones muy específicas-, también se asegura que ningún departamento quede insatisfecho con sus herramientas de automatización.

En más del 21% de los casos las empresas evalúan cada uno de forma particular para luego decidir el mejor modo de llevar a cabo su plan de transformación digital. Este modus operandi es muy similar al anterior, con la excepción de que aquí son los directivos de la compañía quienes toman la decisión en lugar de los responsables de departamento. Una comunicación fluida es vital para garantizar que

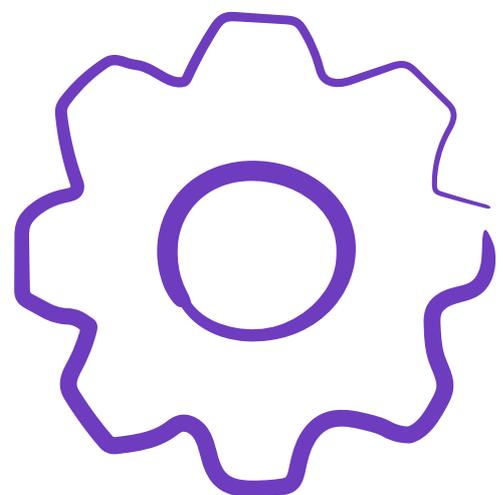
se escoge correctamente, ya que, si bien aporta mayor visibilidad sobre la gestión empresarial y puede mejorar el conocimiento de todos los implicados en el proceso, también puede llevar a no cumplir con las expectativas de cada departamento. Esto ocurre cuando la dirección se centra en sus objetivos y, en muchos casos, en la reducción de costes. Y es que para un 38% de las empresas los costes son el segundo factor de compra más importante, lo que puede conducir a que las nuevas adquisiciones se realicen en base al precio y al coste de inversión, en lugar del valor que puede aportar a la compañía.

Pero, aún más importante, la cifra que realmente refleja la tendencia hacia la automatización reside en el número de empresas que actualmente no la consideran como una prioridad. En este caso, representa sólo el 11% frente al 89% que lo considera de una forma u otra.

Esto no quiere decir que la automatización no se vaya a tener pronto en cuenta para este 11%, sino que puede que dichas empresas se encuentren centradas en otras tareas, aunque quedarse a la cola de la carrera puede desembocar en la pérdida de una ventaja competitiva considerable.



- Yo mismo
- Otra persona
- Nadie en este momento



En todo proceso de toma de decisiones es crucial que todas las partes interesadas participen de forma activa. Para ello puede ser necesario involucrar servicios de consultoría, aunque, por supuesto, se deben implicar a todos los especialistas IT, jefes de departamento, etc. En cualquier caso, no conviene apresurarse en la adquisición de una plataforma de Servicios de Contenido, y es que, como desprende este estudio, la gran mayoría de las organizaciones están estudiando al detalle cómo llevar a cabo la implementación de estas soluciones de la forma más eficiente y productiva.

Particularmente, la decisión final suele depender del jefe de IT (en el 20% de los casos). Dado que es poco probable que un responsable de departamento posea por sí mismo todos los conocimientos necesarios para evaluar con precisión las soluciones de Servicios de Contenido disponibles en el mercado y cómo estas se integrarían con la tecnología existente, la colaboración en el proceso de decisión se hace imprescindible. Por ello, si bien los directores generales, la alta dirección y los jefes de departamento representan cada uno en torno al 10% de los responsables en una decisión, necesitan el asesoramiento de sus especialistas en IT.

La automatización de los procesos de negocio en toda la organización es un objetivo estratégico.

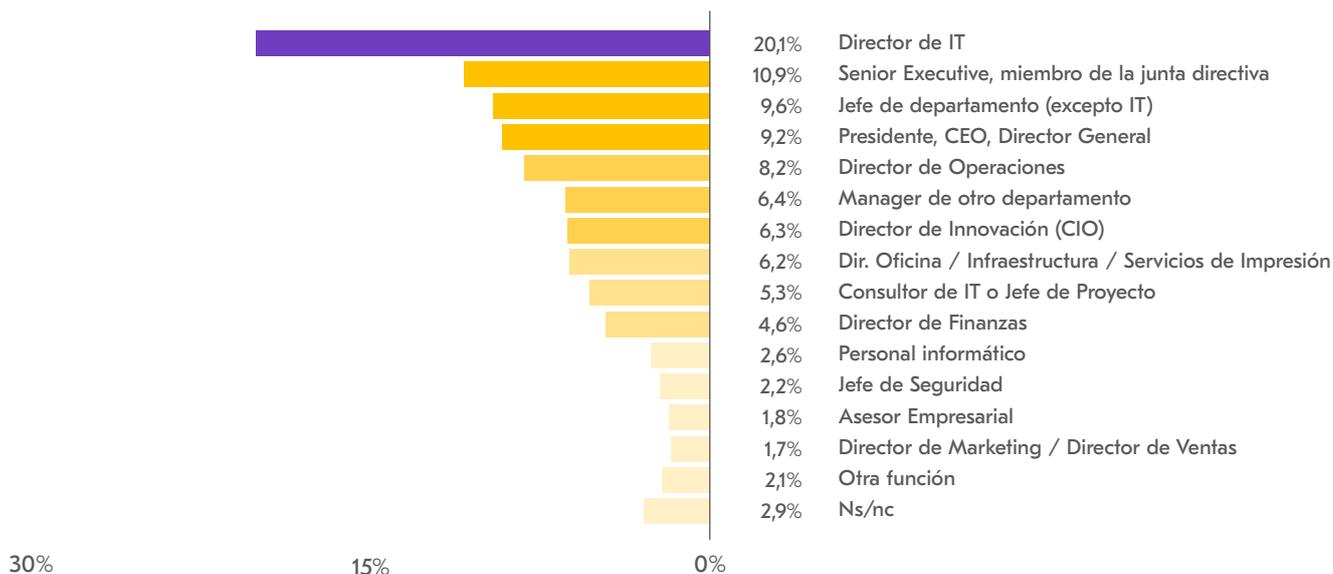
Teniendo en cuenta que se trata de una inversión vital para el crecimiento sostenido de negocio, es esencial asegurar

una colaboración fluida entre departamentos. El estudio llevado a cabo por Kyocera también revela que, además de los anteriormente descritos, existen más figuras que pueden participar en el proceso de toma de decisiones, entre los que se encuentran el director de la oficina o filial, directores de Innovación, directores de Operaciones, etc. Esto demuestra de nuevo la necesidad de colaboración a la hora de decidir cuáles son las soluciones más adecuadas para liderar el camino a la transformación digital.

También es importante señalar que, en muchos casos, las empresas no recurren a una ayuda externa: sorprendentemente tan solo el 5% de las organizaciones solicitan la ayuda de un consultor especializado en IT, e incluso, menos del 2% traslada la decisión a un asesor empresarial. Quizás por ello el sector de la consultoría puede experimentar un notable crecimiento en los próximos años, sobre todo teniendo en cuenta el avance de las pequeñas empresas en su automatización (que necesitarán el asesoramiento profesional externo para decidir cuál es la plataforma de Servicios de Contenido que mejor se adapta a sus necesidades).

