

FORO TIC Y EMPRESA 07: Tendencias en España

Profs. Sandra Sieber y Josep Valor
Sistemas de la Información, IESE

Objetivo del Proyecto Business and Information Technologies (BIT)

Analizar los cambios que las empresas y sectores industriales de todo el mundo han experimentado en los últimos años con la introducción de las nuevas tecnologías, así como prever la evolución futura de las mismas.

Orígenes del Proyecto

- Nace en Anderson School of Management de UCLA (Universidad de California Los Angeles), y se lleva a cabo de manera conjunta con otras escuelas/centros de negocios de diferentes lugares del mundo.
- La metodología utilizada en todos los centros de investigación asociados al proyecto es la misma, lo que permite hacer comparaciones entre países de los resultados obtenidos.

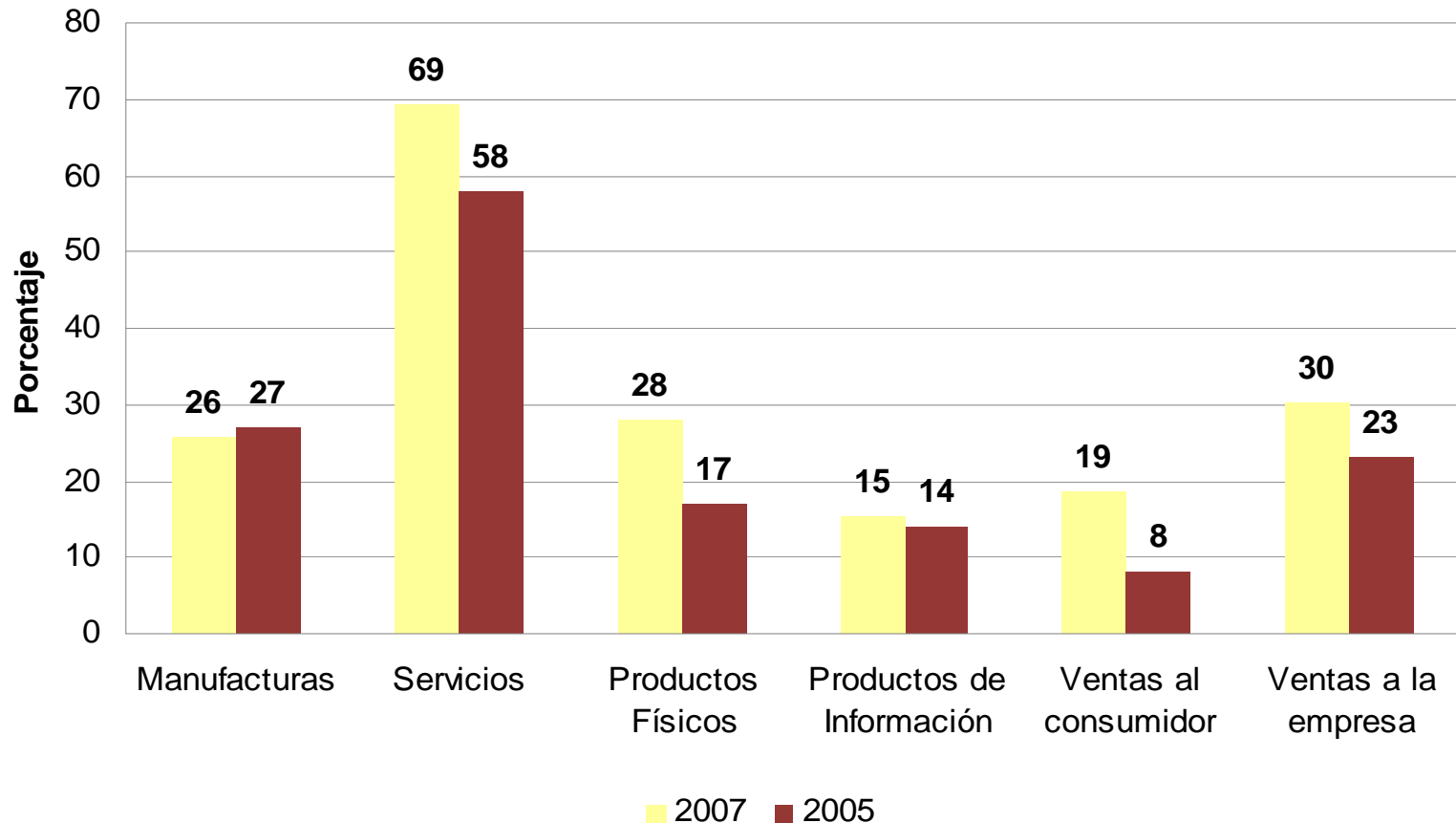
Metodología

- Se realiza una encuesta cada dos años y su estructura se desarrolla de forma conjunta entre las instituciones académicas vinculadas al proyecto.
- España:

	Envíos	Respuestas	% de respuesta
2005	5.567	95	2%
2007	7.713	254	3%

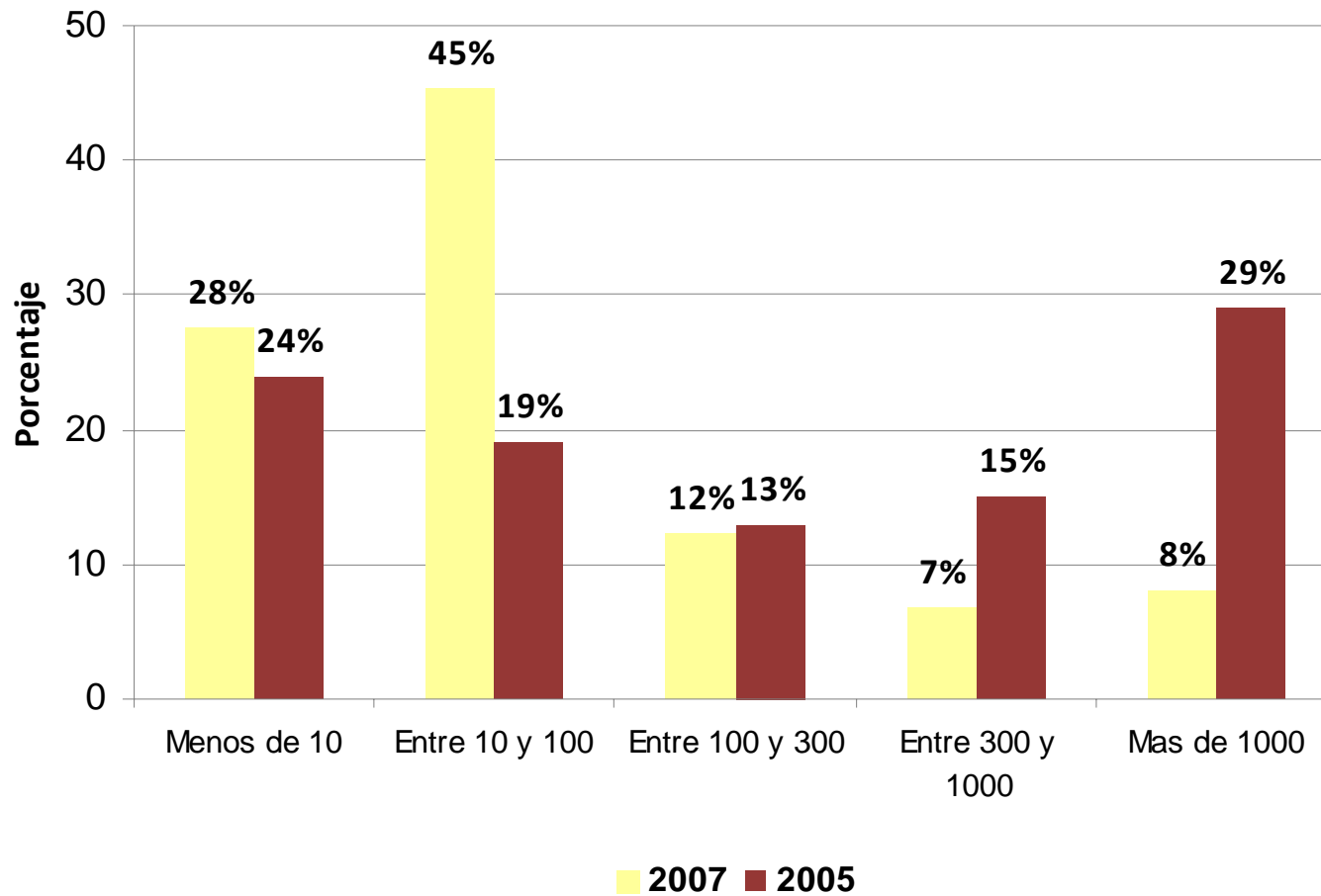
Área de actividad a la que pertenecen las empresas 2005/2007

(respuestas múltiples aceptadas)

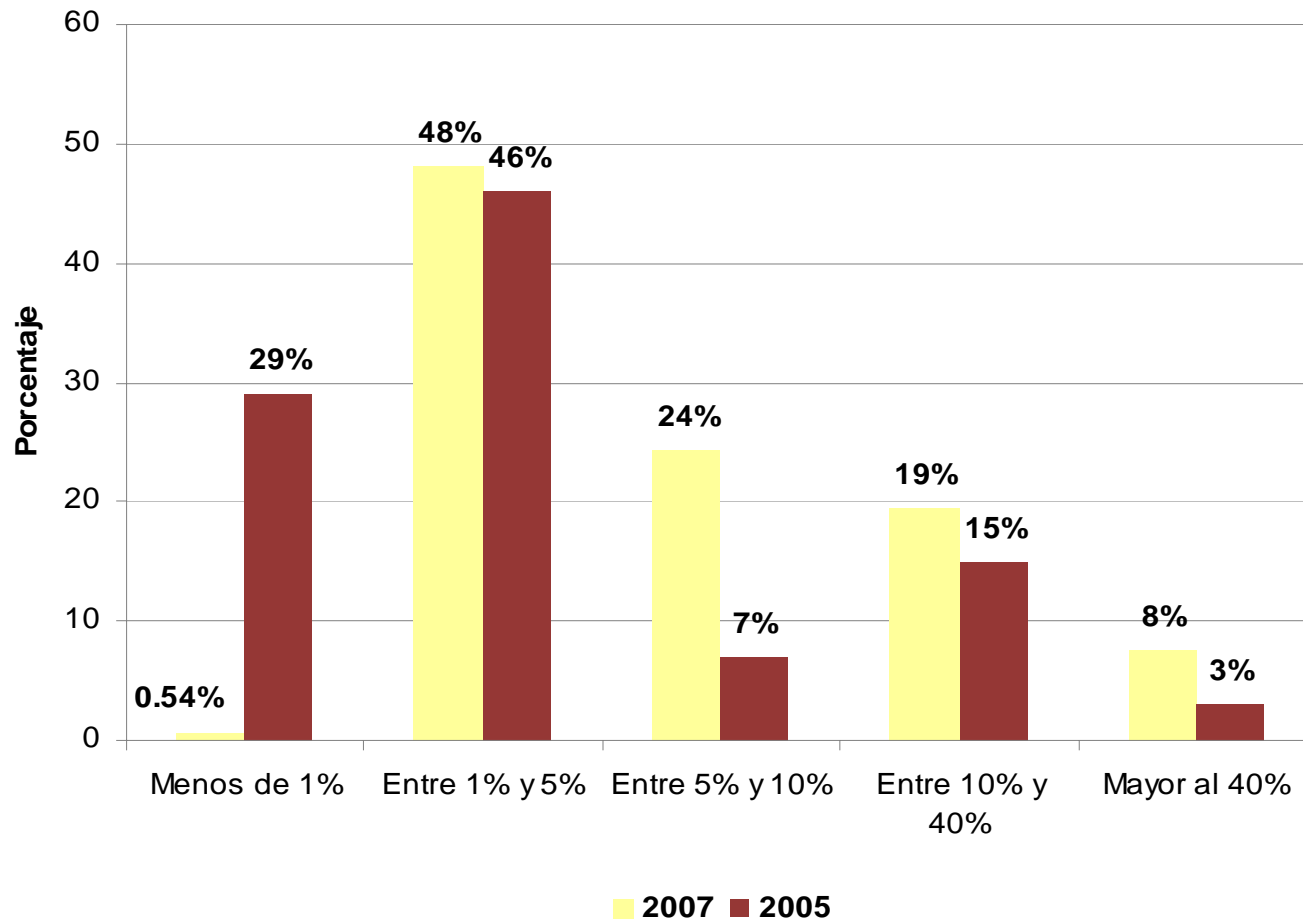


Perfil de las empresas encuestadas

Ingresos Anuales (Millones de €)

