



**CONTACTOS DE PRENSA:**

**Avanade España:**

Silvia Tejedo

+34 93 545 21 33

[silvia.tejedo@avanade.com](mailto:silvia.tejedo@avanade.com)

**Golin España:**

Alberto Egea / Víctor López Huerta

+34 91 745 86 00

[AEgea@golin.com](mailto:AEgea@golin.com)

[Victor.lopez@golin.com](mailto:Victor.lopez@golin.com)

**Tres tendencias que revolucionarán a las organizaciones en Europa y España en 2018**

*Las predicciones de Avanade se basan en las tendencias en desarrollo de 2017*

**Madrid, noviembre de 2017** – La realidad aumentada en el sector Retail, la nueva experiencia de los empleados basada en la tecnología y los asistentes virtuales en el lugar de trabajo están entre las principales innovaciones que se espera impulsen el cambio organizativo en todo el mundo en 2018, según [Avanade](#), líder en innovación digital.

Las nuevas predicciones de Avanade se basan en las tendencias previstas para 2017. Este año, la empresa predijo con precisión que la realidad aumentada (AR) se aceleraría más allá de los videojuegos y se convertiría en una nueva realidad empresarial, la innovación sería liderada por el *Design Thinking* y ayudaría a incrementar la experiencia humana y la ética digital se volvería prevalente con la explosión de dispositivos digitales que rastrean los datos de consumidores y empleados. Para 2018, Avanade cree que las siguientes tres tendencias están listas para impulsar nuevas oportunidades para las organizaciones:

**Tendencia 1: Las experiencias digitales enriquecidas, tanto en la tienda como online, se convertirán en la norma y la realidad aumentada y virtual (AR/VR) serán los mejores aliados de los retailers.** No es ningún secreto que la experiencia de venta al por menor está cambiando. Mientras que las tiendas han evolucionado, los consumidores están cambiando las "salidas a hacer compras" a las tiendas físicas por experiencias más ricas en el entorno digital. La firma de analistas [IDC](#) predice que para el año 2020, el 40% de las marcas líderes ofrecerá a los clientes experiencias digitales - en tiendas y más allá de ellas- mejorando la oferta física de las tiendas con propiedades digitales aumentadas que serán visibles para los usuarios con tecnología móvil.

En 2018, los Retailers de Europa deberían adoptar y experimentar con nuevas tecnologías digitales para complementar las experiencias en persona. Estos incluyen desde

experiencias AR/VR para probarse ropa o asistentes virtuales que ofrecen servicio al cliente a través de *chatbots* hasta [mesas interactivas en tiendas y supermercados](#). Avande recientemente llevó a cabo [una investigación](#) para entender si los consumidores percibieron que los asistentes virtuales son capaces de hacer un mejor trabajo con las tareas de organizar unas vacaciones de lo que podrían hacerlo ellos mismos.

"Más de [la mitad de los Retailers que encuestamos](#) tienen previsto utilizar AR/VR y robótica en sus tiendas en los próximos dos años y es importante comprender el impacto de estas tecnologías en las plantillas", afirma Corine Vives, directora general de Avande España. "Las herramientas digitales que ayudan a capacitar al personal y proporcionan experiencias personalizadas para los empleados son tan importantes como las que atraen al cliente".

**Tendencia 2: La automatización y la tecnología reinventarán la experiencia de los empleados, brindando a las organizaciones la oportunidad de revitalizar la forma en que trabajan los empleados.** Los recursos humanos o los departamentos de personal dentro de las organizaciones se han encargado típicamente del compromiso de los empleados y la satisfacción laboral, entre otras cosas. A medida que surgen nuevas innovaciones, nace el futuro del trabajo. En 2018, se recurrirá a consultores con reconocido liderazgo tecnológico para ayudar a impulsar el compromiso, la productividad y el valor comercial relacionados con la adopción digital de los empleados de todas las organizaciones.

El [Centro de Investigación de Sistemas de Información](#) del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT) muestra que las grandes empresas son el doble de innovadoras en el cuartil superior de la experiencia de los empleados y un 25% más rentables que las del cuartil inferior. Estos hallazgos validan que la transformación digital predominante se centra en la experiencia del cliente y necesita cambiar para priorizar igualmente la experiencia del empleado. Además, existe un imperativo inmediato de que las empresas pongan la capacitación del trabajador digital en el centro de sus estrategias de crecimiento.

"Las organizaciones necesitan crear una estrategia de adopción digital con herramientas personalizadas de productividad y comunicación para apoyar y aumentar el funcionamiento del empleado", afirma Corine Vives, directora general de Avande España. "Esto puede conducir a una forma de trabajo más productiva y social, a una experiencia de usuario más atractiva, a una mayor capacidad de atraer y retener a los mejores talentos y mucho más, todo lo cual apunta a un mayor compromiso y eficiencia de los empleados".

**Tendencia 3: La voz y los asistentes virtuales se trasladarán al lugar de trabajo, abriendo interesantes oportunidades para las organizaciones.** 2018 será el año de la voz, sobre todo fuera del ámbito personal y de consumo. La firma de analistas [Gartner](#) predice que para el 2021, los early adopters que rediseñen sus sitios web para apoyar la búsqueda visual y de voz podrían aumentar los ingresos del comercio digital en un 30%.

Inicialmente, esta tecnología de consumo impactará a las organizaciones y cambiará la forma en que trabajan, aumentando la productividad y ayudando con la administración del tiempo. Por ejemplo, los asistentes personales y los office managers podrán encontrar y reservar más fácilmente los viajes mientras realizan varias tareas a la vez. Los programadores podrán buscar por voz piezas de código abierto para sus proyectos.

"Los asistentes virtuales ofrecen a innumerables empresas y organizaciones la posibilidad de incorporarlas al trabajo diario para aumentar la eficiencia y la productividad", afirma Corine Vives, directora general de Avanade España. Estos asistentes virtuales de voz como Cortana, Alexa, Siri y Google Home son las plataformas de asistentes líderes en este momento, pero con la expansión al lugar de trabajo, esta lista probablemente crecerá, añadiendo nuevos participantes, posiblemente para negocios, y también emergerán estándares de facto".

### **Sobre Avanade**

Avanade es el proveedor líder de servicios digitales innovadores y en la nube, soluciones de negocio y diseño de experiencias, facilitados a través del poder de sus profesionales y el ecosistema de Microsoft. Nuestros profesionales aportan un pensamiento fresco y audaz, que combinado con la tecnología, la experiencia en los negocios y la industria ayudan a impulsar la transformación y crecimiento de nuestros clientes y de sus usuarios. Avanade tiene más de 30.000 personas conectadas digitalmente en 24 países, brindando a los clientes las mejores ideas a través de una cultura colaborativa que honra la diversidad y refleja las comunidades en las que operamos. Avanade fue fundada en el año 2000 por Accenture LLP, quien es su accionista mayoritario, y Microsoft Corporation. Para mayor información visite <http://www.avanade.com>.

###