Tras analizar el peso que juega la automatización dentro de los objetivos de cada empresa, podemos concluir que, sin duda, en cada una la decisión sobre cómo implementar las herramientas que permitan automatizar los procesos empresariales se aborda de manera diferente e involucra a distintos responsables. Esto proporciona una mayor flexibilidad, sobre todo a las pymes, que buscan continuamente adaptarse y encontrar la forma más rentable de afrontar estos retos. Dada la flexibilidad que brindan los Servicios de Contenido y su capacidad para adaptarse a las diferentes necesidades, estos serán cada vez más accesibles para todo tipo de empresas.

¿Quién toma la decisión en la transformación digital?

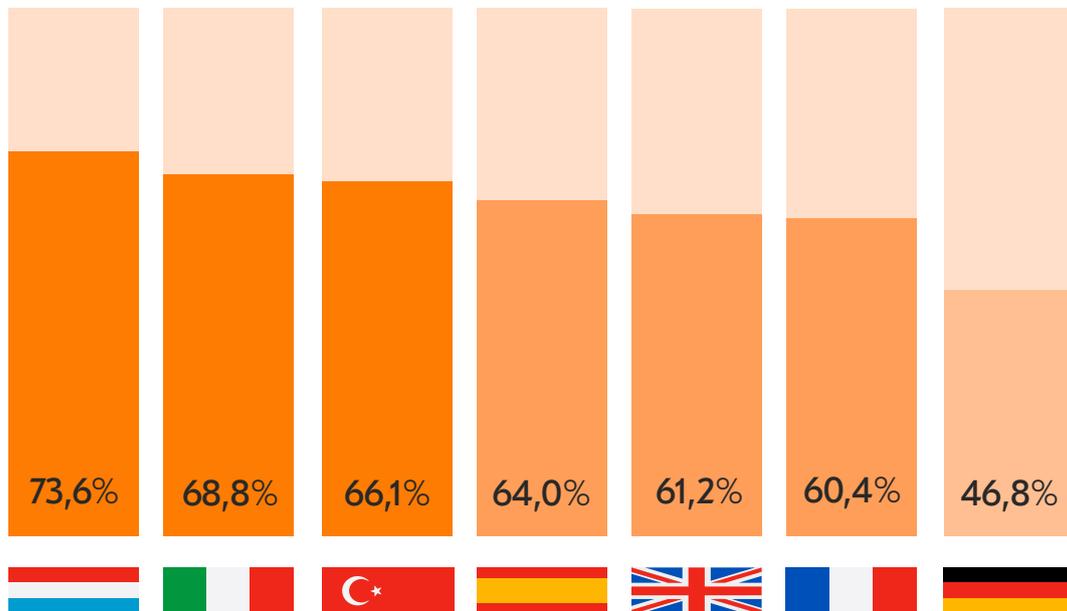


Conocimiento y familiarización con las Soluciones Digitales: un obstáculo para crecer

Mientras que el universo digital crece sin descanso, comprobamos cómo una amplia mayoría de empresas aún no parece comprender los beneficios que la digitalización podría aportarles. Es el camino que les permitirá implantar nuevas tecnologías con las que cambiar su forma de trabajar

y generar más valor, pero, a pesar de esto, las compañías no están aprovechando sus ventajas y pierden así la oportunidad de ganar más peso en un ecosistema digital en constante crecimiento.

Top 7 Países Europeos* en Digitalización



*Ranking basado en los siete países europeos involucrados en el estudio. Consulte la sección de Metodología para más información.

Servicios de digitalización para transformar los espacios de trabajo

No es de extrañar que el 11% de las empresas que han participado en este estudio y a las que se les preguntó -sin ninguna explicación previa- si conocían las soluciones tecnológicas diseñadas para la operativa diaria en sus espacios de trabajo confesasen no estar familiarizadas con las mismas (un inconveniente que se traduce en desventaja si tenemos en cuenta todo lo que las nuevas tecnologías podrían aportarles). Por otro lado, 1 de cada 2 empresas parece conocer mejor qué son los Sistemas de Gestión Documental -existentes desde hace años- que mejoran la eficiencia de procesos esenciales para la empresa reduciendo así sus costes. **Sin embargo, más de la mitad de las empresas europeas no conocen ni una sola solución tecnológica específica para sus espacios de trabajo.**

Tras los Sistemas de Gestión Documental se encuentran otros servicios como el Almacenamiento de Datos, con los que reconocen estar familiarizados el 44% de los encuestados, y los Portales de Empleados (sitios web destinados a la comunicación y gestiones con los trabajadores), con un porcentaje algo inferior del 43%. Además, el estudio también revela que sólo un 27% de los participantes conocía las soluciones de Gestión de

Contenidos Empresariales, y tan sólo un 22% admitió conocer qué son los Servicios de Contenido (soluciones desarrolladas gracias a la evolución de los propios Sistemas de Gestión Documental).

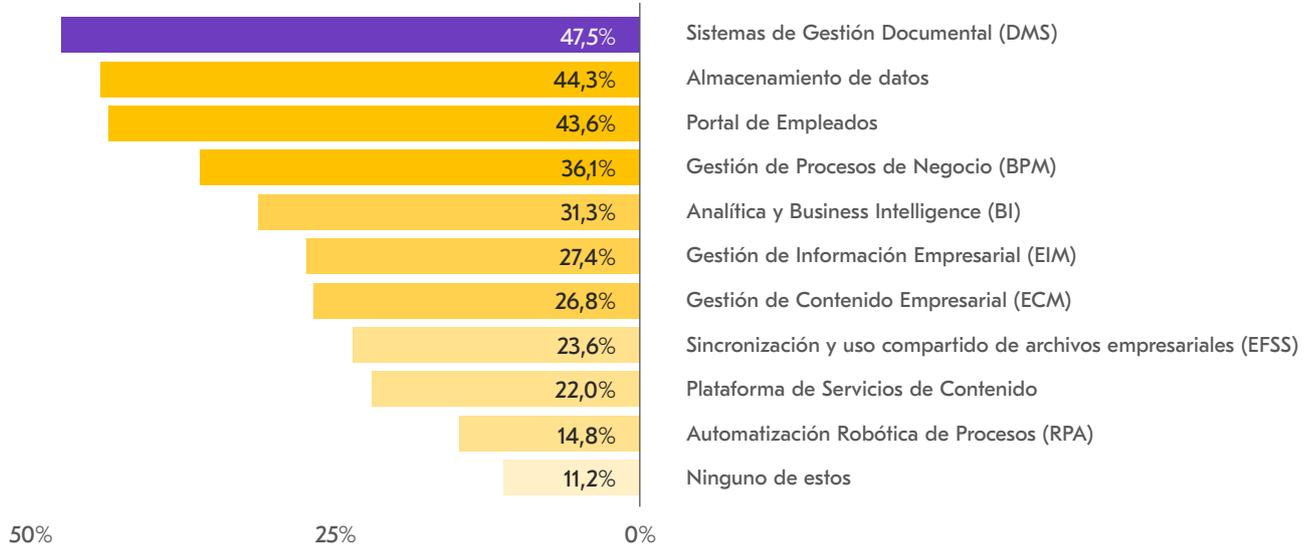
Como es de esperar, gran parte del mercado aún no ha incorporado estas tecnologías, y el desconocimiento sobre las mismas se hace especialmente patente entre las empresas más pequeñas. Básicamente, de las soluciones presentadas a los participantes, tan solo una era conocida por más de la mitad de los mismos. Solo las medianas y grandes empresas conocen -hasta cierto punto- los tecnicismos relativos a estas nuevas tecnologías.