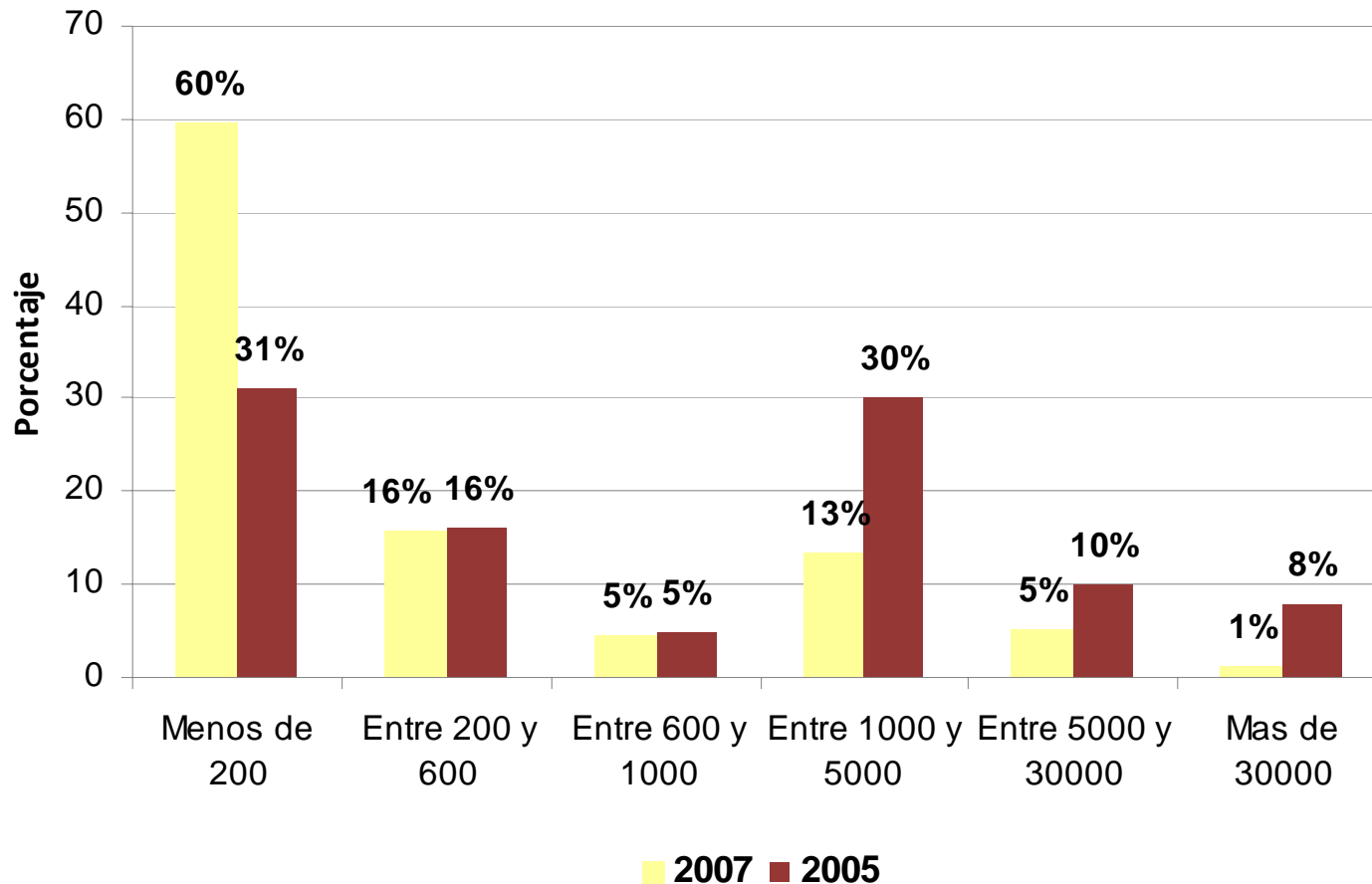


Perfil de las empresas encuestadas Presupuesto en TI

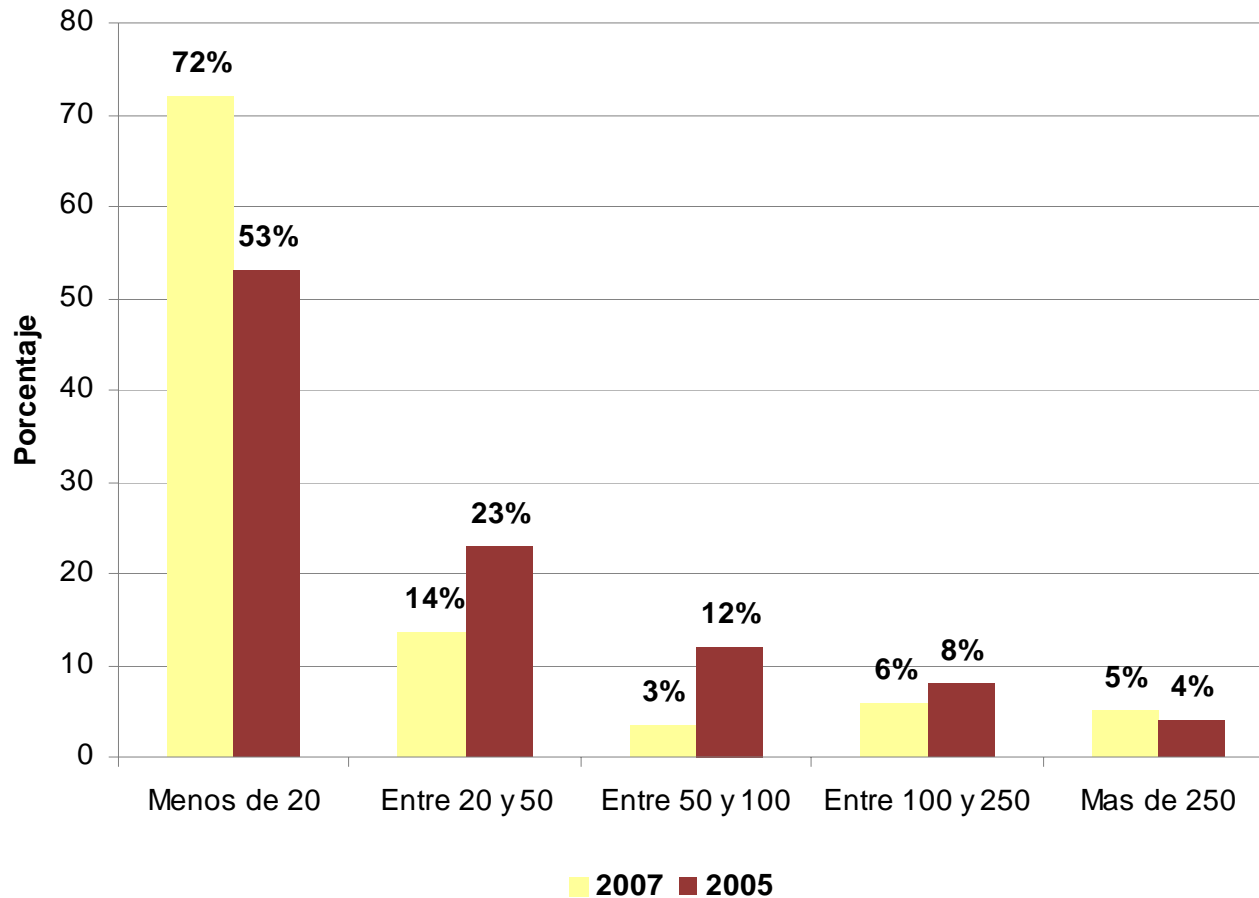


Perfil de las empresas encuestadas

Número total de empleados



Perfil de las empresas encuestadas Número de empleados TI



Áreas de estudio

Adopción de la tecnología

Organización interna

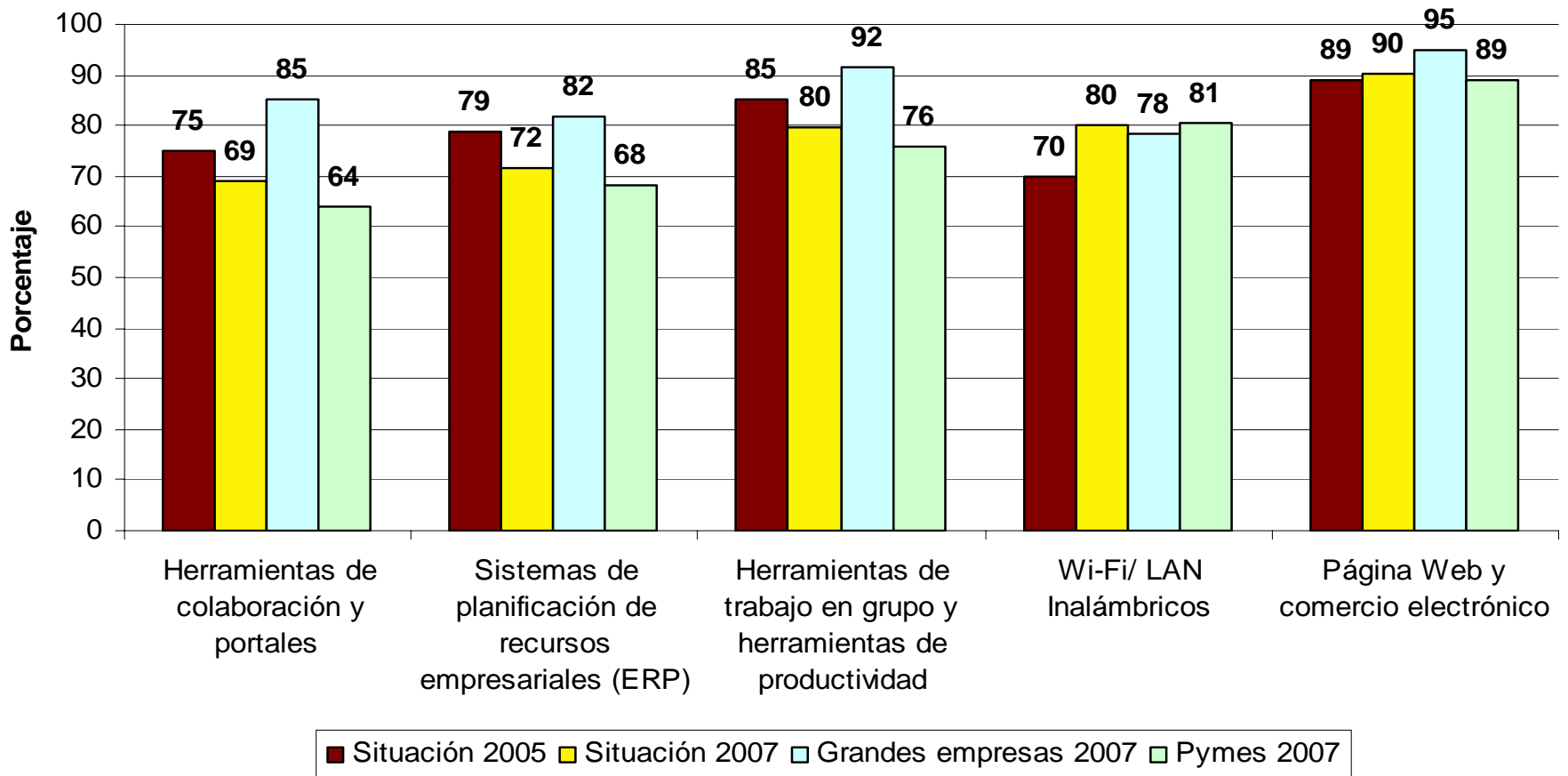
Interacción con los clientes

Comunicación con proveedores

Impacto en resultados de negocio

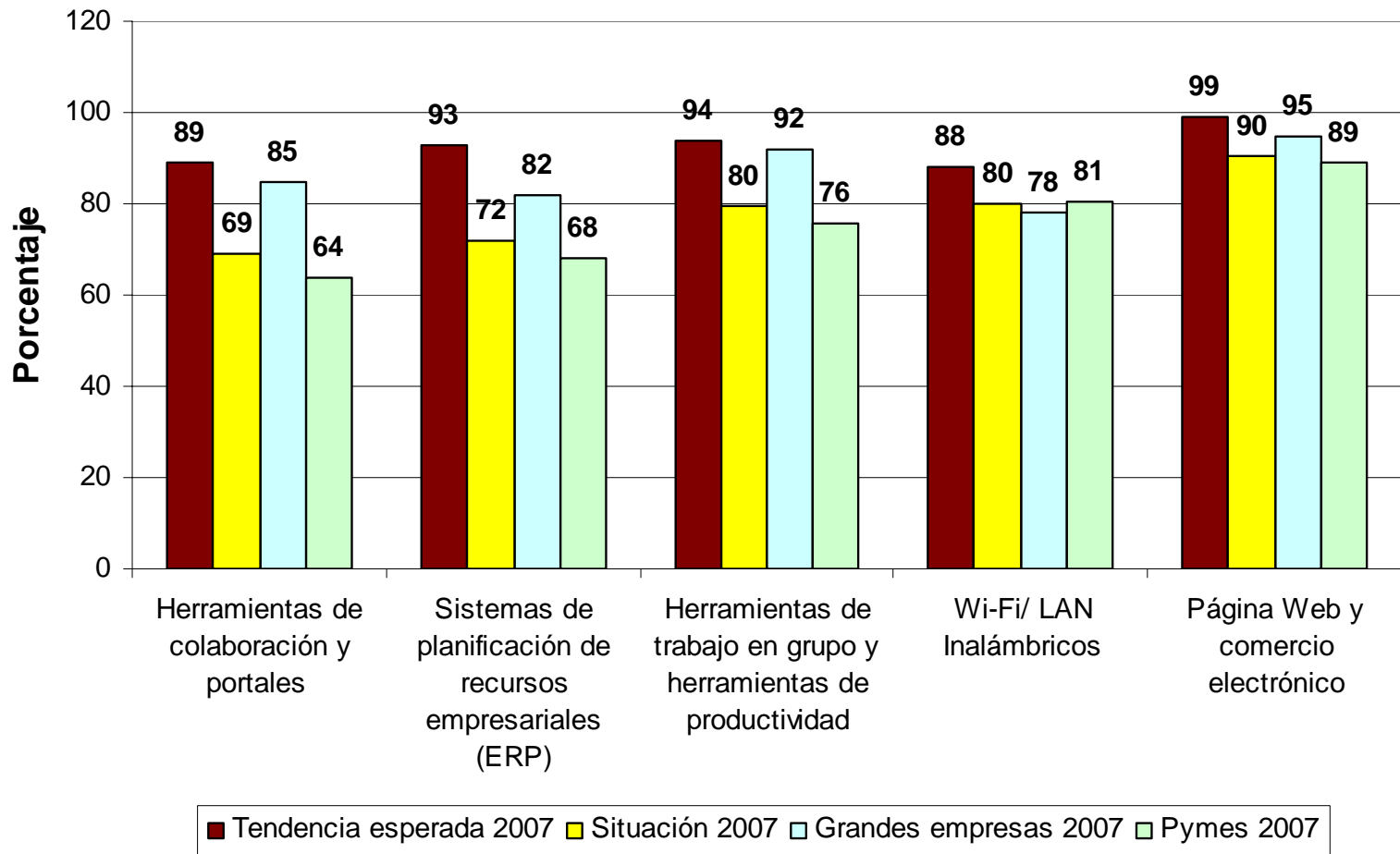
Situación 2005/2007

Tecnologías e infraestructura

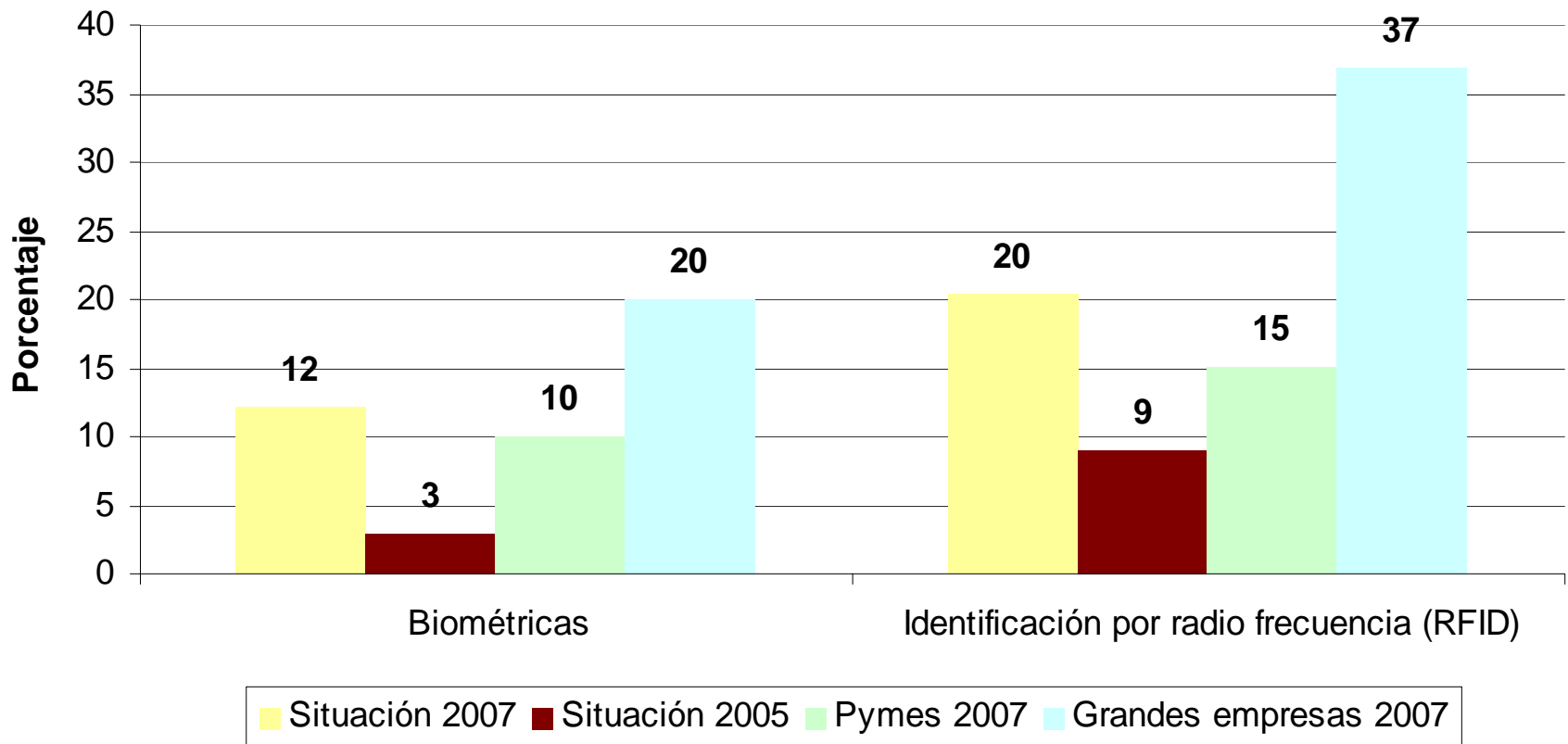


¿Cómo cambió?

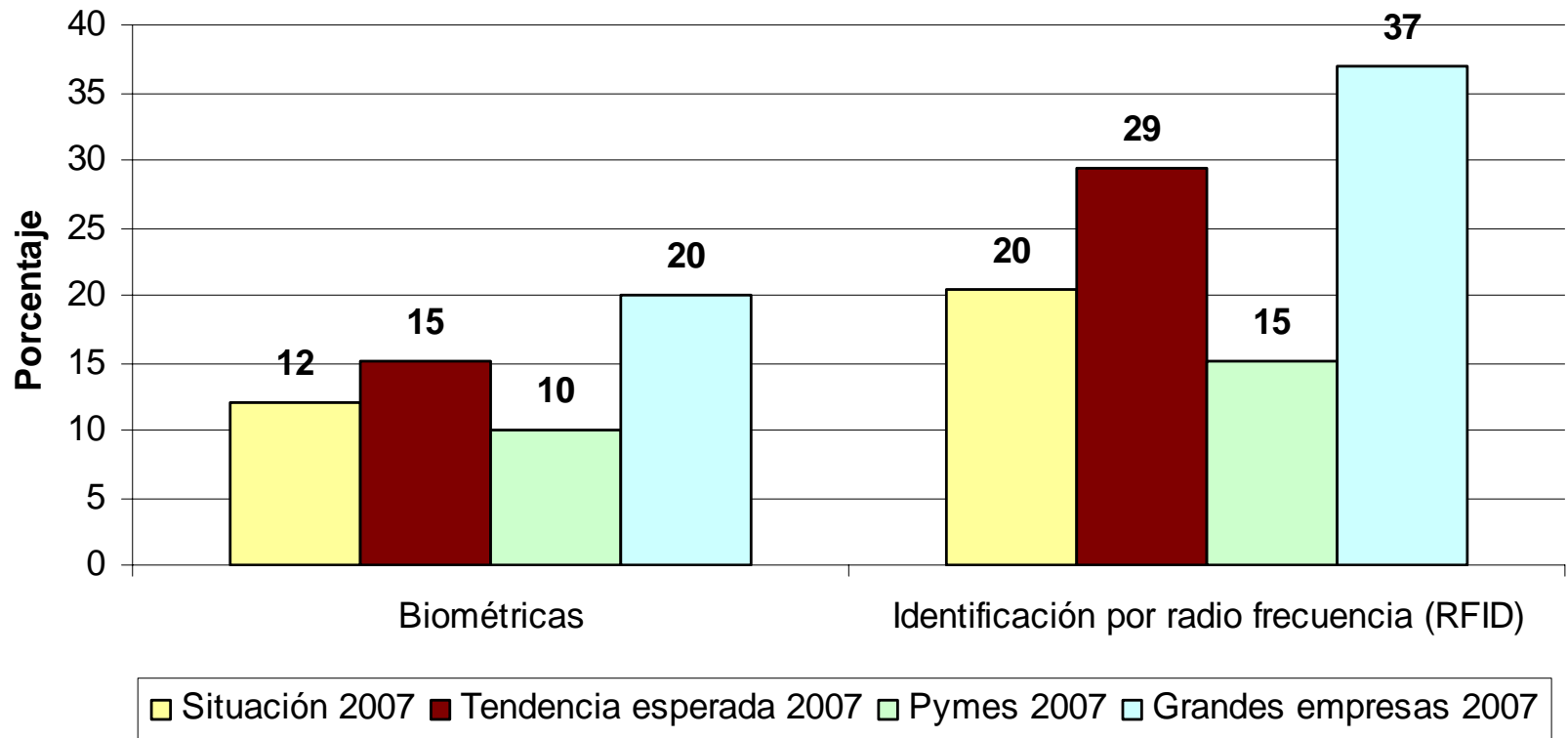
Tendencias esperadas para 2007 y situación actual



Biométrica y RFID



¿Se han cumplido las tendencias? Biométrica y RFID



¿Cómo cambió?

Tendencias esperadas para 2007 y situación actual

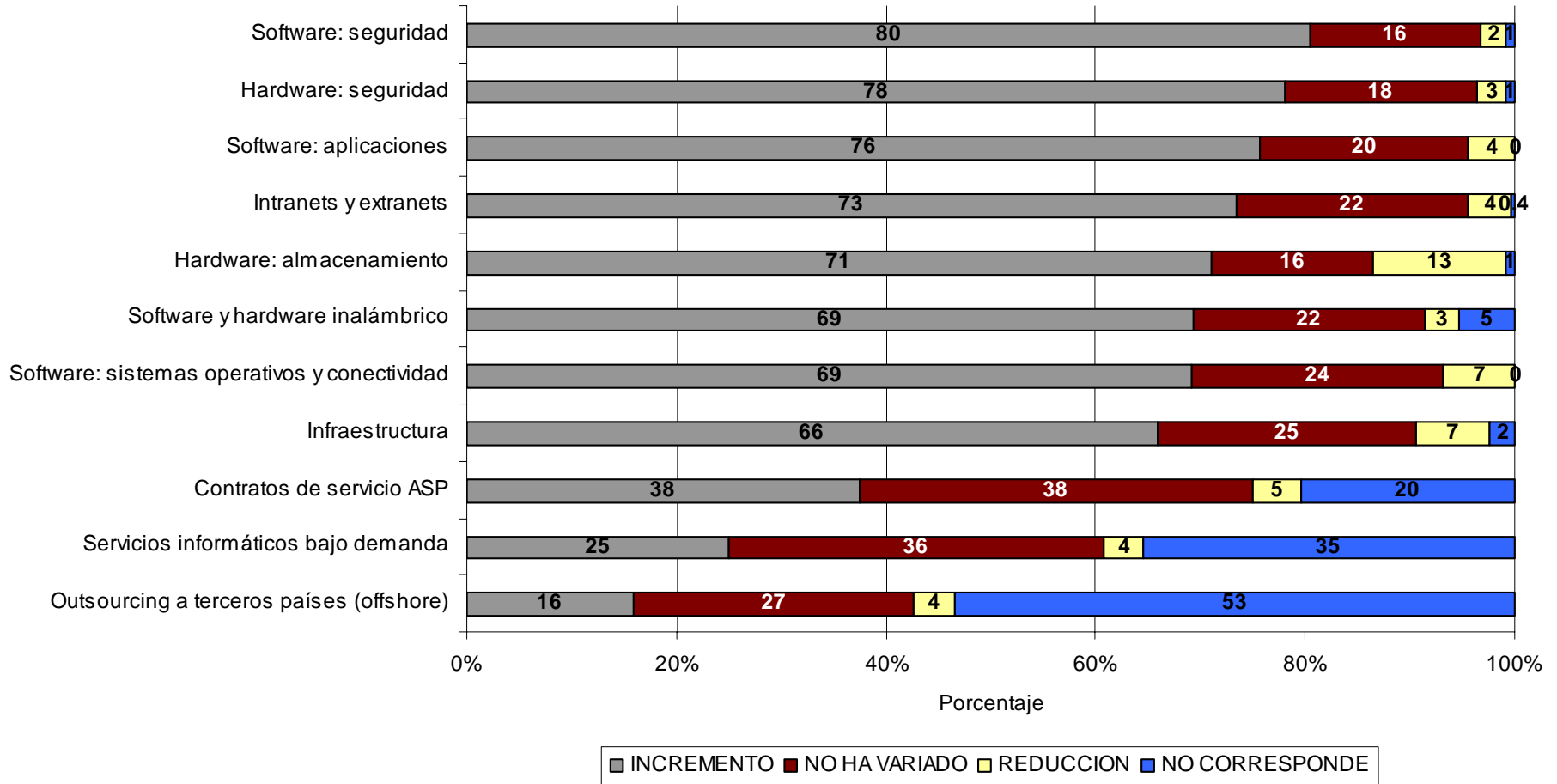
- La presencia en la web es masiva. El 95% de las grandes empresas y el 89% de Pymes tiene presencia online.
- Las grandes empresas han aumentado desde 2005, el uso de tecnologías como herramientas de productividad y trabajo en grupo, sistemas de planificación y herramientas de colaboración y portales.
- El uso de redes inalámbricas WiFi y LAN continua aumentando, aproximándose a lo que se consideraría una adopción generalizada. Son tecnologías especialmente populares para Pymes.

¿Cómo cambió?