El 64% de las compañías españolas ya han digitalizado parcial o totalmente sus procesos de negocio.

El desconocimiento en esta área también es un indicador del potencial que tendrían estas soluciones si se explicaran apropiadamente. Si las organizaciones no están familiarizadas con las últimas tendencias del mercado -como los Servicios de Contenido-, no solo están condenadas al ostracismo digital, sino que tampoco podrán aprovechar las ventajas que estas ponen a su disposición.

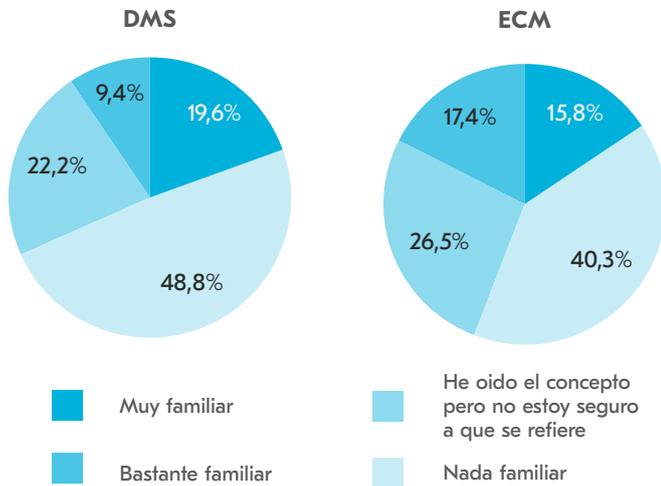
Aunque las pequeñas empresas puedan no disponer inicialmente de los recursos y el tiempo necesario para llevar a cabo la implementación de estas soluciones, los beneficios que obtendrían gracias a la mejora de su eficiencia les permitirían tomar rápidamente ventaja respecto a sus competidores y compensar los gastos con el ahorro de costes que pueden lograr.

¿Cómo de familiarizadas están las empresas con estos términos?



Conocimiento de las soluciones de gestión de contenidos

Debido al alto número de encuestados que afirmaron no conocer los términos expuestos, Kyocera facilitó una breve descripción de los Sistemas de Gestión Documental y los de Gestión de Contenidos Empresarial. Las respuestas cambiaron automáticamente, lo que reafirma la importancia de dotar de mayor formación a los profesionales involucrados en la adopción de estas tecnologías.



Tras la descripción que se les proporcionó, el número de participantes que anteriormente afirmaban estar "bastante familiarizados" con los Sistemas de Gestión de Documental aumentó en un 1%, hasta el 49%. Más significativo resulta el caso de los sistemas de Gestión de Contenidos Empresariales, en el que se incrementó en un 14% (hasta alcanzar el 40%) y que pone de manifiesto la necesidad de seguir mejorando la información aportada sobre este ámbito tecnológico.

La importante variación que se aprecia en el caso de las soluciones de Gestión de Contenidos Empresariales refleja que, aunque el mercado posee cierto conocimiento, se necesita más educación y estimulación para comprender por completo los beneficios de esta tecnología y todo lo que puede ofrecer a las empresas.

Aún así, e incluso después de haber explicado dichos términos, sólo el 15% aseguró estar "muy familiarizado" con ambas tecnologías. Más destacable aún es el hecho de que casi el 70% de las empresas afirma tener poco o ningún conocimiento sobre los sistemas de Gestión de Contenido Empresarial y las plataformas de Servicios de Contenido. Claramente, los proveedores de estos servicios tienen aún mucho trabajo que hacer.

Esto es común en sectores como el de la tecnología, en el que las nuevas tendencias y desarrollos suelen necesitar un largo periodo de interiorización y adaptación para ser comprendidos por completo. Sin embargo, tampoco podemos olvidar que una gran parte del mercado europeo no está aprovechando las soluciones que eliminarían sus puntos débiles, lo que, dicho de otra forma, se traduce en que dos tercios de las empresas europeas podrían mejorar sus costes y eficiencia con sólo adoptar estas tecnologías.

Sin comprender esto, imaginar que la automatización y la digitalización puedan extenderse se hace difícil y por ello mejorar el nivel de conocimiento de estas soluciones es vital para garantizar su éxito. Además, es evidente que las grandes empresas - mejor informadas y con mayor número de expertos que en las organizaciones más pequeñas-, están liderando el camino hacia la adopción de estas tecnologías.

¿Con qué soluciones están familiarizadas las empresas?	Total	Freelance	1 a 9	10 a 49	50 a 200	201 a 500	+501
	(N=1.753)	(N=87)	(N=98)	(N=182)	(N=448)	(N=507)	(N=431)
Sistemas de Gestión Documental (DMS)	47,5%	40,2%	31,6%	44,0%	46,7%	49,5%	52,4%
Almacenamiento de datos	44,3%	46,0%	33,7%	38,5%	40,8%	46,5%	49,9%
Portal de Empleados	43,6%	27,6%	32,7%	31,9%	47,1%	43,6%	50,6%
Gestión de Procesos de Negocio (BPM)	36,1%	27,6%	16,3%	23,1%	33,7%	43,2%	42,0%
Analítica y Business Intelligence (BI)	31,3%	20,7%	14,3%	17,0%	32,8%	34,5%	37,8%
Gestión de Información Empresarial (EIM)	27,4%	23,0%	12,2%	16,5%	25,4%	33,1%	31,8%
Gestión de Contenido Empresarial (ECM)	26,8%	25,3%	18,4%	15,9%	22,3%	31,8%	32,3%
Sincronización y uso compartido de archivos empresariales (EFSS)	23,6%	18,4%	14,3%	14,8%	21,9%	27,8%	27,1%
Plataforma de Servicios de Contenido	22,0%	13,8%	14,3%	12,1%	20,8%	24,9%	27,4%
Automatización Robótica de Procesos (RPA)	14,8%	10,3%	4,1%	7,1%	13,4%	17,0%	20,2%
Ninguno de estos	11,2%	32,2%	36,7%	19,2%	8,7%	7,1%	5,1%

■ Inferior a la media en más de un 5%

■ Superior a la media en más de un 5%



Aplicación de soluciones tecnológicas de oficina

En un mundo tan marcado por la tecnología como en el que vivimos es difícil creer que las empresas sigan realizando procesos de manera manual o no automatizados en su operativa diaria. Sin embargo, un 19% de las organizaciones europeas todavía no confía en la tecnología actual para aplicarla en sus negocios, lo que en parte puede deberse a la falta de información sobre las soluciones disponibles y a la resistencia al cambio por parte de los usuarios.

Es evidente la correlación que existe entre la implementación de estas tecnologías y el grado de concienciación de la empresa, que a su vez también depende del tamaño. En este punto es importante señalar que empresas como Kyocera, que ya han desarrollado experiencia ayudando a grandes organizaciones a dominar las plataformas de Servicios de Contenido, pueden aplicar todo su know-how a las pymes que comienzan su propio camino hacia la transformación digital.

¿Qué tecnología utilizan las empresas?	Total	Freelance	1 a 9	10 a 49	50 a 200	201 a 500	+501
	(N=1.753)	(N=87)	(N=98)	(N=182)	(N=448)	(N=507)	(N=431)
Sistemas de Gestión Documental (DMS)	30,6%	17,2%	17,3%	26,4%	25,7%	34,5%	38,7%
Portal de Empleados	29,8%	12,6%	16,3%	17,6%	34,8%	29,0%	37,4%
Almacenamiento de datos	29,7%	27,6%	24,5%	20,9%	25,4%	31,8%	36,9%
Gestión de Procesos de Negocio (BPM)	20,5%	13,8%	7,1%	14,3%	17,2%	26,4%	24,1%
Analítica y Business Intelligence (BI)	17,5%	11,5%	6,1%	8,8%	16,5%	20,1%	22,7%
Gestión de Contenido Empresarial (ECM)	12,4%	9,2%	6,1%	6,6%	8,5%	16,6%	17,4%
Sincronización y uso compartido de archivos empresariales (EFSS)	12,4%	5,7%	9,2%	5,5%	10,3%	16,2%	15,3%
Gestión de Información Empresarial (EIM)	11,6%	8,0%	4,1%	7,7%	10,5%	13,6%	14,6%
Plataforma de Servicios de Contenido	9,4%	3,4%	5,1%	4,4%	9,6%	11,6%	10,9%
Automatización Robótica de Procesos (RPA)	6,3%	2,3%	1,0%	3,3%	5,1%	7,1%	10,0%
Ninguno de estos	18,9%	52,9%	51,0%	31,9%	17,2%	12,2%	9,0%

■ Inferior a la media en más de un 5%

■ Superior a la media en más de un 5%

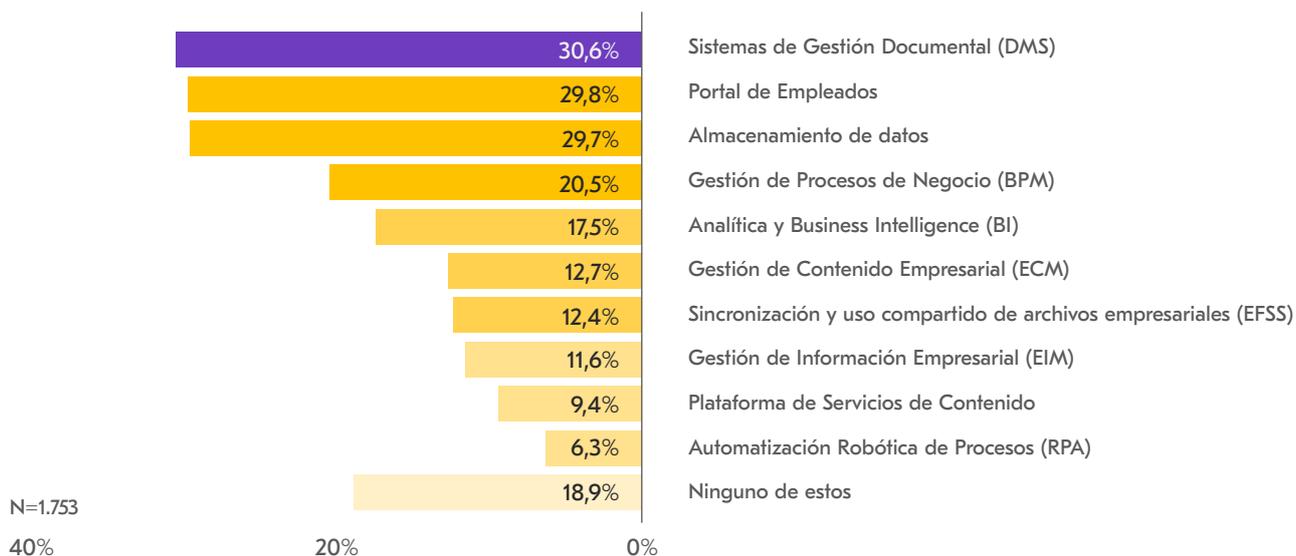
Entre las tres principales soluciones tecnológicas implementadas se encuentran los Sistemas de Gestión Documental, los Portales de Empleados y el Almacenamiento de Datos. Así, los Sistemas de Gestión Documental están presentes en casi el 39% de las empresas con de más de 500 empleados, mientras que los Portales de Empleados y los sistemas para el Almacenamiento de Datos se utilizan en el 37% de las mismas. Esto indica que los negocios más grandes poseen una mayor madurez tecnológica en la adopción de estas soluciones. Sin embargo, estos porcentajes caen drásticamente entre las pequeñas y medianas empresas (de 10 a 200 empleados), lo que podría explicarse por el bajo conocimiento sobre el valor que pueden aportar los Sistemas de Gestión Documental y otras soluciones como los sistemas de Gestión de Contenido Empresarial y los Servicios de Contenido pueden aportarles.

En el extremo opuesto, cuando se tratan las soluciones de Gestión de Contenido Empresarial y las plataformas de Servicios de Contenidos comprobamos que su uso se reduce drásticamente en toda Europa.

En general, las primeras sólo se implementan en menos del 13% de las empresas, mientras que las segundas quedan relegadas a tan solo un 9%. Aun así, se espera que su uso aumente a medida que más empresas continúen digitalizándose y adquiriendo más consciencia sobre las mismas. Esto conducirá a un crecimiento sustancial en ambas tecnologías, como ya se ha experimentado previamente con otras como las Soluciones de Gestión Documental.

Además, el crecimiento no se ceñirá solo a las dos soluciones mencionadas, sino que a medida que las empresas vayan abriendo sus ojos a la automatización y a la digitalización, toda la industria experimentará el mismo aumento. Dada la revolución que han supuesto, las plataformas de Servicios de Contenidos quizás sean las que mayor crecimiento experimenten en los próximos años, pero eso no significa que lo hagan en detrimento de los Sistemas de Gestión Documental o de Gestión de Contenidos Empresariales. De hecho, tan solo se trata de una prueba del impacto que estas soluciones están teniendo en una industria que, con toda probabilidad, continuará creciendo.

¿Qué tecnología utilizan las empresas?



Necesidades básicas de la gestión de documental y de los softwares

La adopción de nuevas tecnologías requiere una voluntad de cambio en cualquier sector, y dicha voluntad puede lograrse satisfaciendo las principales preocupaciones de las empresas. El contexto tecnológico en el que viven hoy en día las organizaciones está creando una sensación de urgencia entre ellas y, si se analiza de forma global, hay algunas tendencias comunes entre todas.

Dada la innumerable cantidad de dispositivos y tecnologías que utilizamos cada día, la seguridad de nuestra información se ha convertido en una de las principales preocupaciones para el 52% de las empresas de toda Europa. Los ciberataques y las fugas de información son cada vez más comunes, algo que también hace a las empresas desconfiar de la tecnología. Pero a medida que entran en vigor nuevas normativas más estrictas -como es el caso de la GDPR-, estas mismas organizaciones también se han vuelto mucho más estrictas en materia de seguridad. Y es que no solo corren el riesgo de perder sus datos o sufrir daños por no proteger apropiadamente su información, sino que además se enfrentan a cuantiosas multas en caso de incumplimiento normativo -que alcanzan los 20 millones de euros o el equivalente al 4% de su facturación mundial-. La seguridad ya no es una opción, sino una prioridad absoluta.