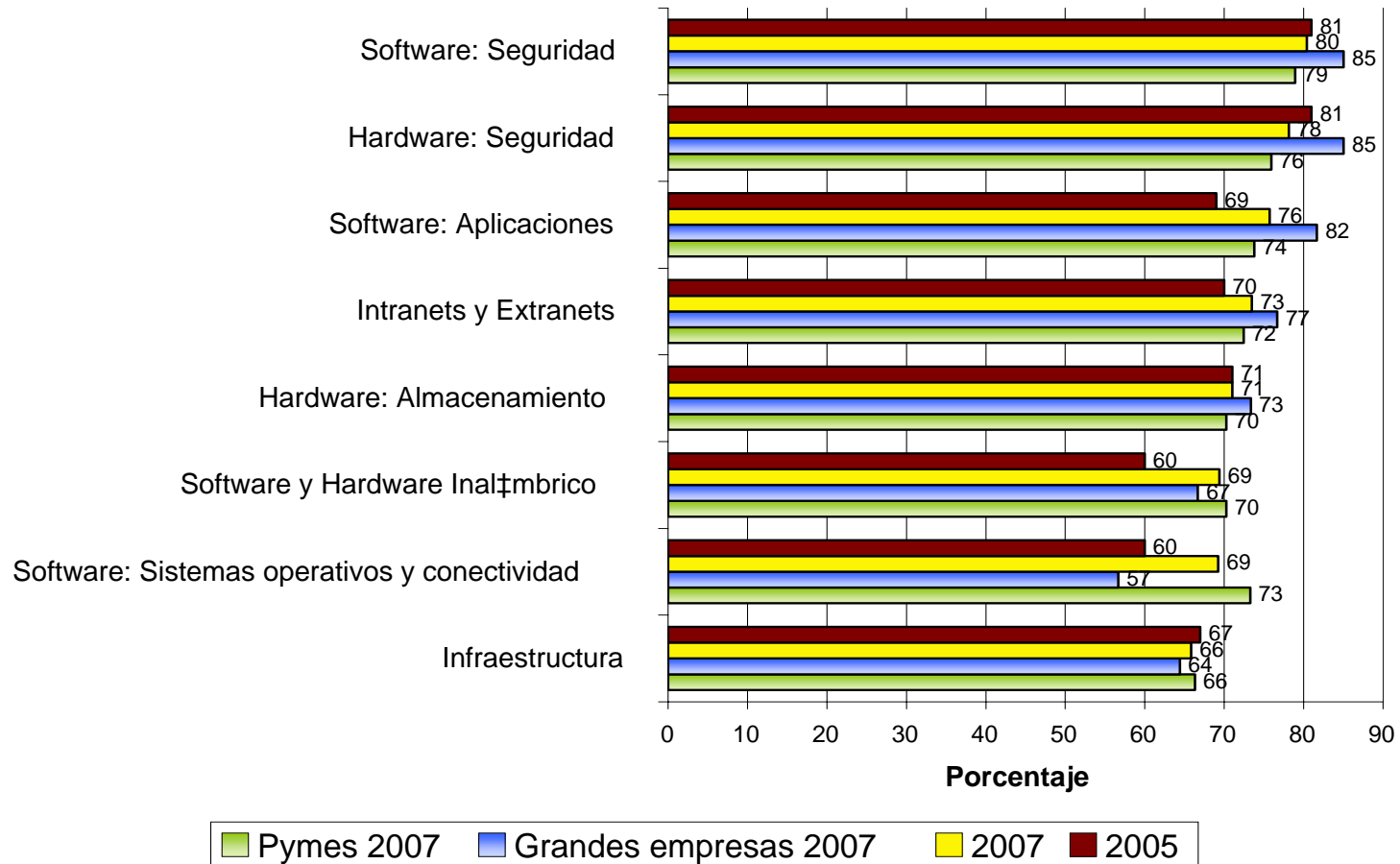
Tendencias esperadas para 2007 y situación actual

- La Biométrica y el RFID siguen siendo tecnologías novedosas y con ello relativamente poco implementadas.
- Se han cumplido las expectativas de fuerte crecimiento, especialmente en las grandes empresas.
- El 37% de las grandes empresas cuenta con alguna solución de RFID, mientras que el 15% de Pymes también ya tiene implantado el RFID.

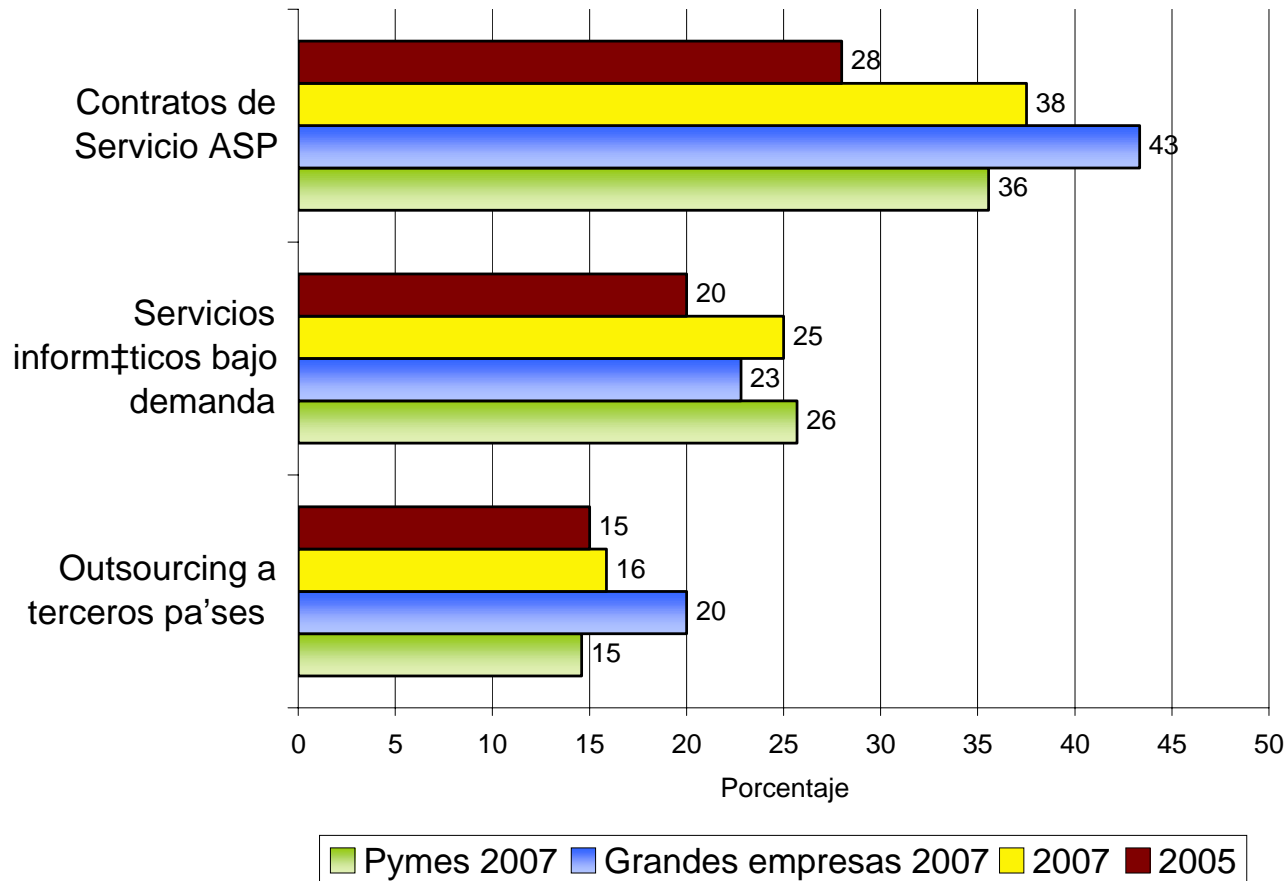
¿Cómo ha evolucionado el presupuesto TIC en el periodo 2005-2007?



Porcentaje de empresas que han aumentado su presupuesto en soluciones tecnológicas 2005/2007



Porcentaje de empresas que han aumentado su presupuesto en soluciones tecnológicas 2005/2007 (2)



¿Cómo ha evolucionado el presupuesto TIC en el periodo 2005-2007?

- La Seguridad continúa siendo la mayor preocupación de los responsables de TI. La mayoría de empresas han aumentado sus presupuestos de inversión en Software (80%) y Hardware de seguridad (78%).
- Las Pymes están mostrando un especial interés en la renovación de sus sistemas operativos y la implantación de soluciones de conectividad.
- Los servicios informáticos bajo demanda (25%) y el outsourcing a terceros países (16%), continúan siendo los menos solicitados, aunque su demanda se ha incrementado con respecto a 2005, especialmente en las grandes empresas.

Áreas de estudio

Adopción de la tecnología

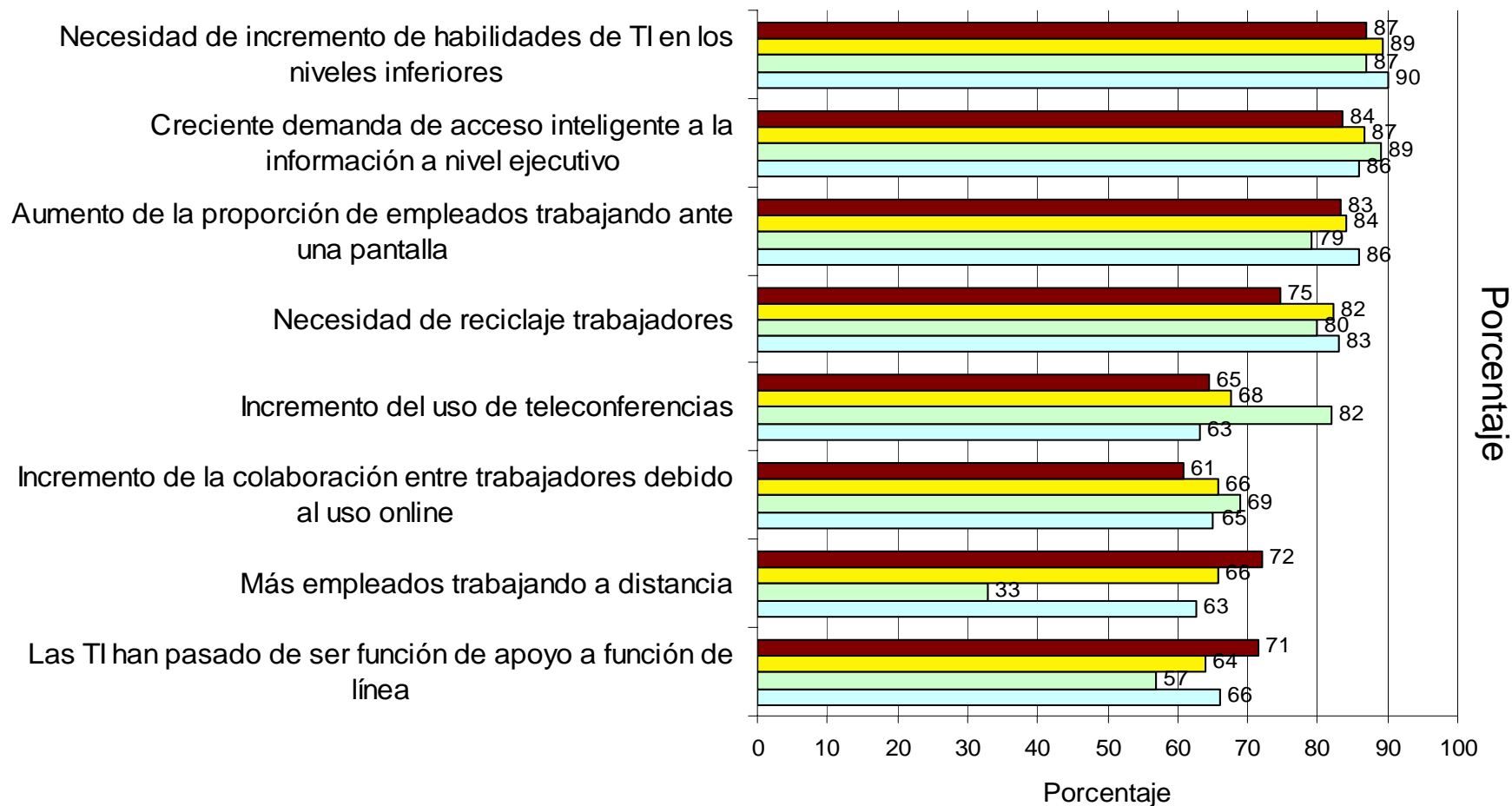
Organización interna

Interacción con los clientes

Comunicación con proveedores

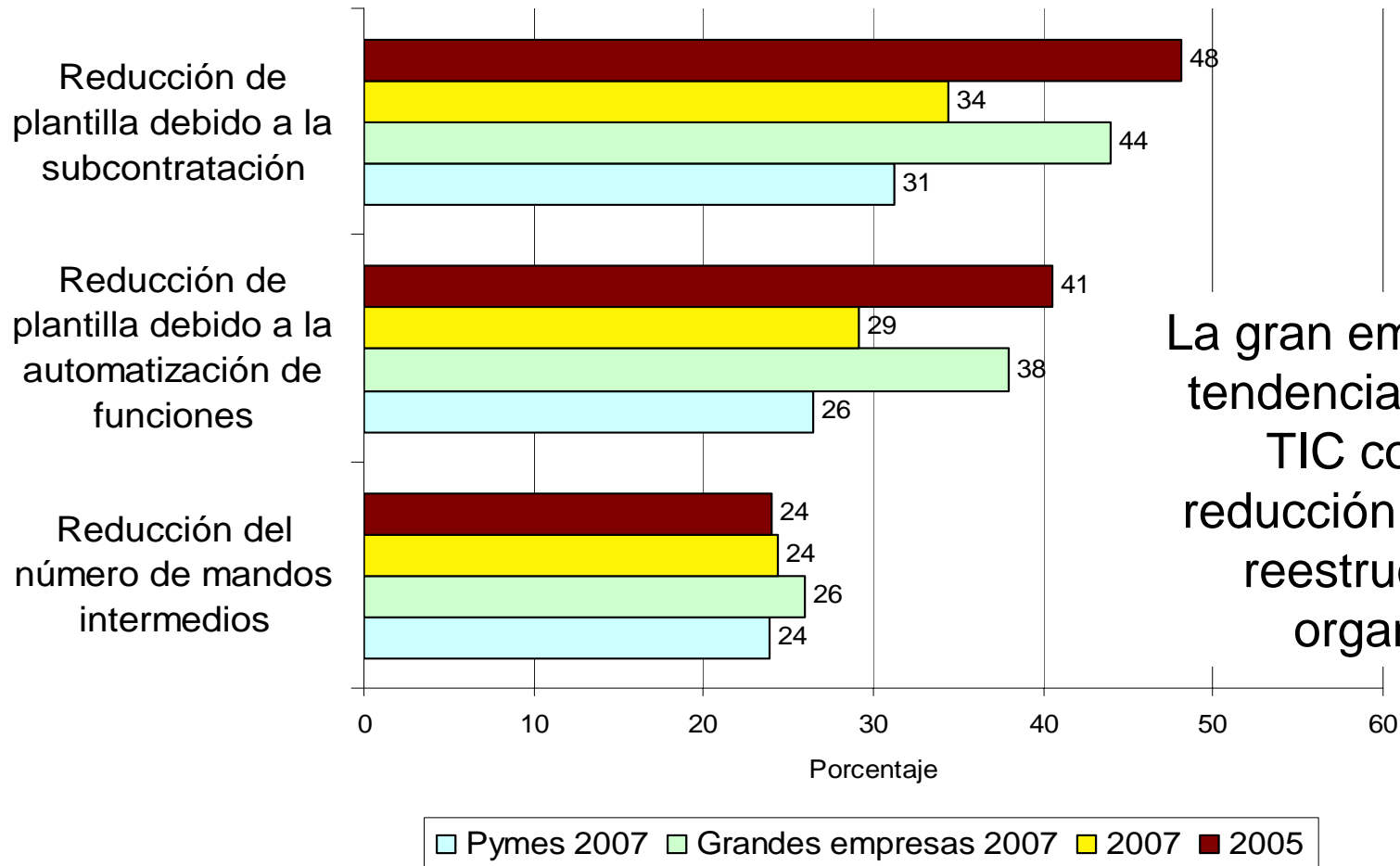
Impacto en resultados de negocio

Impacto de las TIC en la organización interna 2007



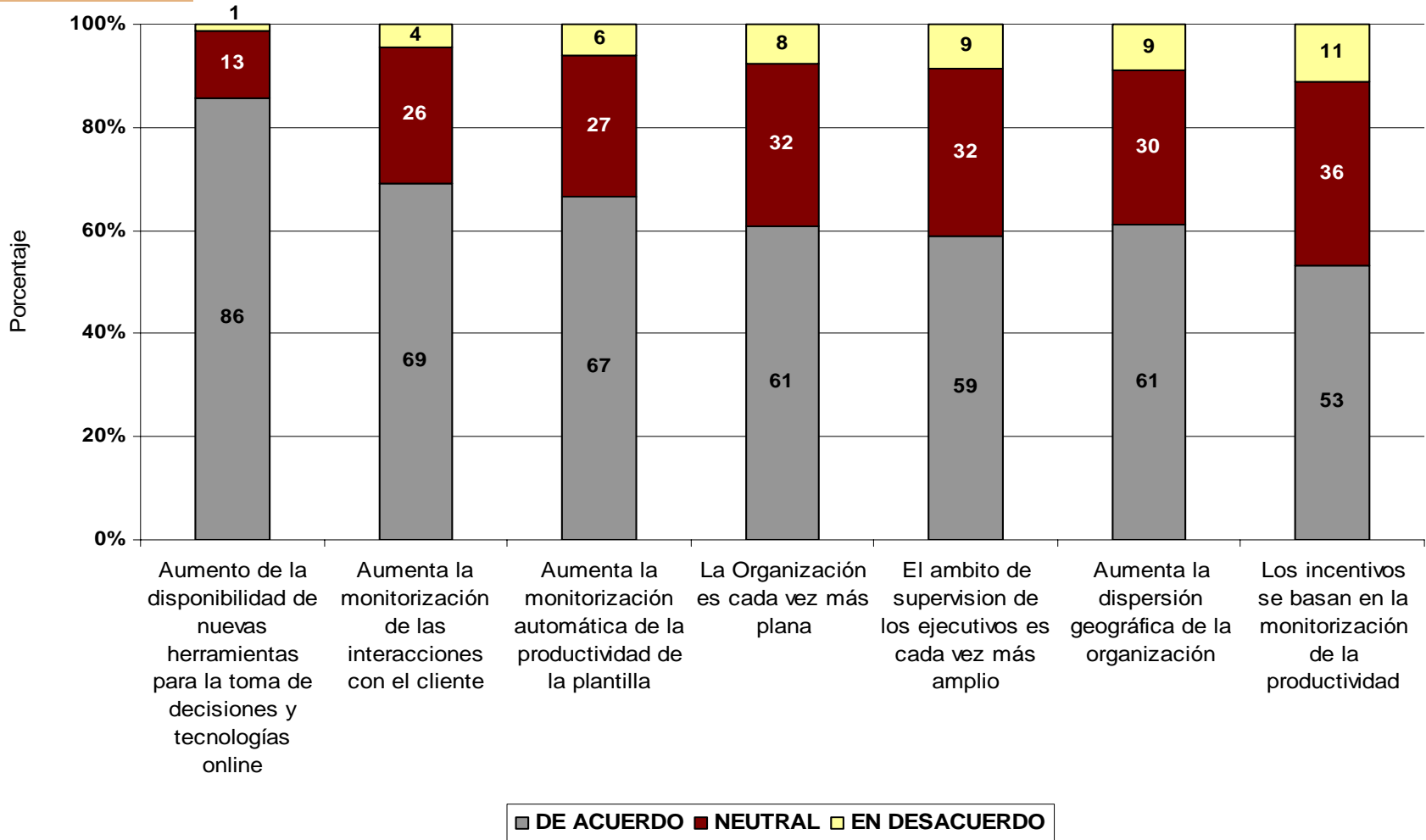
■ Pymes 2007
 ■ Grandes empresas 2007
 ■ 2007
 ■ 2005

Impacto de las TIC en la estructura 2005/2007



La gran empresa lidera la tendencia de utilizar las TIC con fines de reducción de plantillas y reestructuraciones organizativas.