El motivo por el que concienciar sobre las nuevas tecnologías se ha convertido en algo tan importante para los proveedores de software es la desconfianza que aún tienen las empresas; no se pueden limitar ya al desarrollo de productos seguros, sino que además deben de demostrar lo seguros que son. A medida que las empresas sigan avanzando hacia la digitalización y la gestión de contenidos, deberán también tener en cuenta en la seguridad de la información. Para ello, las soluciones integradas de

gestión de contenidos empresariales, como los Servicios de Contenido, ya cuentan con las medidas de seguridad necesarias.

Además de seguridad, los principales requisitos que muchas organizaciones exigen en una solución de gestión de contenidos giran en torno a la gestión de la información. Una de cada dos empresas europeas considera que la facilidad de acceso a la información disponible y disponer de un sistema de archivado eficiente y centralizado es su principal objetivo. Debido al reto diario que supone gestionar la información, las empresas también buscan soluciones que les permitan centralizar los datos que se encuentran distribuidos en a lo largo de toda organización -en lugar de guardarlos en diferentes sitios-. Esto permite a los trabajadores acceder a los datos cuando y donde sea que los necesiten. Para las empresas que buscan mejorar la movilidad de sus empleados, estas funciones son esenciales para garantizar la eficiencia, lo que también permite a los empleados ahorrar tiempo en la búsqueda de información.

En la misma línea, la digitalización también está cambiando la forma en que las empresas hacen uso de sus softwares. Aunque las preferencias son dispares en función del tamaño de la empresa, las grandes organizaciones están marcando una tendencia, ya que, aunque algo menos del 52% sigue optando por softwares independientes para PC o por la instalación de sistemas para la gestión de contenidos, más del 37% está comenzando a migrar hacia otros softwares disponibles en la nube (una tecnología cada vez más común). El cloud se está convirtiendo gradualmente en la norma, y no es de extrañar teniendo en cuenta la enorme eficiencia que aporta. Por ello, el siguiente paso en la transformación digital será dotar de tecnología cloud a todas las soluciones de software y aquellas empresas que lideren este cambio serán quienes más se beneficien de ello.

Principales prioridades para empresas	Total (N=1.753)	Freelance (N=87)	1 a 9 (N=98)	10 a 49 (N=182)	50 a 200 (N=448)	201 a 500 (N=507)	+501 (N=431)
Seguridad de la información	56,2%	43,7%	44,9%	48,4%	53,8%	59,0%	64,0%
Fácil acceso	51,5%	69,0%	57,1%	48,9%	51,8%	47,5%	52,0%
Archivo, almacenamiento central	51,0%	40,2%	48,0%	47,8%	51,3%	49,7%	56,4%
Compartir	41,6%	20,7%	42,9%	40,1%	41,5%	43,8%	43,9%
Aplicar políticas de oficina	29,2%	12,6%	14,3%	18,7%	28,3%	33,1%	36,7%
Eliminar silos departamentales	22,2%	12,6%	8,2%	12,6%	20,5%	27,6%	26,9%

 Inferior a la media en más de un 5%

 Superior a la media en más de un 5%

Seguridad de la información: un administrador puede dar acceso a un determinado empleado (grupo de empleados) a documentos específicos.

Fácil acceso: obtener datos cuándo y dónde se necesitan; contextualizar, buscar y recuperar documentos basados en información relevante.

Archivo, almacenamiento central: los datos distribuidos se pueden centralizar en toda la organización, en lugar de guardar documentos en correos electrónicos, carpetas, sitios web, etc.

Compartir: compartir y procesar flujos de trabajo; poder compartir documentos fácilmente (dentro y fuera de la organización).

Aplicar políticas de oficina: mandatos y regulaciones sobre el archivado de acuerdo con los estándares específicos de la industria.

Eliminación de silos departamentales: proporciona el marco para compartir y colaborar fácilmente en los documentos.

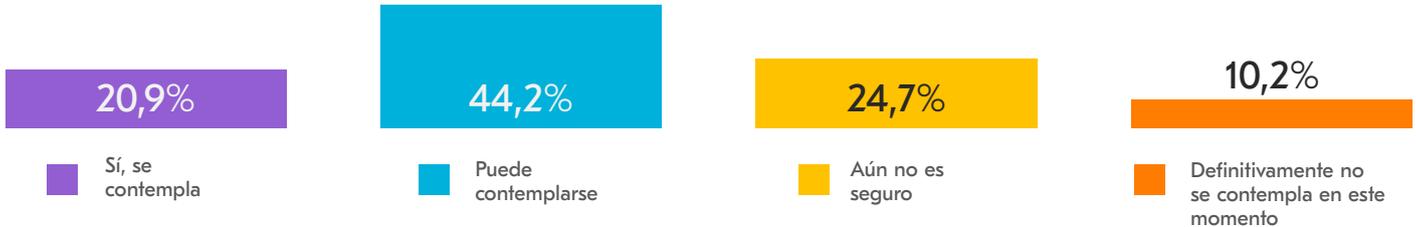
El camino a la inversión

Ante un ecosistema empresarial cada vez más concienciado sobre cómo las soluciones digitales pueden ayudar a mejorar su eficiencia se hace imprescindible que los proveedores de este tipo de soluciones conozcan al detalle las necesidades de cada organización.

Además, esto servirá tanto para educar mejor al mercado como para saber quién y qué influye en la decisión final a la hora de invertir en una plataforma de Servicios de Contenido u otras soluciones de automatización y digitalización.

¿Se contempla invertir en soluciones digitales durante los próximos 12 meses ?

N=1.753



¿Qué se tiene en cuenta a la hora de invertir?

Todas las organizaciones deben estar preparadas para el cambio. Con este llega también el momento de tomar ciertas decisiones que serán clave para el rumbo del negocio y que podrán marcar la diferencia entre dar un salto hacia delante o quedarse rezagadas viendo cómo otras más ágiles y digitales les toman la delantera. La inversión en tecnología entra ahora en juego. Cuando las organizaciones deciden realizar una nueva inversión se debe tener en cuenta cuáles son los objetivos y resultados a largo plazo.

La inversión tecnológica permitirá a las compañías ampliar el terreno de juego y para ello serán clave las soluciones de Gestión de Contenido Empresarial y las plataformas de Servicios de Contenido. De hecho, como se desprende del estudio, el 65% de las organizaciones europeas están dispuestas a valorar la compra de un Sistema de Gestión Documental o un software de ECM en el próximo año. Para ello, y como ya hemos visto anteriormente, el tamaño de la organización es algo que influirá de manera definitiva. Y es que, cuanto mayor sea la empresa, mayor es también el interés en las soluciones de gestión documental. Haciendo una comparativa, se constata que las empresas de más de 500 empleados son cuatro veces más propensas a valorar la compra de una solución de este tipo durante el próximo año que aquellas con menos de 10.

Demostrar lo que un software puede aportar es fundamental para que estos experimenten un crecimiento aún mayor. Tras analizar cuáles son los propósitos de inversión de las organizaciones para el próximo año comprobamos que casi el 50% de todas las empresas con menos de 10 empleados valoran hacerlo en tecnología. Y es que, aunque en un primer momento les cueste romper la barrera -quizás por las reticencias que ya hemos visto en cuanto a seguridad y costes de inversión-, esta cifra demuestra que las empresas son conscientes de los beneficios que podrían obtener con estas soluciones.

Centrándonos en el 35% de las organizaciones que no tienen claro si irán un paso más allá y entrarán a valorar una posible inversión, las respuestas sobre el porqué de la negativa evidencian que no se encuentran al tanto de lo que el producto puede ofrecerles: mientras que 1 de cada 3 se justifica en la falta de presupuesto, 1 de cada 5 asegura que no tienen personal asignado para tomar esa decisión.

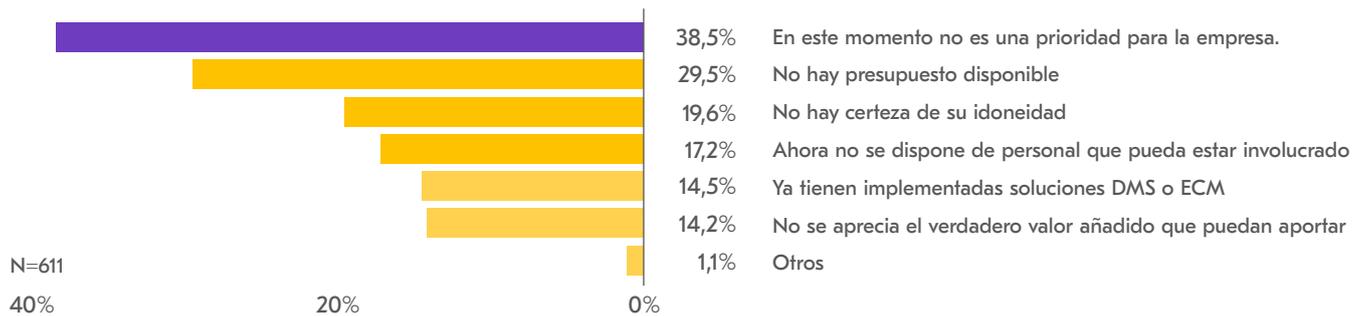
El 65% de las organizaciones europeas están dispuestas a valorar la compra de un Sistema de Gestión Documental o un software de ECM en el próximo año.

Otras razones lo hacen aún más evidente, como el hecho de que el 20% admite no saber si estas soluciones son aplicables en sus empresas. Además, el 14% explicó que no tienen claro si esta tecnología puede aportar valor a su organización. Una vez más, en ambos casos, el conocimiento sobre lo que estas soluciones ofrecen podría suponer toda una oportunidad para el mercado y para ayudar a las empresas a alcanzar una eficiencia jamás experimentada.

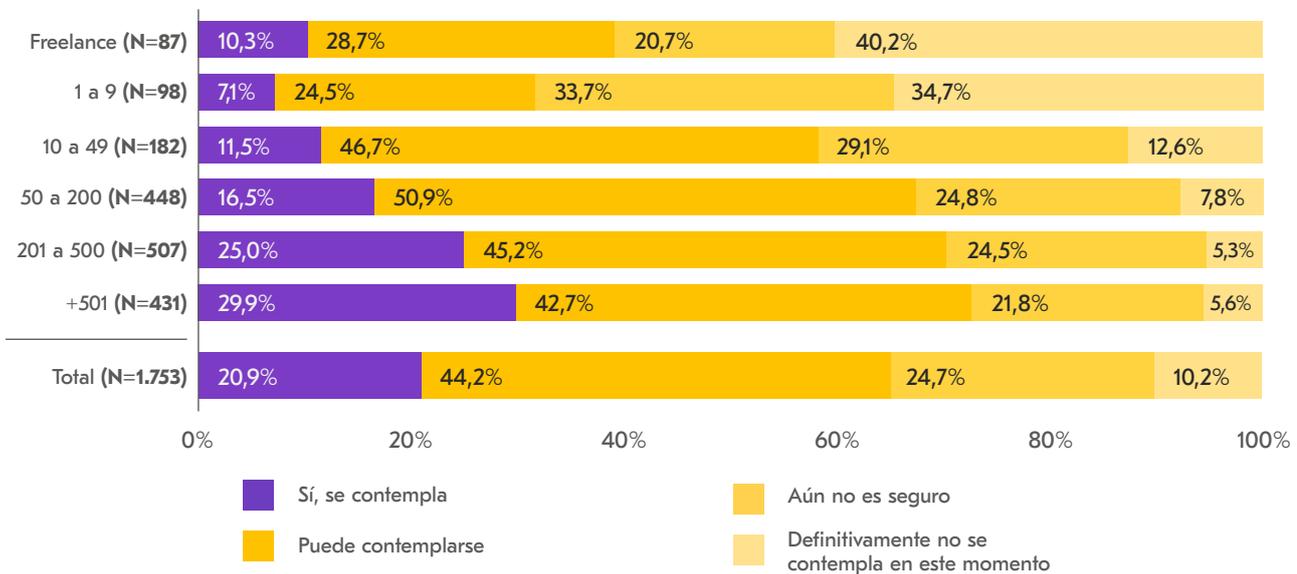
Gestión de Contenidos Empresariales. En la mayoría de los casos hay incluso planes para invertir en estas tecnologías. Sin embargo, incluso teniendo en cuenta aquella parte del mercado que no está del todo convencido, tan sólo el 10% descartó por completo invertir en ellas en un futuro cercano. Por ello, las perspectivas de crecimiento de estas soluciones son muy positivas, y se espera que siga aumentando el interés en las mismas a medida que más y más empresas las vayan incorporando.

Observamos que, en general, el mercado tiene cierta noción sobre los Sistemas de Gestión Documental y los de

¿Por qué algunas empresas no contemplan invertir?



¿Cómo afecta el tamaño del negocio a la inversión?



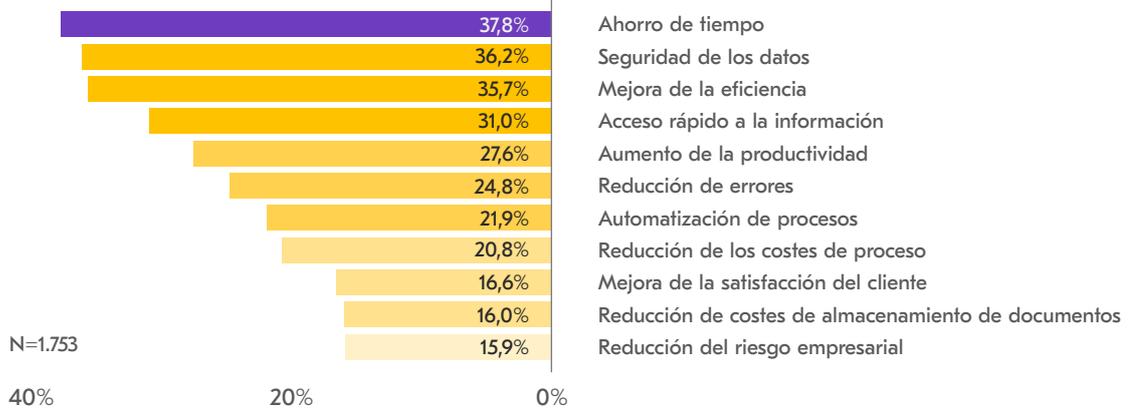
Priorizar la eficiencia sin comprometer la seguridad

Conducir a la transformación digital y mejorar los flujos de trabajo de documentos a través de la automatización son algunos de los beneficios que una organización puede conseguir a través de una digitalización racional y eficiente. Entre las principales ventajas, tal y como afirma el 40% de las empresas, se halla el ahorro de tiempo, lo que también se traduce en dinero. Por otro lado, uno de los objetivos que persigue la gestión de contenidos es la automatización de procesos, algo que se considera muy importante en 1 de cada 5 organizaciones. Una vez más vemos soluciones como los sistemas de Gestión de Contenidos Empresariales y los Servicios de Contenidos -que eliminan las tareas más tediosas y monótonas para dejar al trabajador centrarse en las tareas fundamentales- son claves en este aspecto.