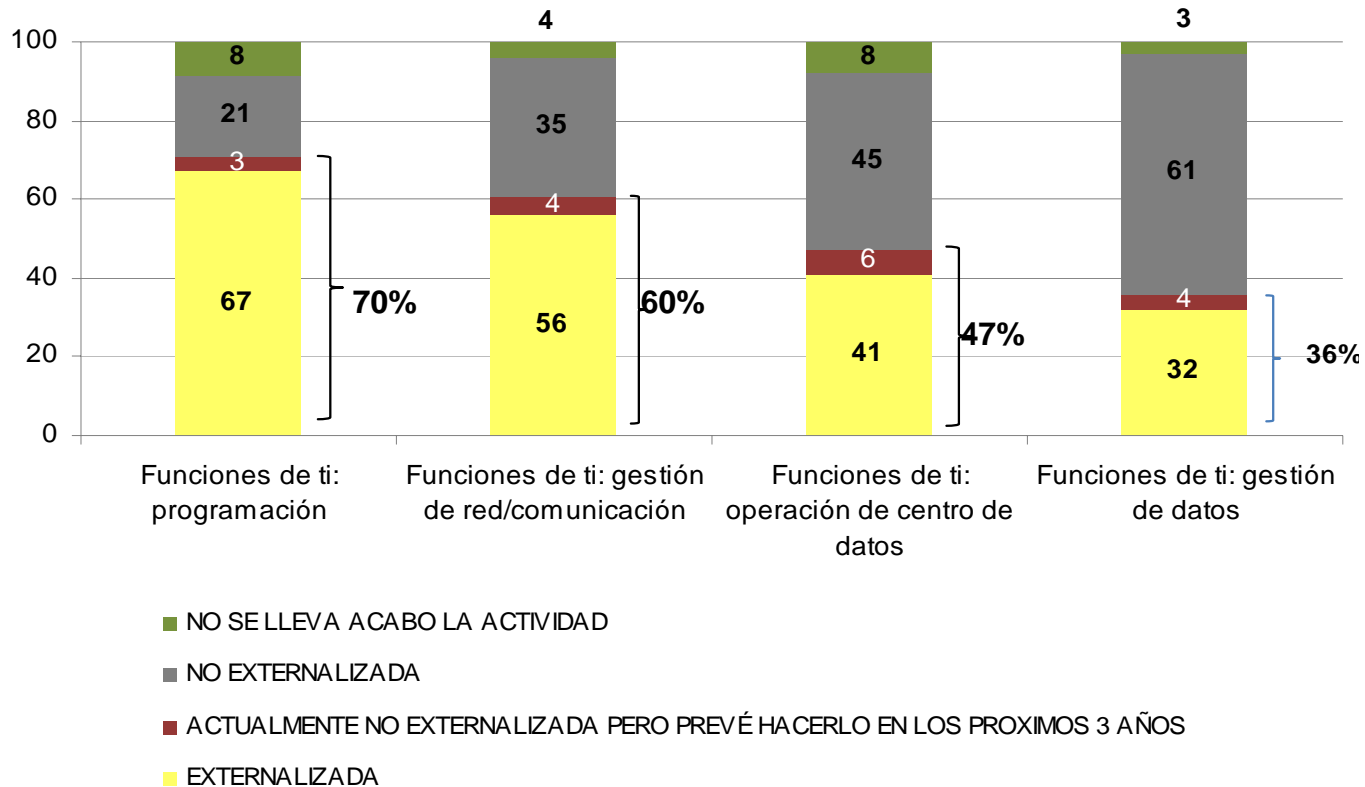
Impacto de Tecnología en la Estructura, 2007



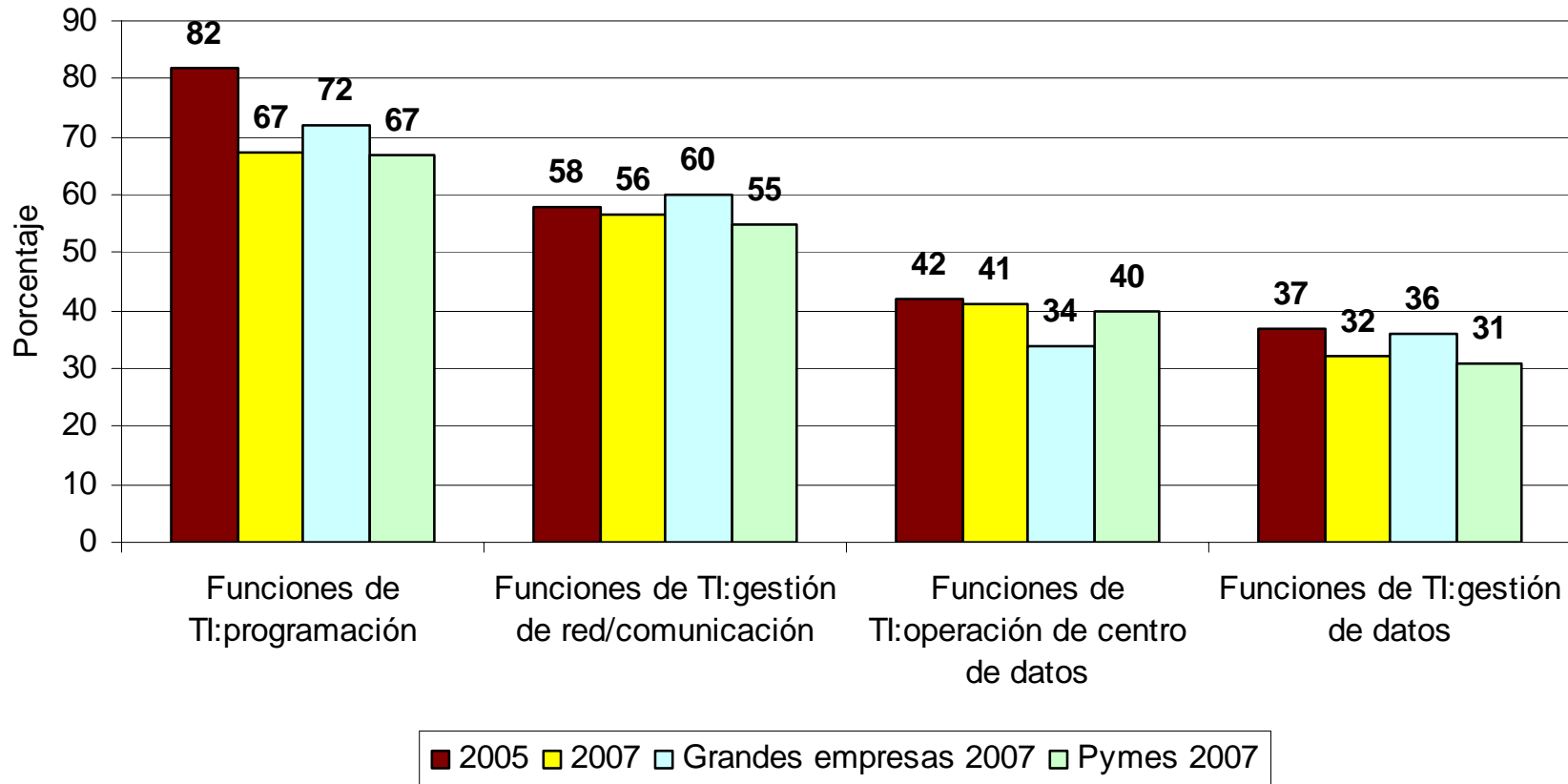
Impacto de las TIC en la organización interna 2005/2007

- Las empresas al igual que en 2005 siguen mostrándose de acuerdo en tres puntos importantes:
 - ✓ La necesidad de incrementar las habilidades de los trabajadores en el uso de las TIC (89%)
 - ✓ El fuerte incremento en la demanda de acceso inteligente a la información a nivel ejecutivo (87%)
 - ✓ El aumento generalizado de empleados trabajando frente a un ordenador (84%)
- Las pymes están mostrando una especial tendencia de incorporación masiva de las TIC en sus prácticas de trabajo cotidianas
- La gran empresa tiene especial interés en aplicaciones más sofisticadas, como la teleconferencia, que está teniendo aceptación masiva.
- En general, las TIC se utilizan tanto con fines de mejora de la toma de decisiones (89%), como con fines de control, bien sea del cliente (69%) o de la productividad de la plantilla (67%).

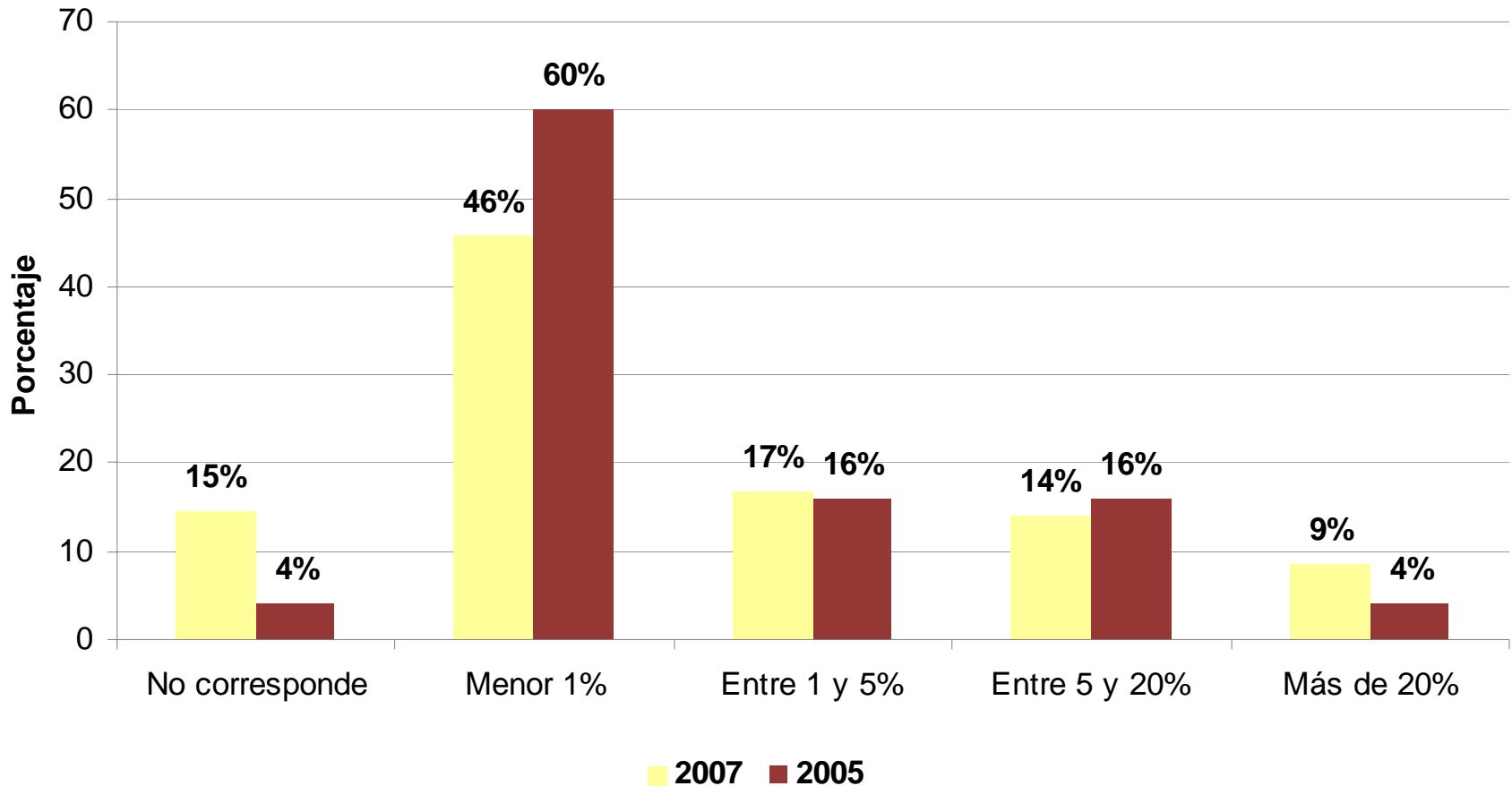
Externalización de los procesos relacionados con TI 2007 (Porcentaje)



Procesos relacionados con TI que las empresas han externalizado 2005/2007



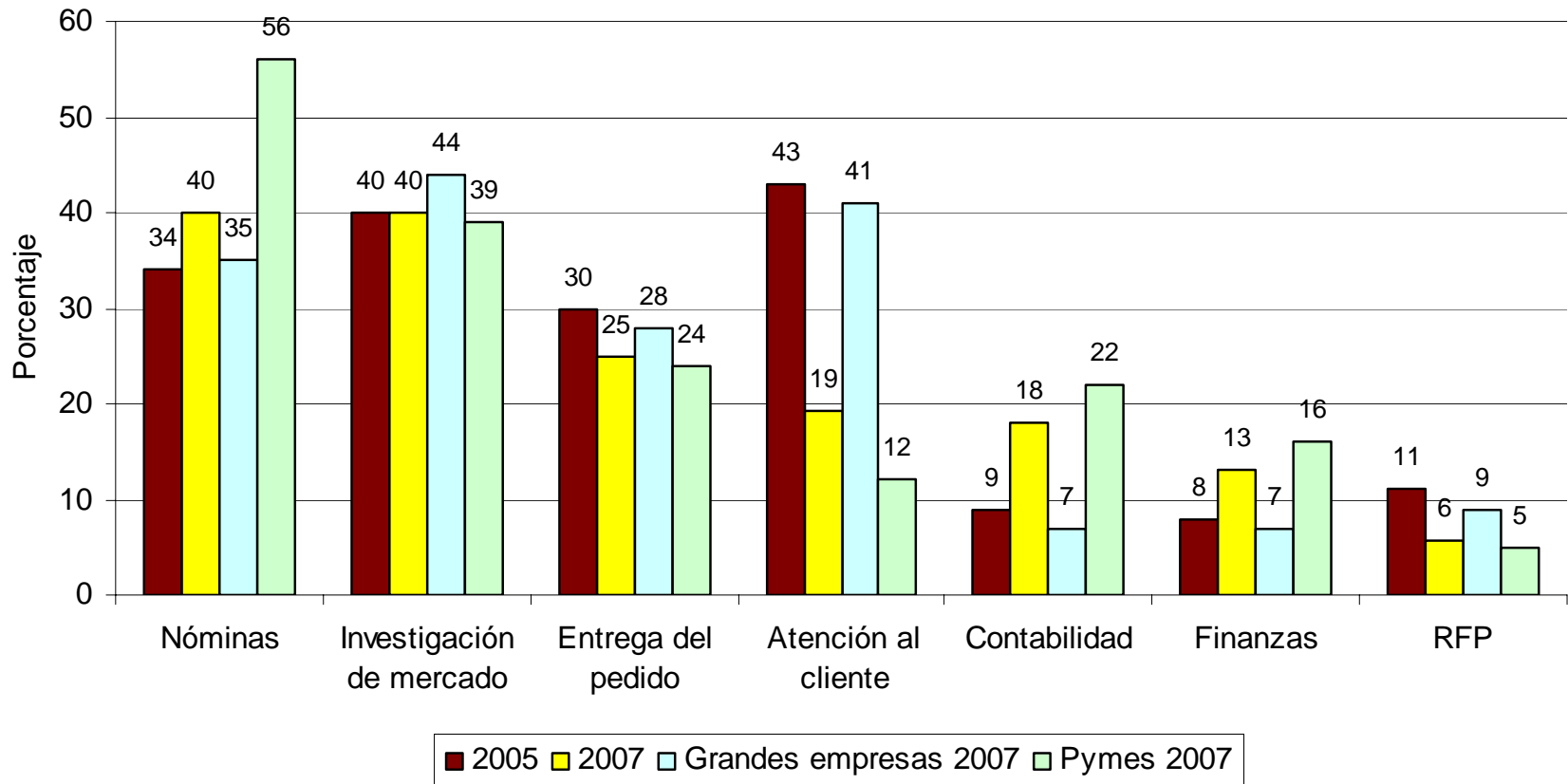
Presupuesto destinado a Externalización relacionado con TI 2005/2007 (Porcentaje de ingresos por ventas)



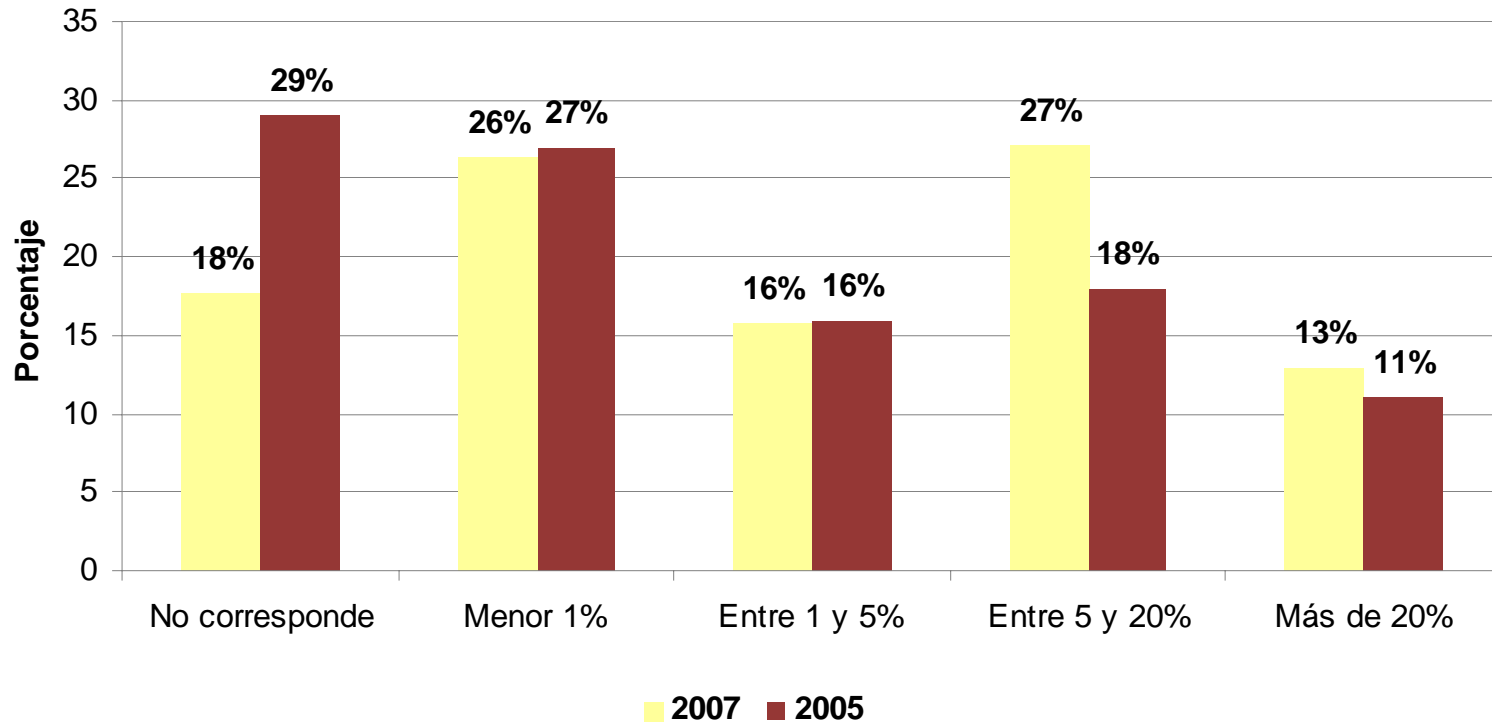
Externalización de procesos TIC

- La programación y la gestión de redes y comunicaciones siguen siendo los procesos TIC más externalizados
- Se observa una reducción de la tendencia de externalización
- En general, se gasta menos en externalización de las TIC, aunque los “grandes externalizadores” han aumentado su presupuesto

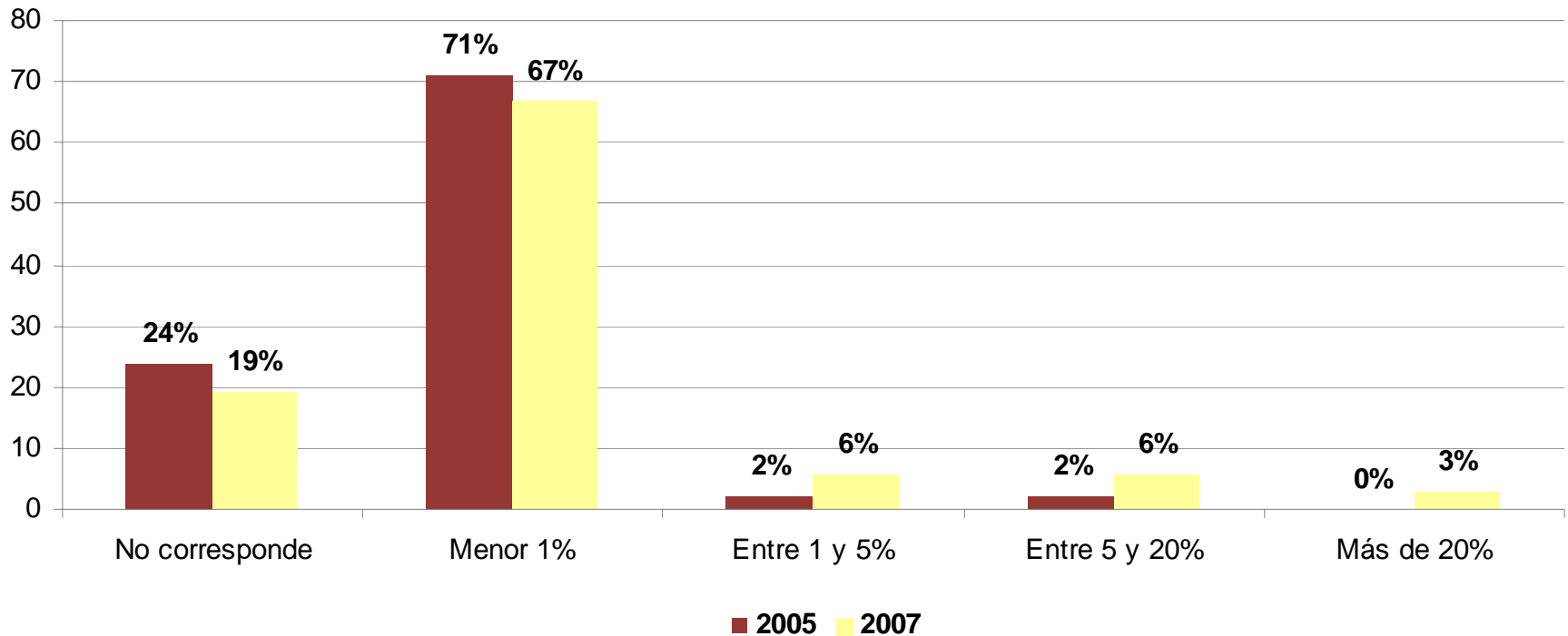
Procesos no relacionados con TI que las empresas han externalizado 2005/2007



Presupuesto destinado a Externalización no relacionado con TI 2005/2007 (Porcentaje de ingresos por ventas)



Presupuesto destinado a la Externalización en países con menores costes 2005/2007 (Porcentaje de ingresos por ventas)



Externalización de los procesos no relacionados con TIC

- El 27% de las empresas dedica entre el 5 y el 20% de sus ingresos por ventas a procesos no relacionados directamente con las TIC, y un 13% de las empresas más del 20%.
- La tendencia a externalizar este tipo de procesos no ha cambiado desde 2005. Los más externalizados continúan siendo
 - ✓ las nóminas (51% en el total de la muestra), especialmente en el mundo pyme,
 - ✓ la investigación de mercado (40%)
 - ✓ la entrega de pedidos (25%)
 - ✓ la atención al cliente (19%), que es de especial interés para la gran empresa
- La externalización a países con menores costes es una tendencia muy minoritaria

Áreas de estudio

Adopción de la tecnología

Organización interna

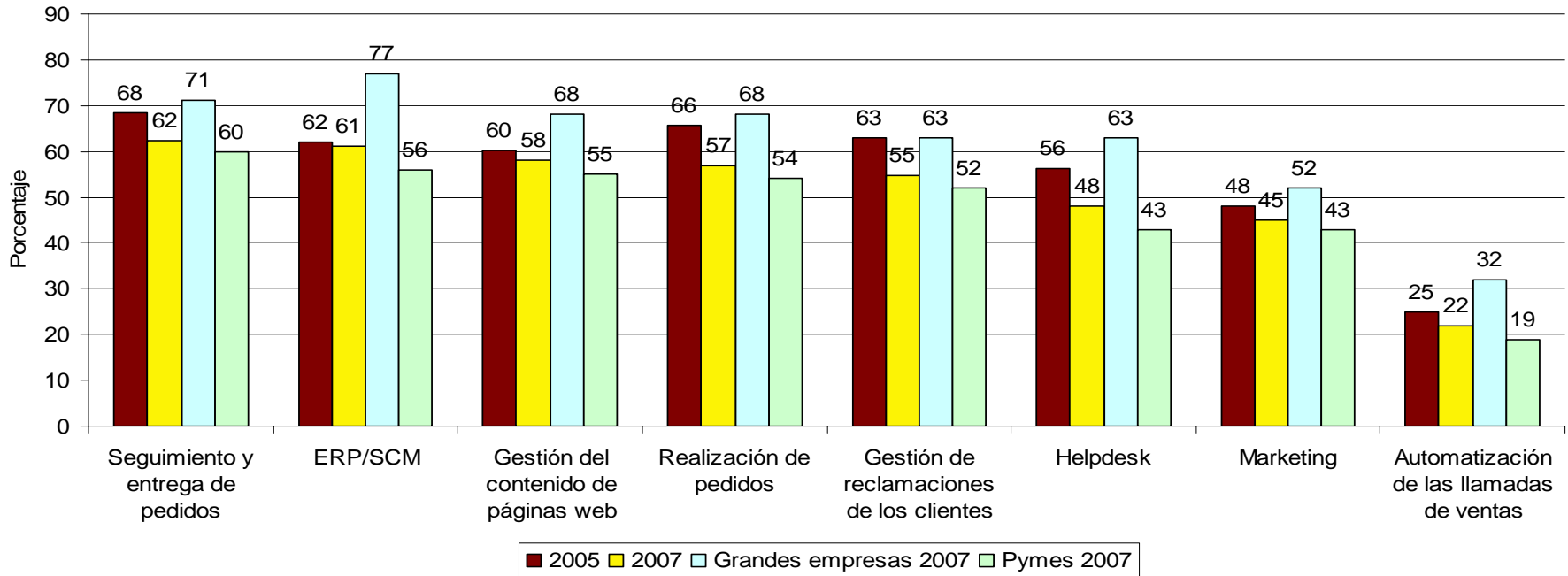
Interacción con los clientes

Comunicación con proveedores

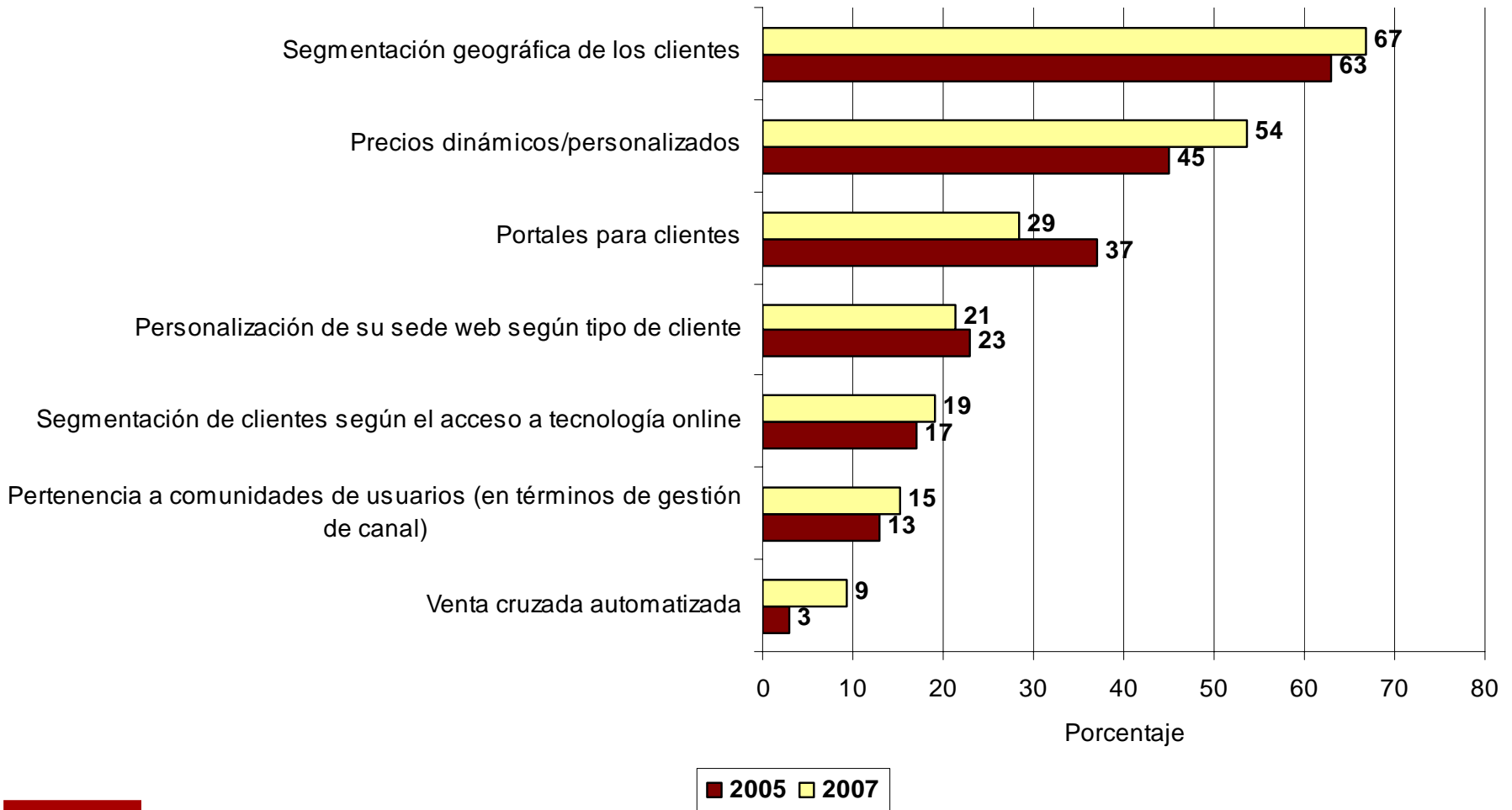
Impacto en resultados de negocio

Las TIC en la gestión de la relación con los clientes 2005/2007

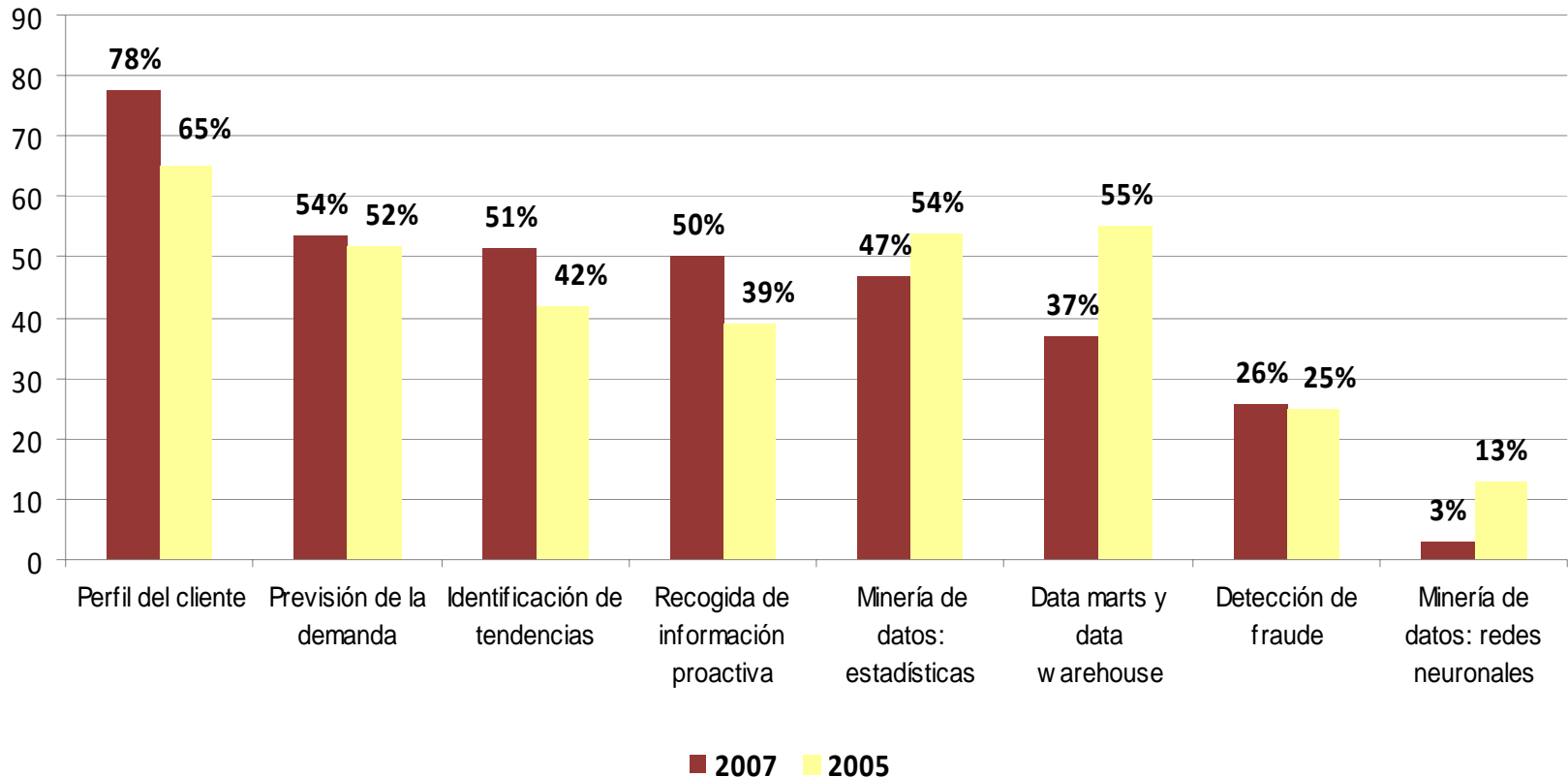
Funciones automatizadas (Porcentaje)



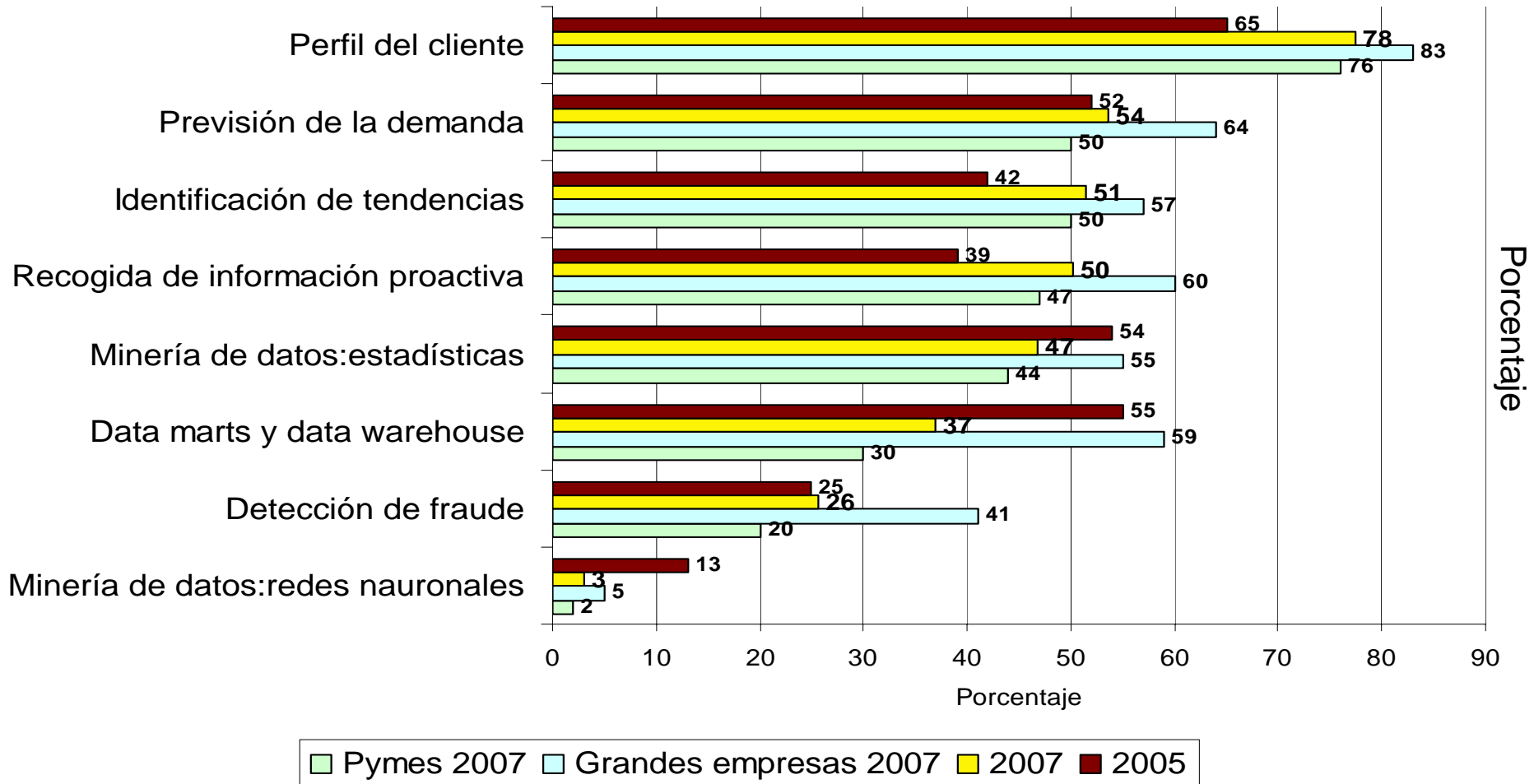
La segmentación de clientes sigue siendo fundamentalmente tradicional 2005/2007