Cabe también destacar que el 16% de las organizaciones afirma que reducir los riesgos a los que se exponen sus negocios están entre su lista de prioridades. Para muchos líderes, el miedo puede pesar más que los beneficios a la hora de sopesar estas soluciones.

Estos peligros pueden materializarse de varias formas, bien a través de una violación de sus datos, daños en su reputación o incluso, de manera más específica, en el retraso de pagos y facturas. La seguridad es, sin duda, el riesgo más importante en todos estos casos -pues afecta a todas las áreas de la empresa-, y por ello es tan importante tener acceso a la última tecnología. Esto también puede explicar que el 25% exija menos errores y que el 22% quiera automatizar sus procesos.

¿Cuáles son los principales beneficios obtenidos de las soluciones digitales?



Una de las formas en la que lo consiguen es proporcionando un acceso rápido a la información (considerado como uno de los mayores beneficios por el 31% de las empresas). Gracias a esta tecnología, la búsqueda de un documento en carpetas y archivadores es cosa del pasado, lo que conlleva a mejorar la eficiencia (identificado como una prioridad por más del 35%). En resumen, encontrar el modo de mejorar los procesos en cualquier área suele marcar la hoja de ruta de una organización que busca aumentar sus ingresos y reducir los costes y, si bien esto refleja la estrategia cortoplacista que ya hemos visto, también pone de relieve la realidad de estas organizaciones.

Estos dos aspectos van de la mano, ya que evitar los errores humanos en los procesos de negocio también mejora la eficiencia. Gracias a la automatización, las tareas susceptibles de errores son procesadas con una precisión óptima sin afectar a su coherencia o calidad. Sea el día o la hora que sea, un sistema de Servicios de Contenido llevará a cabo su trabajo con la misma precisión de siempre.

Todo cambio importante también conlleva sus riesgos, y la seguridad de los datos es uno que las empresas que quieren adoptar nuevas tecnologías de gestión de contenidos deben tener en cuenta. Salvaguardar la información es una prioridad, pero proteger la seguridad de los datos es un deber. La normativa sobre protección de datos y posibles infracciones sobre la misma implica que cualquier solución tecnológica que una empresa decida implantar debe, por supuesto, cumplir todos los requisitos establecidos. Por suerte, las soluciones de gestión de contenidos cumplen con las necesidades que más del 36% de las organizaciones europeas consideran absolutamente fundamentales.

Aunque decir que la automatización y la digitalización aumentarían notablemente la eficiencia podría quedarse corto, hemos de reconocer que ambas son el núcleo de estos softwares y que conducen por sí mismas a un ahorro de costes y a la generación de mayores ingresos.

Factores decisivos

Más allá de los beneficios, hay otros factores clave que sin duda influyen a la hora de decidir una solución tecnológica que satisfaga las necesidades tecnológicas de una compañía. Teniendo en cuenta la importancia que las empresas han otorgado a lo largo de todo el estudio al coste y al ahorro, quizás sorprenda saber que el factor de compra más repetido no es en realidad el más decisivo. En su lugar, la funcionalidad aparece como el factor más influyente en cualquier compra, lo que demuestra la importancia de que los responsables involucrados en la decisión sepan identificar correctamente sus objetivos y necesidades a la hora de seleccionar qué producto es el más conveniente. Además, esto sugiere que las empresas están dispuestas a invertir cuando hay una solución idónea sobre la mesa.

Queda claro que resolver los desafíos empresariales es la máxima prioridad, y con ello en mente los proveedores de software deberán ofrecer un portafolio de soluciones adaptado a cada tipo de negocio que sea capaz de cumplir sus expectativas.

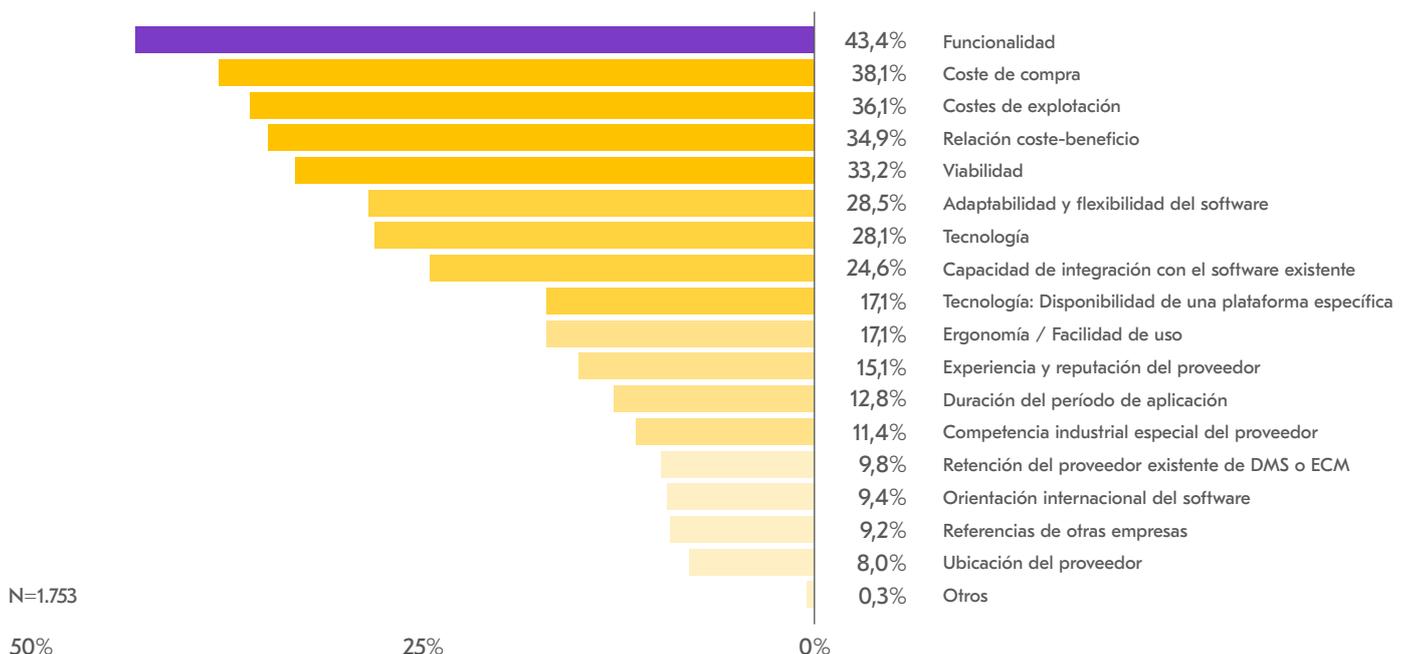
Más allá de la funcionalidad, comprobamos que los costes y los beneficios obtenidos a corto plazo siguen prevaleciendo, ya que **3 de los 5 principales factores de compra están relacionados con los costes: inversión inicial (un factor que puede ser decisivo para el 38% de las empresas), gastos operativos y una relación costes/beneficios razonables.**

Además, otro factor que se considera vital para el 36% de las organizaciones es el coste operativo, lo que también refleja una visión a largo plazo en algunos aspectos. Garantizar un resultado positivo en la relación coste-beneficio también es una prioridad para el 35%.