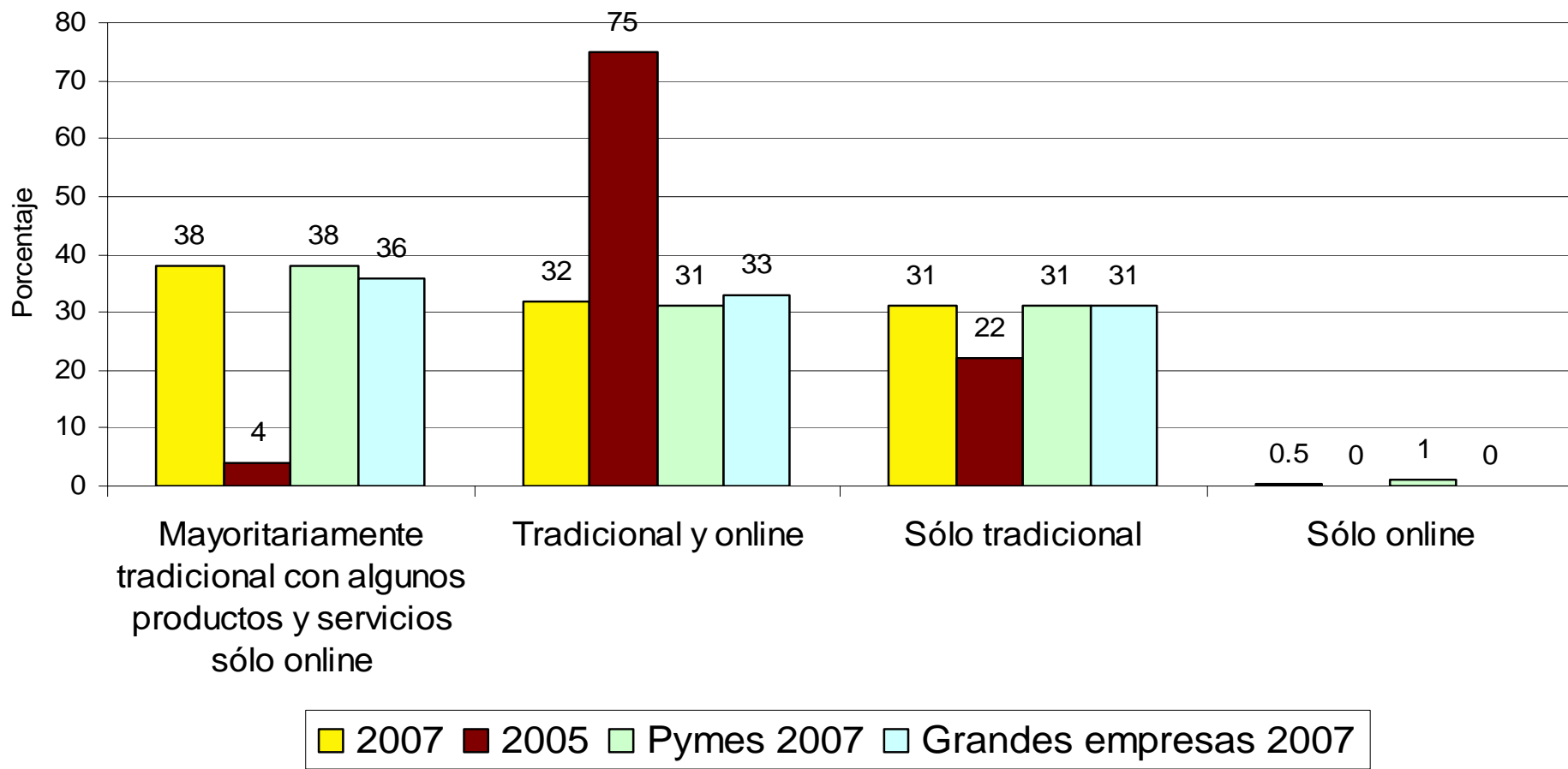
El análisis de los clientes es cada vez más importante 2005/2007 (Porcentaje)



El análisis de los clientes es cada vez más importante 2005/2007



Canales de ventas de lo productos 2005/2007



Métodos de Publicidad Online 2005/2007

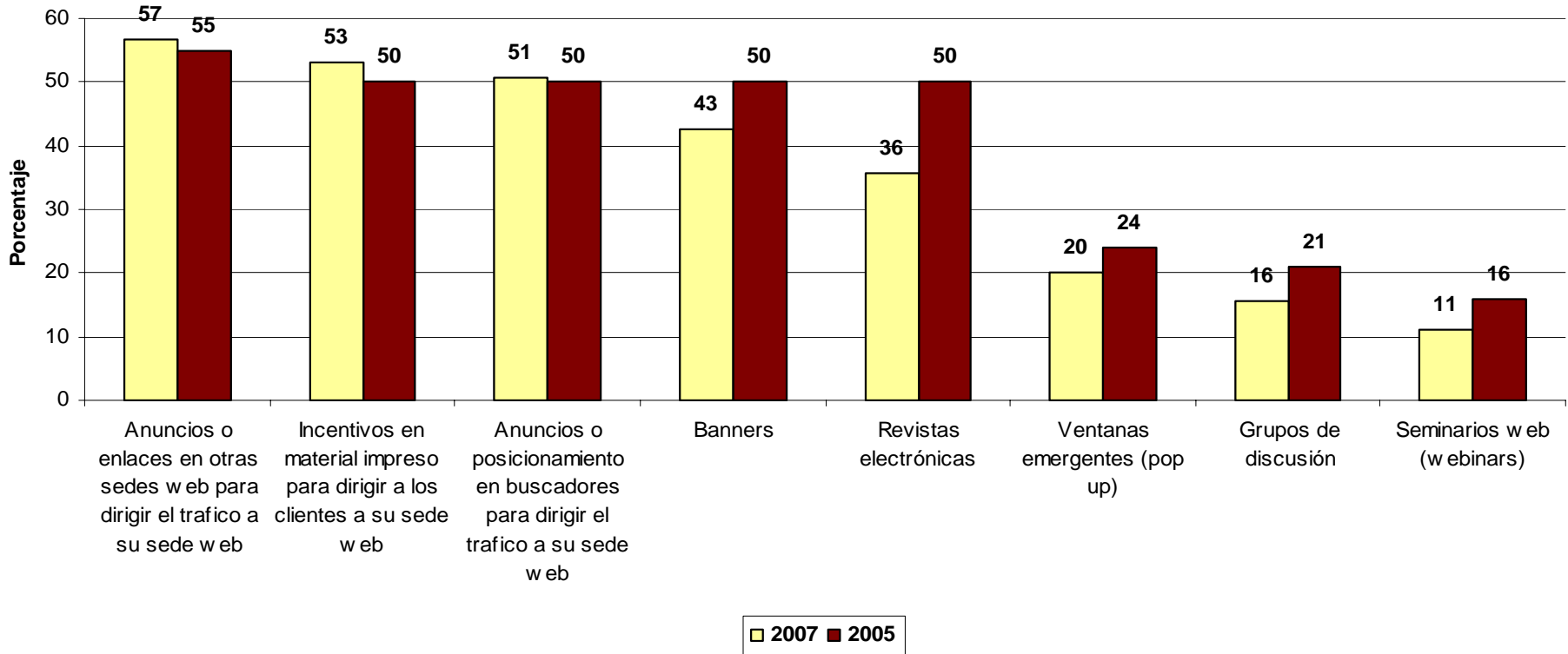
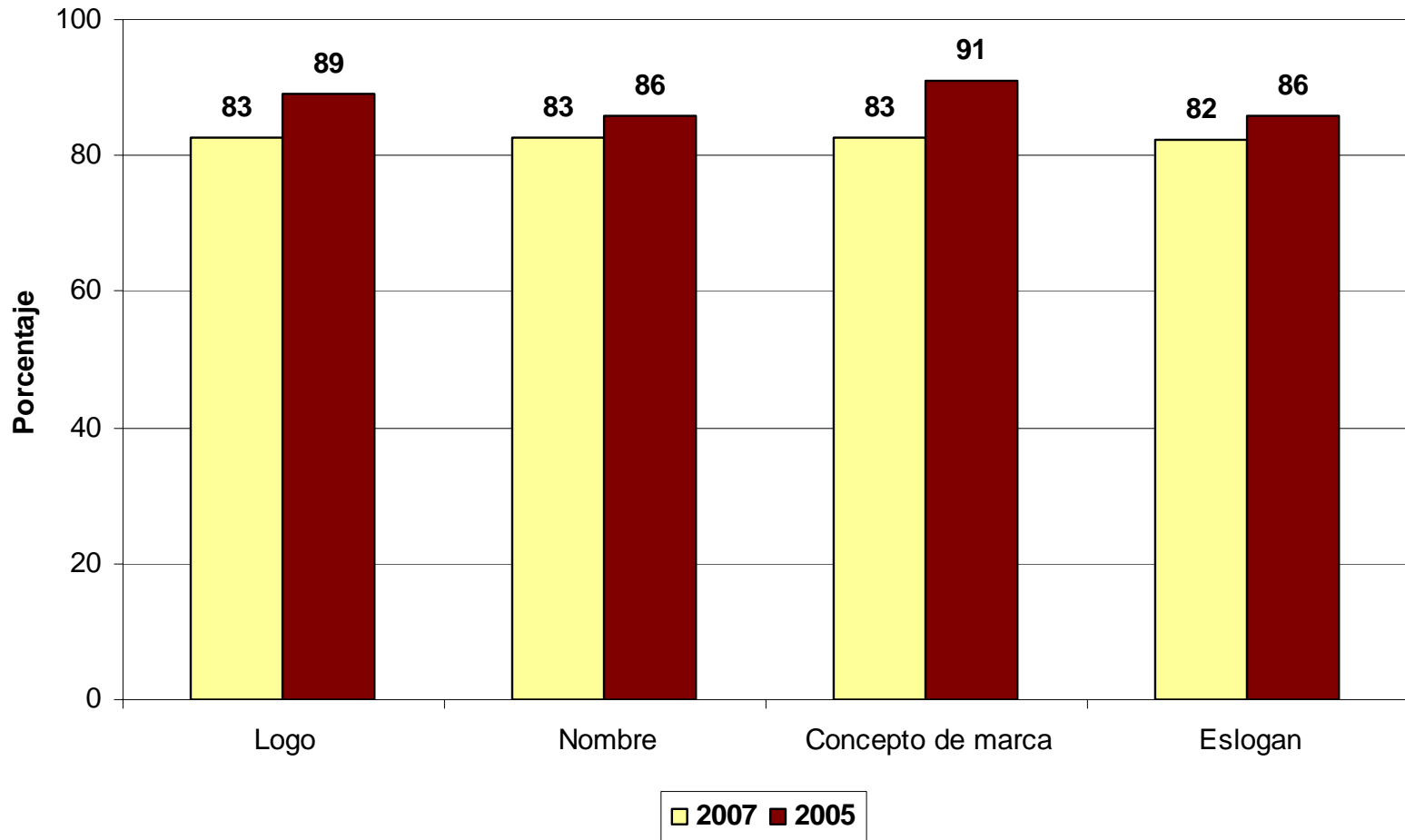


Imagen Corporativa online y tradicional 2005/2007



¿Cómo se gestiona la relación con el cliente?

2005/2007

- La automatización de funciones es en general menos importante que en el 2005.
 - ✓ La gran empresa empuja hacia elevados grados de automatización, con la incorporación de ERPS, seguimiento y entrega de pedidos y realización de pedidos de forma automatizada
 - ✓ La pyme en general ha automatizado en menor medida, concentrándose en el ámbito de gestión de pedidos.

El papel de las TIC para el análisis de las relaciones con el cliente, 2005/2007

- La segmentación de clientes al igual que en 2005 sigue haciéndose mayoritariamente mediante criterios tradicionales como la segmentación geográfica (67%) y la personalización de precios (54%).
- En cuanto al análisis de los clientes los perfiles de clientes siguen siendo los más populares (78%), y se ha incrementado especialmente en el segmento pyme.
- La gran empresa, en contraste a la pyme, está teniendo una notable tendencia de introducción de métodos sofisticados de análisis de datos de clientes, como la minería de datos, el data warehousing, o la detección de fraudes.

El papel de las TIC en el contacto con los clientes, 2005/2007

- La mayoría de las empresas (38%) prefieren un canal tradicional de ventas con algunos productos online a diferencia de 2005 cuando el (75%) de las empresas vendía sus productos tanto de forma tradicional como online.
- Los métodos de publicidad online son cada vez más aceptados por las empresas españolas.
- Las mayoría de las empresas tienen presencia en la web, suelen conservar su imagen corporativa.