Como la situación financiera de las empresas está resultando ser un elemento decisivo, debemos señalar que tanto los Sistemas de Gestión Documental como las plataformas de Servicios de Contenido o los sistemas de Gestión de Contenido Empresarial han mostrado sobradamente su eficacia en el retorno de la inversión. Y es que, aunque los costes iniciales puedan disuadir a algunas organizaciones -sobre todo a las más pequeñas-, los beneficios obtenidos con la mejora de la eficiencia serán definitivos para que la empresa pueda seguir creciendo.

Para las empresas más pequeñas -muy centradas en sus costes- también existe otro punto diferencial en la facilidad de uso, dato que señalan 1 de 5 cinco. Es fácil ver por qué. Y es que si estas empresas no cuentan con personal especializado o un departamento dedicado a IT, es imprescindible que los nuevos usuarios puedan familiarizarse rápidamente con el sistema y entender cómo implementarlo. Después de todo, ninguna inversión en software valdría la pena si el personal no supiera cómo sacarle el máximo provecho.

¿Qué factores influyen a la hora de invertir?



En términos generales, los factores de decisión están muy marcados por las perspectivas de cada organización y por su visión a corto o largo plazo. Para algunas, la premura o la inmediatez en sus estrategias podrán afectar en un retraso en el retorno de la inversión, aunque esto es algo poco común en las empresas de mayor tamaño, que poseen mayor poder adquisitivo y pueden realizar inversiones con mayor libertad y sin miedo a que su supervivencia quede en juego ante un fracaso.

Por su parte, las pymes mantienen una estrategia a corto plazo que les impide calibrar más allá del retorno de la inversión inmediato y de los costes de inversión iniciales. Sin embargo, estas deben ir un paso más allá, pensar en un crecimiento sostenido. Apostar por la digitalización a través de soluciones de Gestión de Contenido Empresarial o las plataformas de Servicios de Contenido les permitirá avanzar y hacerse más competitivas.

Para que las empresas más pequeñas crezcan y sigan siendo competitivas deben confiar en la digitalización a través de la Gestión de Contenidos Empresariales y los Servicios de Contenidos.



Conclusión



Kyocera ha realizado este estudio con el objetivo de conocer mejor las necesidades, prioridades y percepción que tiene la industria sobre las diferentes soluciones destinadas a mejorar la gestión de documentos y contenidos -y de las que el 44% de las organizaciones aún son ajenas-. Por ello, este informe destaca la voluntad existente entre todas ellas de optimizar los procesos y flujos de trabajo que les brindará la oportunidad de ser más eficientes, reducir sus costes y aumentar su rentabilidad.

Dado que el 63% de las empresas europeas afirma haber digitalizado ya más de la mitad de su documentación, puede resultar sorprendente que muchas compañías aún no hayan emprendido su camino hacia la transformación digital, sobre todo teniendo en cuenta que el 36% no consideran la automatización de procesos como una prioridad estratégica. No obstante, y como hemos podido comprobar a lo largo de todo el estudio, esto se debe en parte al desconocimiento que las empresas manifiestan tener sobre las soluciones de gestión documental existentes. Pero, ¿es algo generalizado en todos los países europeos? Como Kyocera ha comprobado a través de esta encuesta, Países Bajos es el líder europeo de la era de la automatización y la digitalización, en donde 3 de cada 4 empresas ya han digitalizado parcial o totalmente su documentación y han automatizado sus procesos empresariales.

Países Bajos es el líder europeo de la era de la automatización y la digitalización*.

Quizás debido a la rápida evolución que los mercados están experimentando, cabe destacar la existencia generalizada de una visión empresarial estratégica centrada a corto plazo. Y es que, en lugar de valorar cómo lograr sus objetivos a largo plazo -mejorando, por ejemplo, su eficiencia- las empresas están más preocupadas por salir adelante. Este enfoque se traduce así mismo en un modus operandi basado en un rápido retorno de la inversión y en la reducción de costes, lo que supone un obstáculo para aquellos que abogan por invertir en tecnologías como las Soluciones de Gestión Documental, los sistemas de Gestión de Contenido Empresarial y las plataformas de Servicios de Contenido.

Sin embargo, y a pesar de lo anteriormente expuesto, también encontramos una tendencia clara: la creciente demanda de soluciones de automatización. Aunque son las grandes organizaciones las que lideran este camino, las medianas empresas les siguen muy de cerca y parece que

sólo será cuestión de tiempo que también lo hagan las más pequeñas y los trabajadores autónomos.

Para lograrlo, es evidente que la educación y la sensibilización es una necesidad básica en todos los sectores que daría la llave a las empresas para alcanzar una eficiencia y un crecimiento que actualmente se consideran inconcebibles. También es cierto que esto suele ser la tónica general cuando aparecen en el mercado nuevas tecnologías, especialmente entre los directores de departamento que no son expertos en digitalización.

Las empresas tienen el objetivo claro de optimizar sus procesos y simplificar operaciones para ser más eficientes y reducir sus costes.

Difundiendo los beneficios que estas soluciones pueden aportar también se intenta reducir el temor a la inversión inicial, y es que habiendo comprobado el retorno de la inversión que estas soluciones ofrecen queda claro que se trata de una apuesta segura. A medida que la implementación de estas soluciones se vaya extendiendo, también se mejorará el nivel de conocimiento sobre los beneficios que las Soluciones de Gestión Documental, la Gestión de Contenidos Empresariales y los Servicios de Contenidos pueden ofrecer.

Finalmente, este estudio refleja la necesidad de adquirir un mayor conocimiento y concienciación entre aquellos que están valorando invertir próximamente en su transformación digital y que, gracias a estas soluciones, las organizaciones podrán aprovechar todos los beneficios de la automatización y digitalización de procesos. Al igual que la tecnología cloud o el IoT han revolucionado la sociedad en la que vivimos, este informe confirma que la llegada de soluciones vinculadas a la gestión de la información marcará la próxima era tecnológica en el mundo empresarial.

*De los siete países incluidos en el estudio.

Kyocera es el Hub de soluciones de gestión de datos que generan conocimiento para maximizar la eficiencia en los negocios.

Kyocera Document Solutions ha liderado la innovación tecnológica desde 1934. Gracias a ello, hacemos posible que nuestros clientes conviertan su información en conocimiento, alcancen la excelencia y creen una sólida ventaja competitiva. Con una dilatada experiencia profesional y un gran sentido de la empatía, ayudamos a las organizaciones a poner el conocimiento en práctica para impulsar su transformación.

KYOCERA Document Solutions S.A.
Edificio KYOCERA – C/Manacor, 2 – 28290 Las Rozas – Madrid
Tel + (34) 91 631 8392 – Fax + (34) 91 631 82 19

Delegación de Cataluña
Avinguda Diagonal 188 – 08018 Barcelona
Tel + (34) 93 595 12 50



www.kyoceradocumentsolutions.es