Áreas de estudio

Adopción de la tecnología

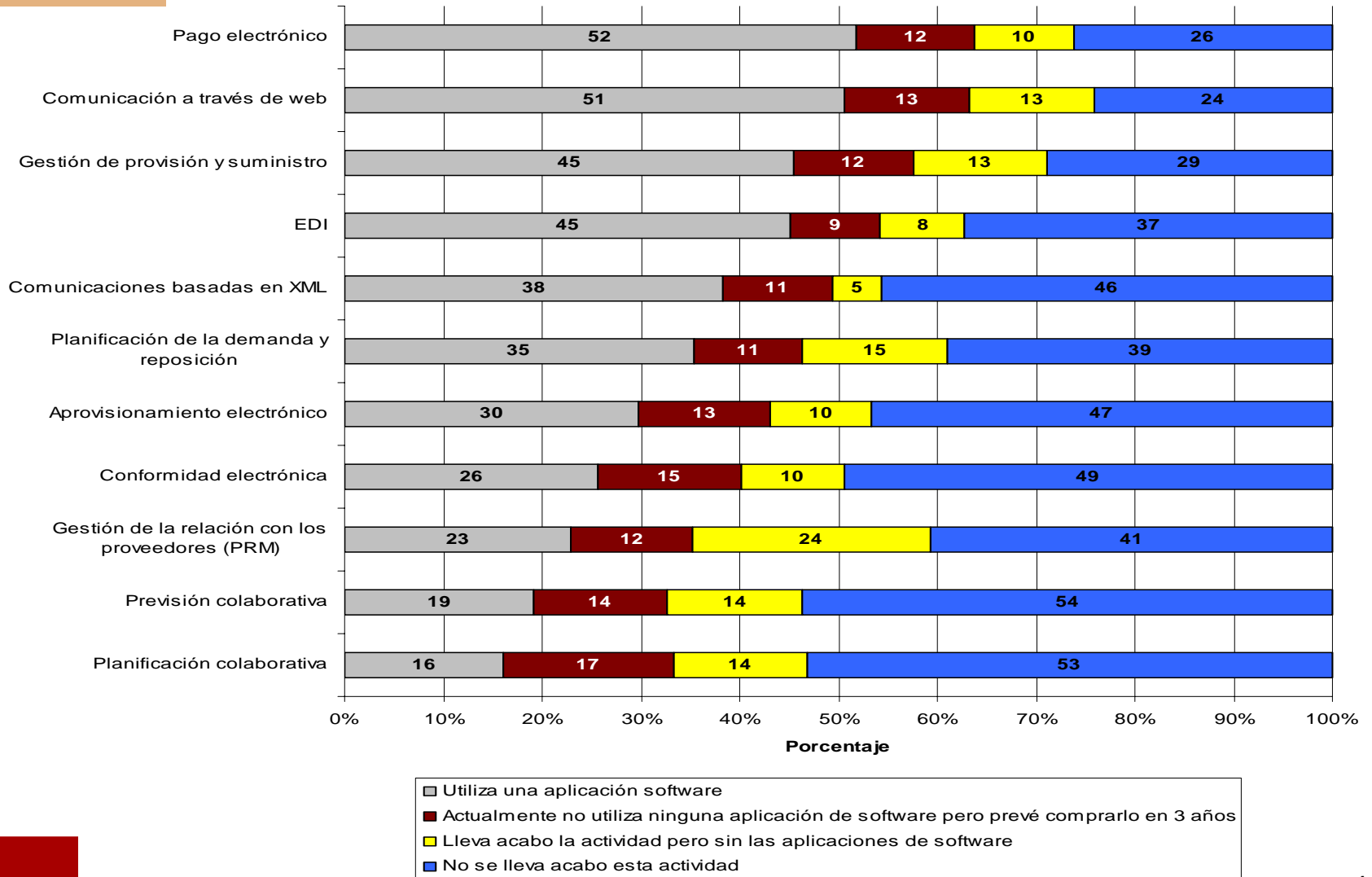
Organización interna

Interacción con los clientes

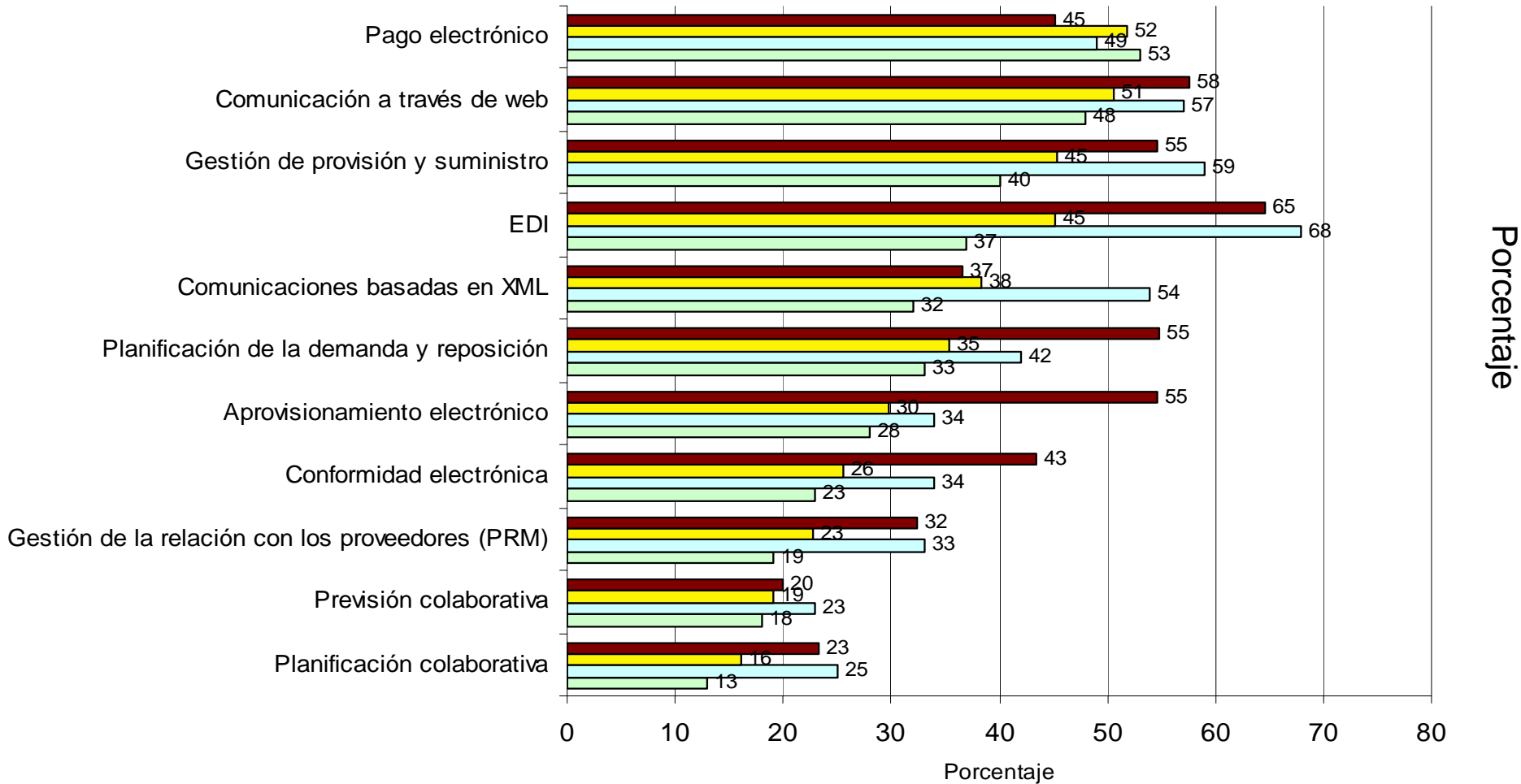
Comunicación con proveedores

Impacto en resultados de negocio

Comunicación con Proveedores 2007



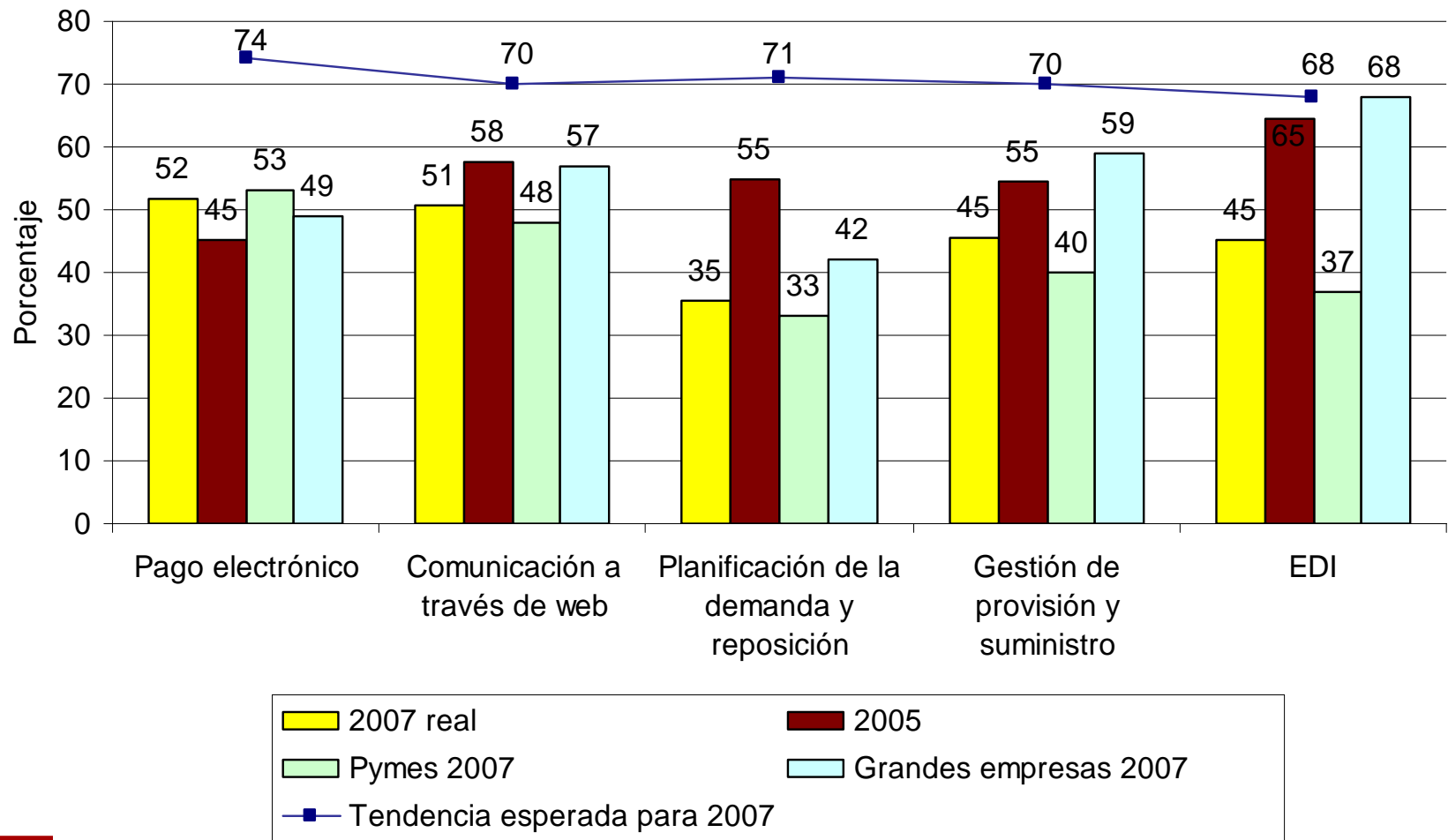
Las TIC en la comunicación con los proveedores 2005/2007



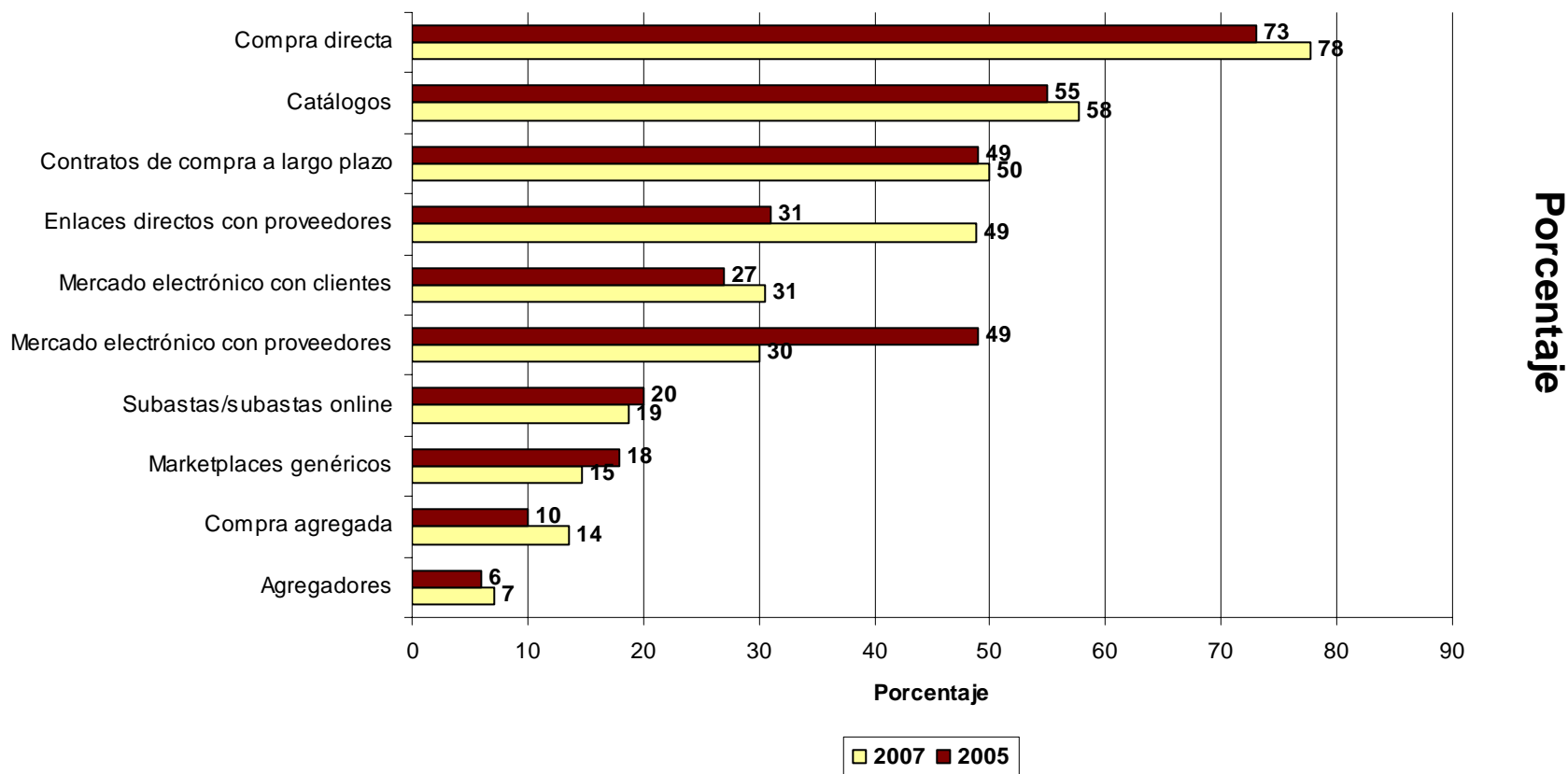
■ Pymes 2007
 ■ Grandes empresas 2007
 ■ 2007
 ■ 2005

¿Cómo cambió?

Tendencias esperadas para 2007, 2005 y situación actual



Mecanismos B2B en el Proceso de compra 2005/2007



Las relaciones directas al igual que en 2005 siguen siendo más populares que los mercados electrónicos.

Las TIC en la comunicación con los proveedores 2005/2007

- Sigue existiendo una clara tendencia hacia la automatización de las relaciones con los proveedores.
- La gran empresa está aumentando significativamente el uso de las TIC, especialmente del EDI (68%) y de la gestión de provisiones y de suministro de existencias
- Métodos más sofisticados son menos populares. Se han reducidos las iniciativas de aprovisionamiento y conformidad electrónica, así como las planificaciones conjuntas de demanda
- La pyme ha mostrado un especial interés en el pago electrónico
- En cualquier caso, no se han cumplido las tendencias de inversión manifestadas en el 2005

Áreas de estudio

Adopción de la tecnología

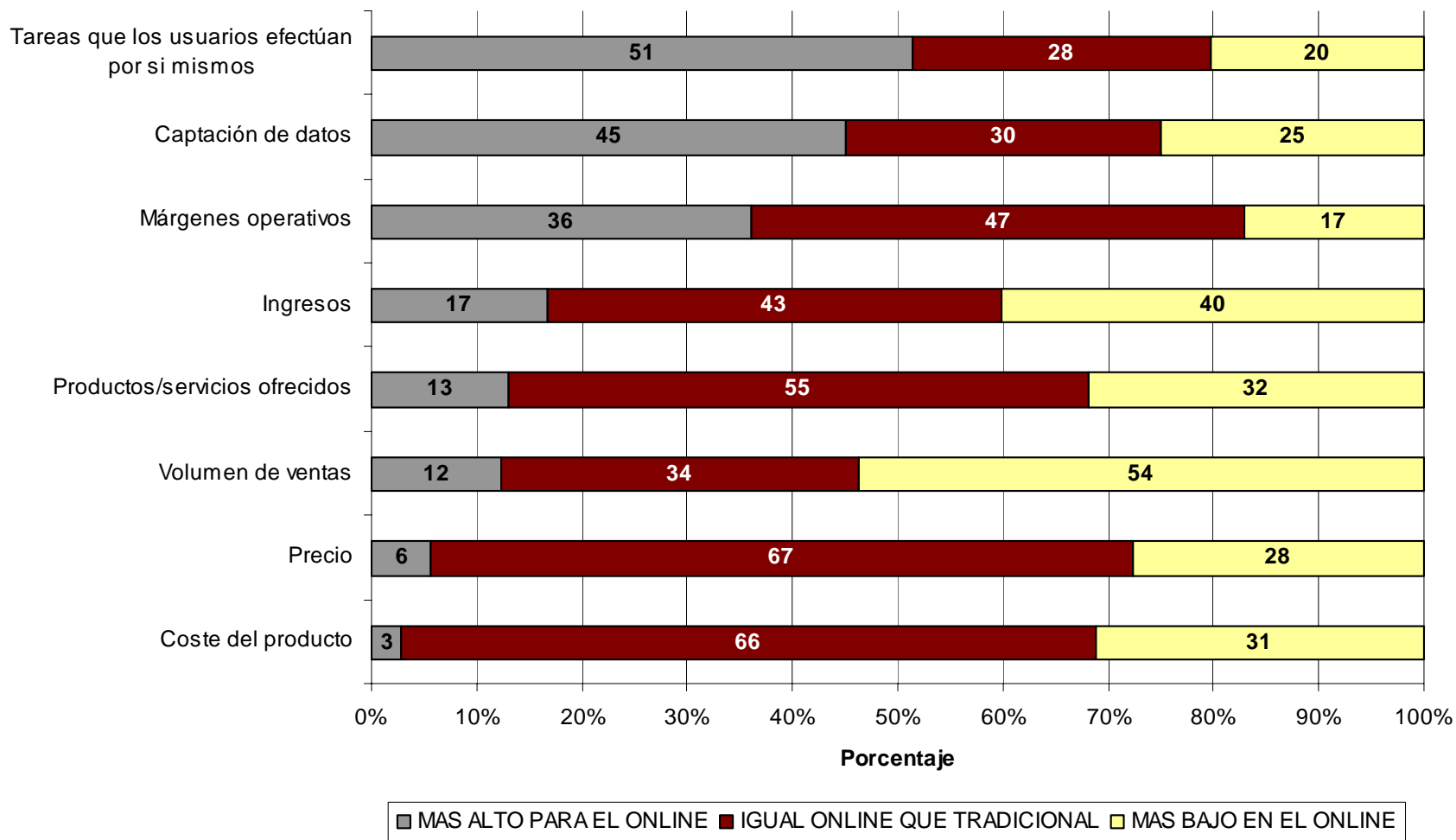
Organización interna

Interacción con los clientes

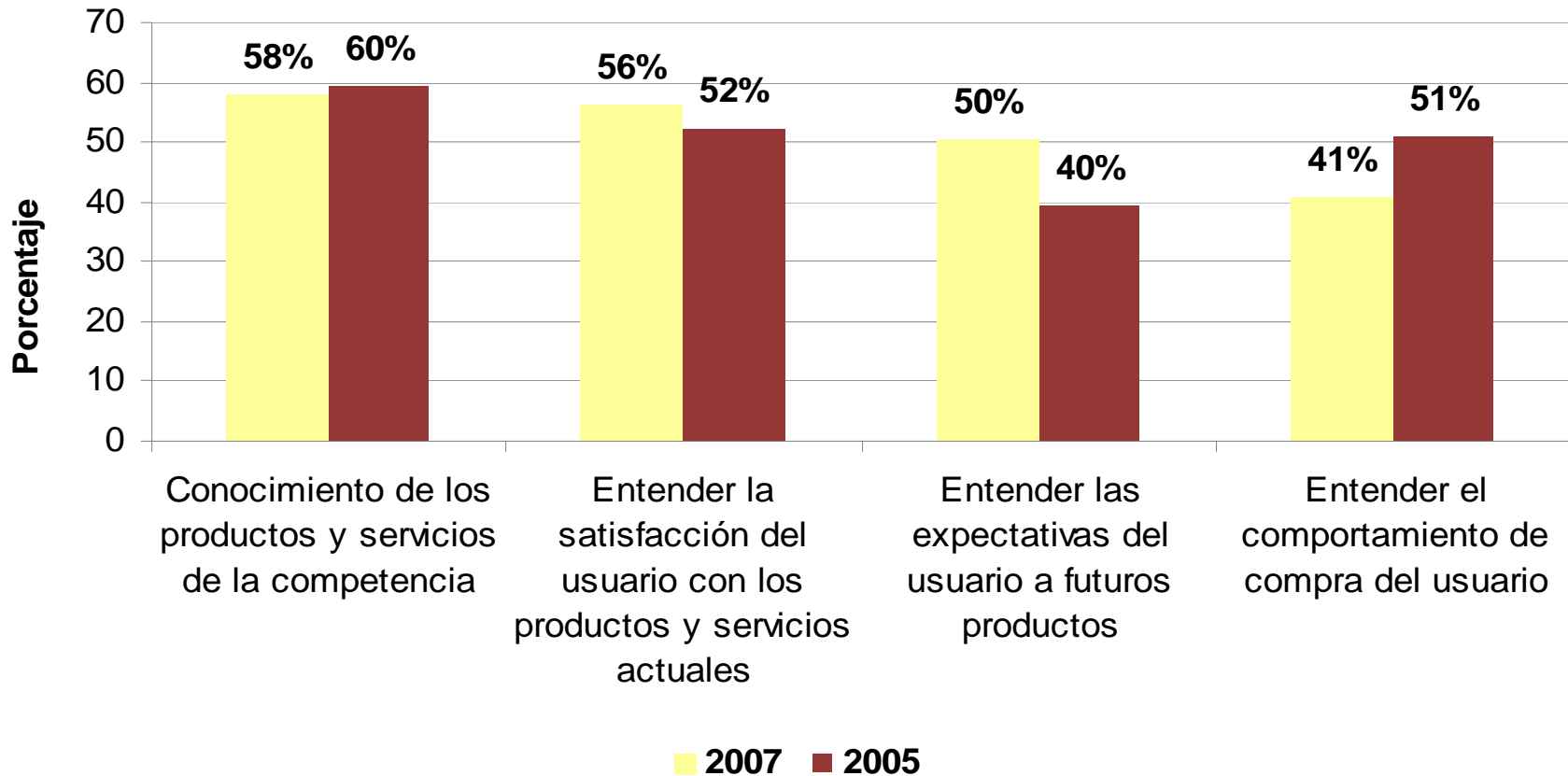
Comunicación con proveedores

Impacto en resultados de negocio

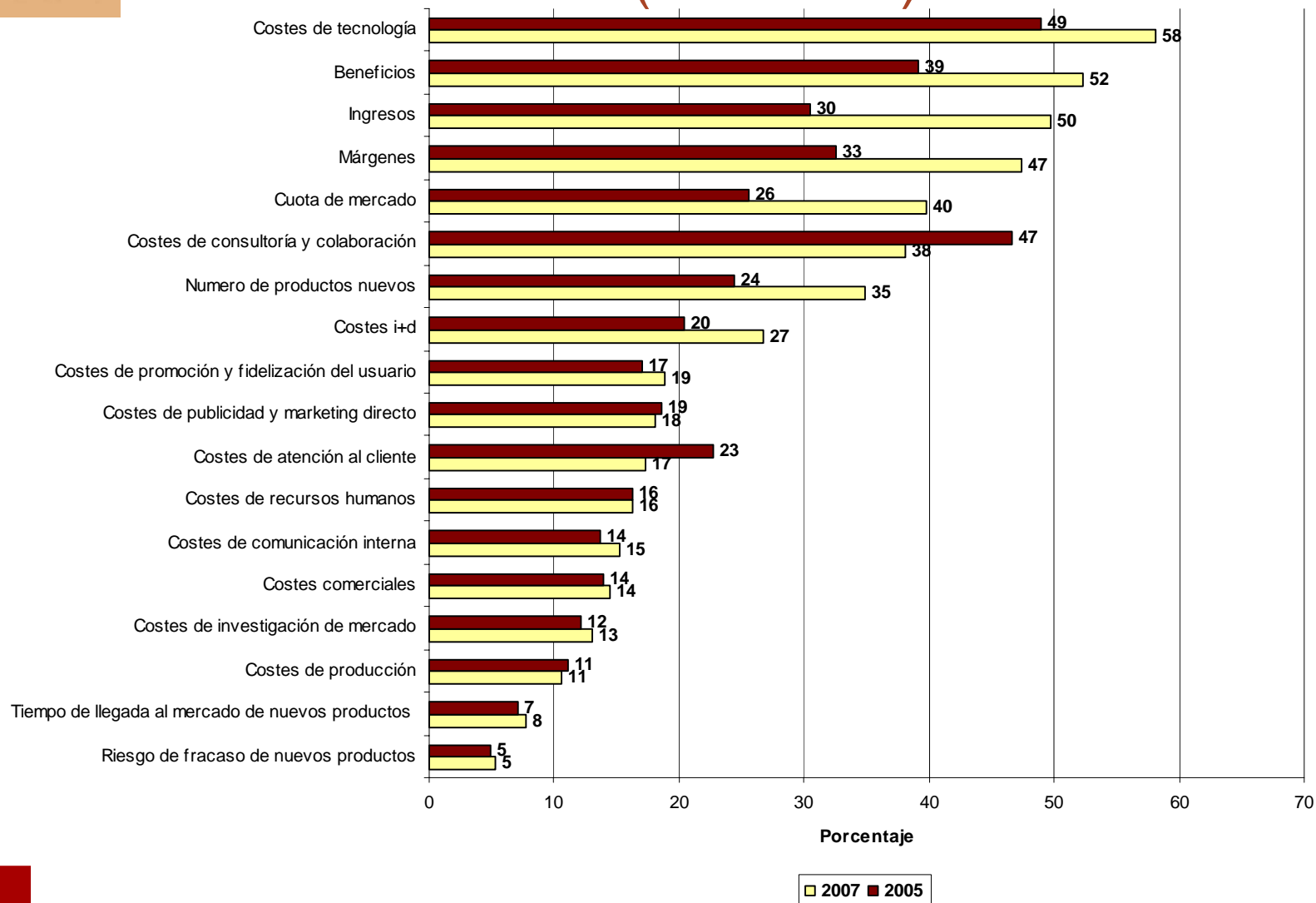
Resultados de negocio Online vs. Tradicional, 2007



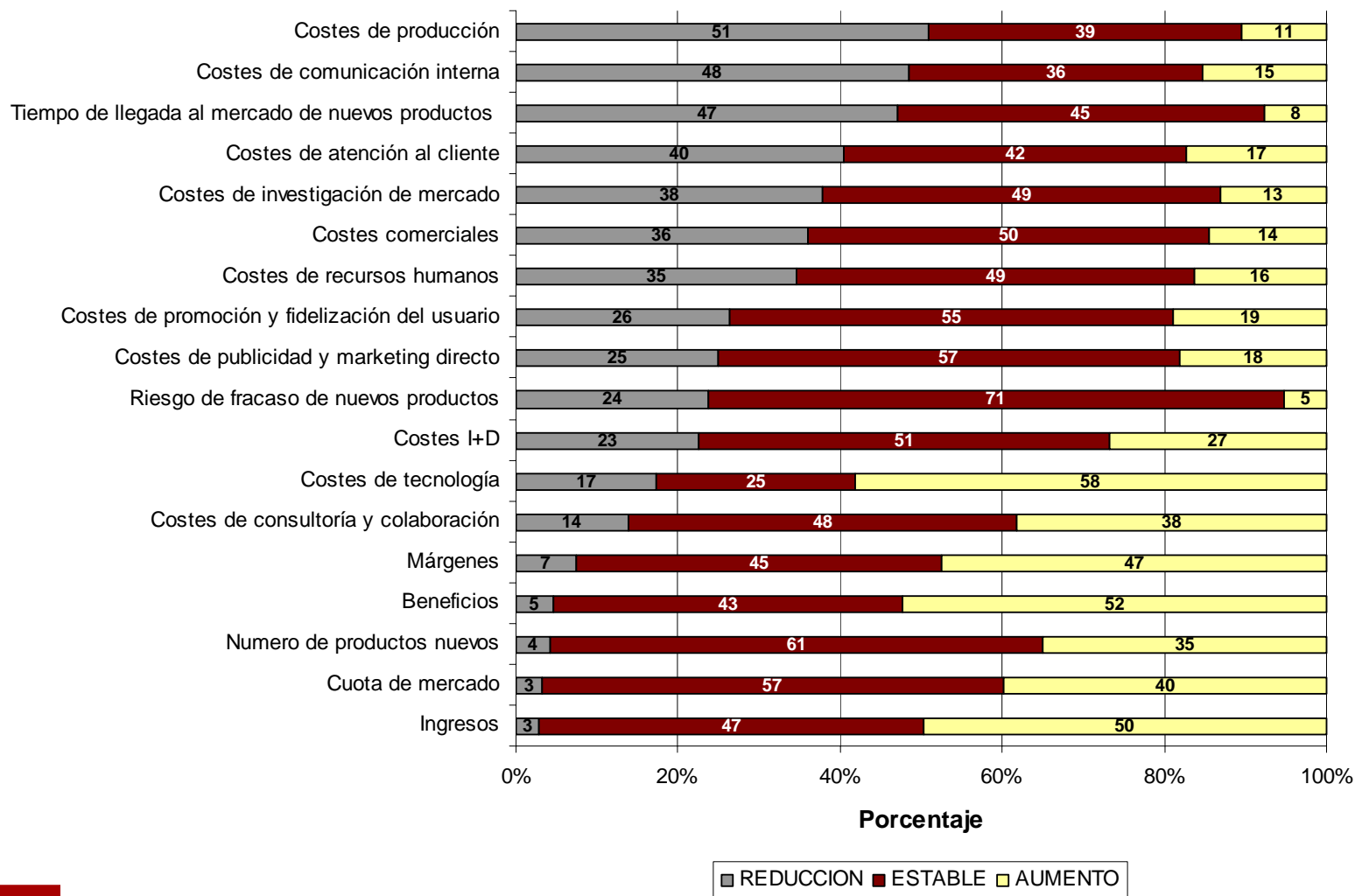
Impacto en las diferentes actividades de la empresa 2007/2005



Impacto de la Tecnología en los resultados de negocio 2005/2007 (Aumento)



Impacto de la tecnología en los resultados de negocio



Impacto de la tecnología en los resultados de negocio

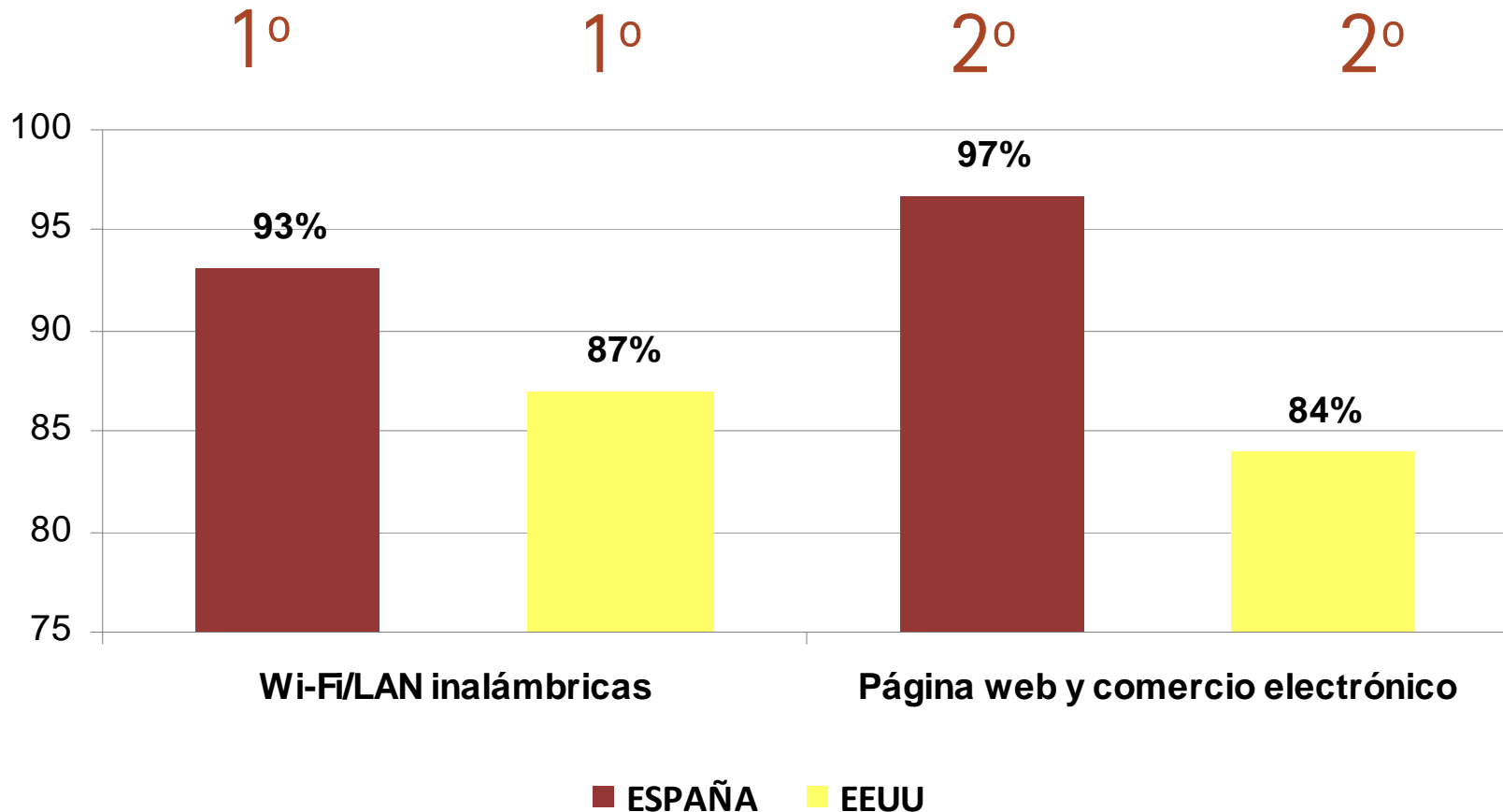
- Al igual que en 2005, la mayoría de empresas (58%) perciben que sus costes de tecnología van en claro aumento.
- A diferencia de 2005, las empresas consideran que existe un mayor efecto positivo de las TIC en sus beneficios, ingresos, márgenes y cuota de mercado.
- Por otra parte, las empresas también aseguran que ha habido una reducción tanto en los costes de producción (51%), comunicación interna (48%) y en el tiempo de llegada del producto al mercado (47%).

Temas a debatir

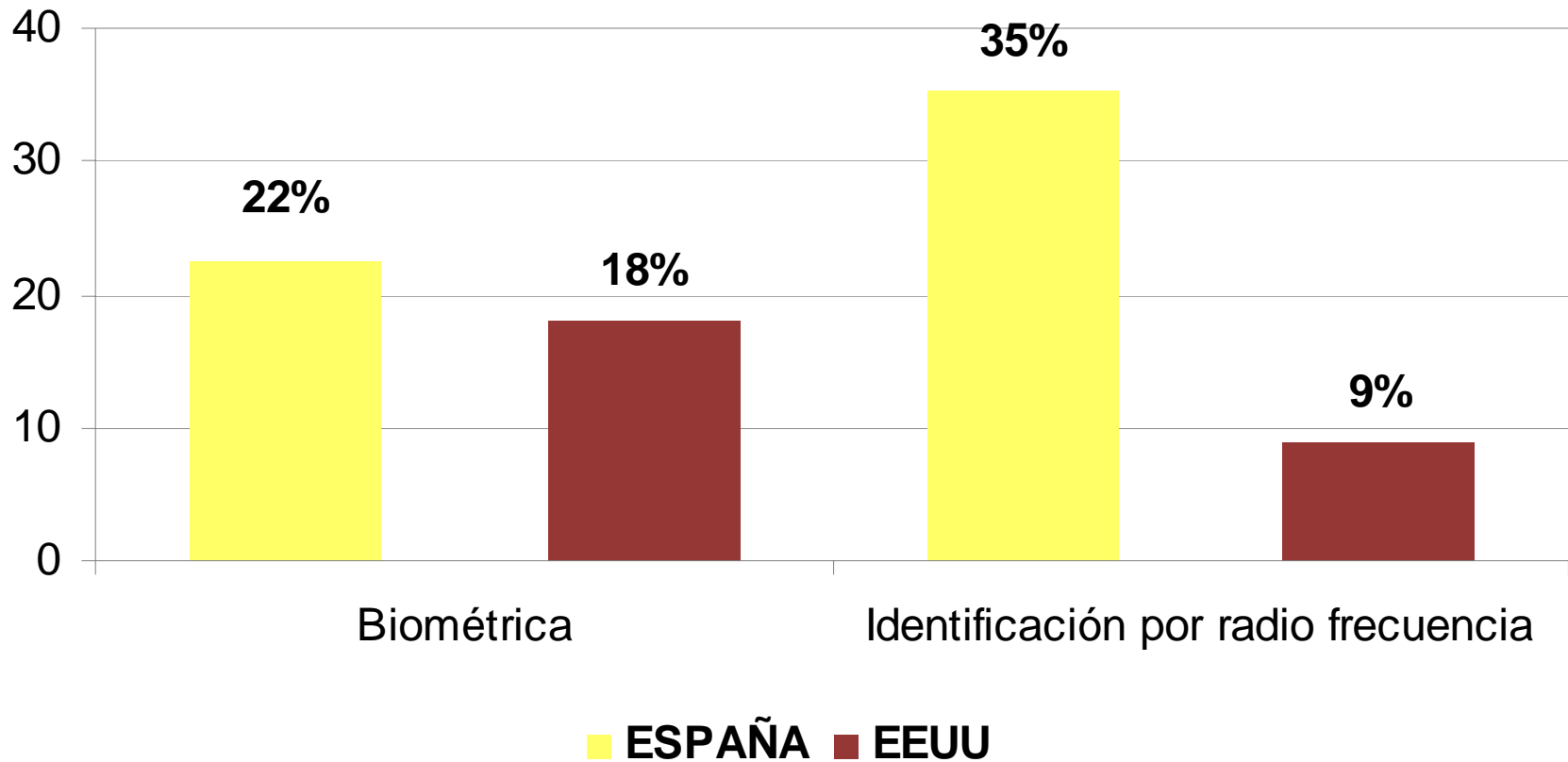
- ¿Hacia dónde van las tendencias para los próximos años?
 - ✓ En pyme
 - ✓ En grandes empresas
- ¿Qué hace falta para conseguir una mayor implantación de TIC, especialmente en las pymes?
- Relación TIC y negocio
 - ✓ ¿Qué lleva a una mayor rentabilización de las TIC para el negocio?
 - ✓ ¿Cuál debería ser el rol de la Alta Dirección en relación a las TIC en este sentido?

Algunas comparaciones con los resultados del estudio en Estados Unidos

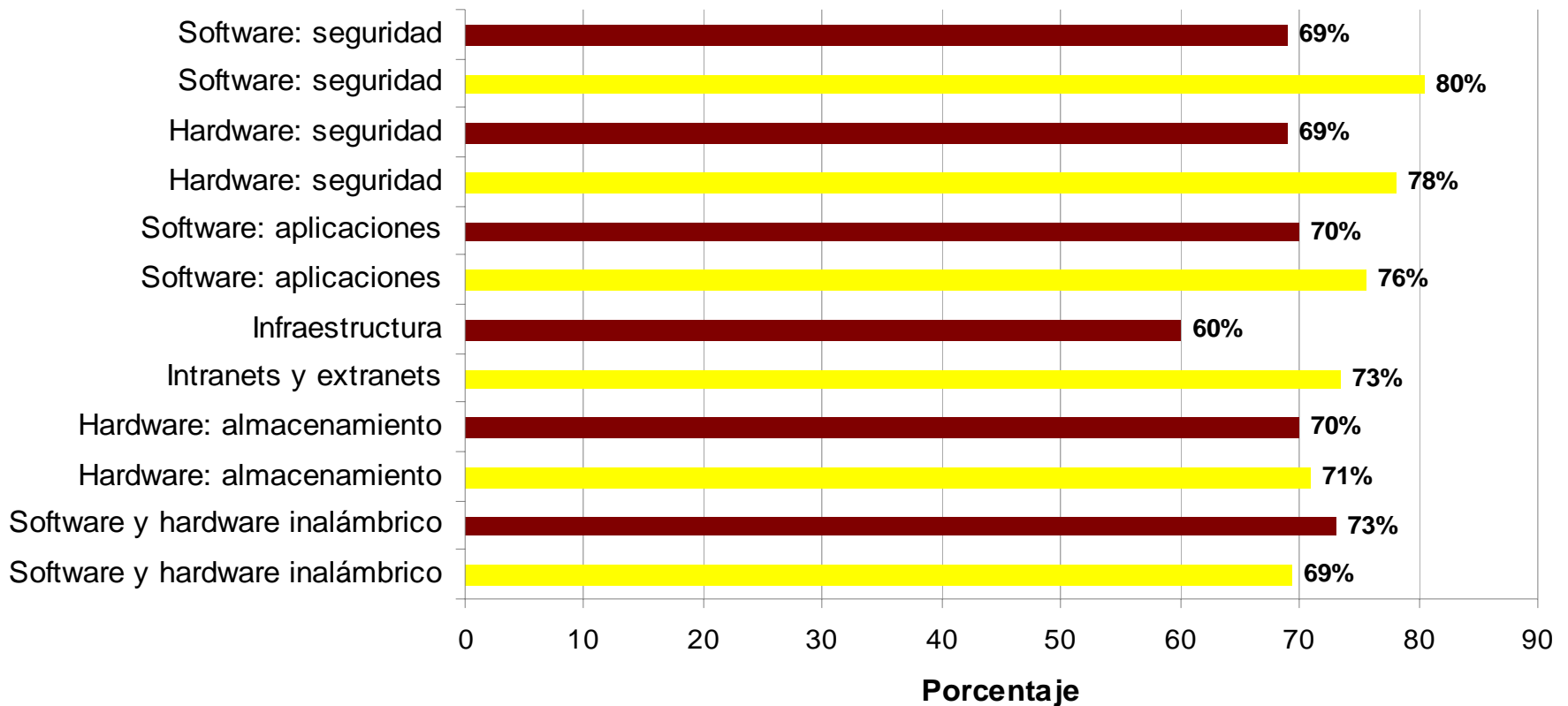
Tecnologías más usadas España-EEUU



Tecnologías menos utilizadas España y EEUU

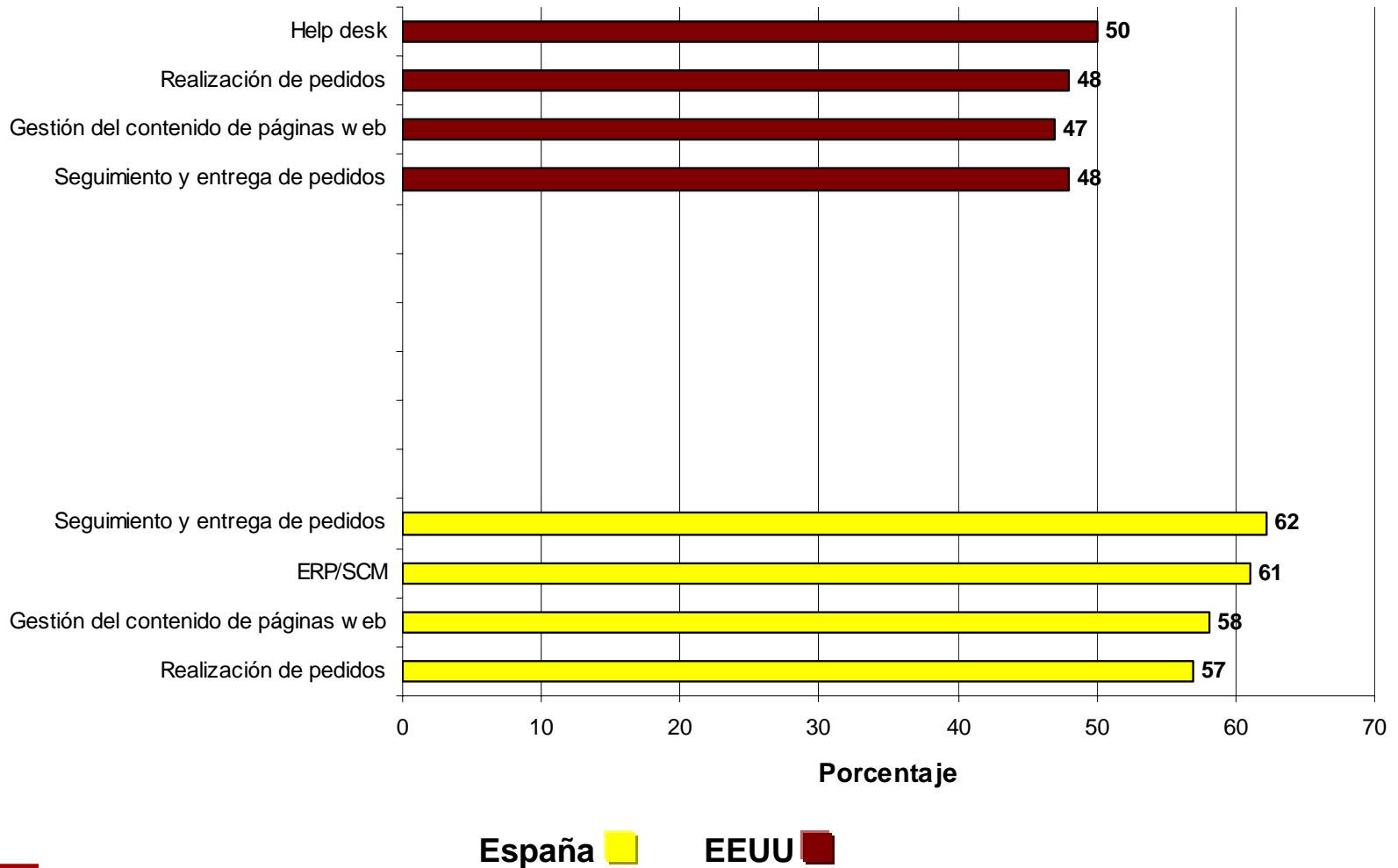


Tendencias presupuestarias España-EEUU



EEUU ESPAÑA

Gestión de la relación con los clientes España-EEUU



Impacto de las TIC en la plantilla España-EEUU

