

Elaborado en colaboración con Financial Times

La innovación con enfoque humano está transformando el software empresarial



Introducción

Descubra cómo la convergencia de la inteligencia artificial, la ciencia del comportamiento y el diseño de experiencia de usuario (UXD) está transformando el panorama de la tecnología B2B.

A medida que la tecnología avanza, la importancia de la experiencia del usuario (UX) en el software empresarial se ha vuelto cada vez más crítica. Anteriormente, diversas herramientas y plataformas enfrentaban dificultades debido a una experiencia de usuario (UX) subóptima. Las primeras versiones de Photoshop y PeopleSoft, por ejemplo, abrumaban a los usuarios con curvas de aprendizaje pronunciadas e interfaces visualmente confusas. Del mismo modo, herramientas de procesamiento de texto como el asistente Clippy, un intento temprano de soporte impulsado por inteligencia artificial, frustraron a los usuarios con funcionalidades intrusivas o inadecuadas, convirtiéndose en símbolos de cómo la tecnología podía alienar en lugar de asistir cuando no se diseñaba con las necesidades del usuario como prioridad.

“La lógica detrás de una innovación aparentemente útil como esta es sólida”, dice la Dra. Nicola Eccles, experta en ciencia del comportamiento que ha ayudado a crear On Wellbeing, una

1. [Mejorar la experiencia del cliente en la era digital](#), McKinsey, 2021.

aplicación de tecnología de salud corporativa enfocada en el cambio de comportamiento. “Los entornos de software se están volviendo cada vez más complejos y es lógico utilizar los datos de los usuarios para recomendar la mejor acción a seguir. Sin embargo, hacerlo de una forma irritante, con una característica que desvíe la atención, casi nunca genera buenos resultados”.

Hoy en día, los principios de diseño más centrados en el ser humano, combinados con tecnologías de vanguardia, están mejorando las formas en que los usuarios interactúan con las soluciones de software. El impacto transformador de la inteligencia artificial, la ciencia del comportamiento y el diseño de la experiencia del usuario (UXD) en el software empresarial no solo mejora la satisfacción, sino que también impulsa la eficiencia y la innovación. Al hacer que la información y los sistemas sean claros, intuitivos y accesibles, los desafíos empresariales se pueden resolver más rápidamente.



71%

El 71% de los consumidores espera que las compañías ofrezcan interacciones personalizadas, y el 76% cambiará si no les gusta su experiencia.¹

El papel de la inteligencia artificial en el software empresarial

La inteligencia artificial está a la vanguardia de esta transformación, impulsando la innovación y la eficiencia en diversas funciones empresariales. Desde la automatización del servicio al cliente con bots de chat capaces de entender y responder consultas en tiempo real, hasta la optimización de la gestión de la cadena de suministro mediante la predicción de la demanda y la gestión de inventarios, la inteligencia artificial está transformando la forma en que las compañías operan.

Aprovechando el análisis predictivo y la automatización, la inteligencia artificial también permite a los empleados tomar decisiones financieras mejor informadas, agiliza lo que muchos ven como tareas tediosas como la creación de informes de gastos y ofrece experiencias personalizadas al cliente. Jen Moyse, vicepresidenta de Productos y directora de UX en SAP Concur, especialista en servicios de gestión de viajes y gastos, explica: “Pensando específicamente en la inteligencia artificial generativa y su capacidad de aprender de forma adaptativa el proceso que usted usa, una de las oportunidades más emocionantes es comprender sus comportamientos como usuario de software y adaptar el comportamiento de la inteligencia artificial a sus necesidades”.



51%

El 51% de los directores financieros están invirtiendo en inteligencia artificial en 2024, en comparación con el 15% en 2023.²

² CFO Insights: [Cómo medir y maximizar el rendimiento de la inteligencia artificial](#), informe de CFO Insights de SAP Concur, 2024.

Esta adaptabilidad es crucial en entornos empresariales en los que las soluciones estandarizadas no son suficientes. Por ejemplo, en la gestión de proyectos, las herramientas impulsadas por inteligencia artificial pueden ajustar dinámicamente los plazos, la asignación de recursos y la priorización de tareas en función del progreso actual y el rendimiento del equipo, garantizando que los proyectos se mantengan en el buen camino a pesar de los cambios o desafíos inesperados.

Del mismo modo, en la gestión de viajes y gastos, la inteligencia artificial puede categorizar los gastos, alertar a los usuarios de la información que falta e integrar datos en tiempo real para crear experiencias de usuario fluidas. “En el contexto de la gestión de viajes y gastos, podemos hacer que su informe de gastos sea más fácil y rápido aprendiendo de cómo categoriza las facturas y ayudándole a comprender la política de su compañía”, comenta Moyses.

Para respaldar esto, un [informe de CFO Insights de SAP Concur de 2024](#) indica que el 51% de los directores financieros están invirtiendo en inteligencia artificial, un aumento significativo en comparación con el 15% en agosto de 2023. Sin embargo, el 58% de los responsables financieros admite entender muy poco sobre la inteligencia artificial en las finanzas, lo que demuestra la necesidad de una formación continua y de soluciones fáciles de utilizar.

3. [El potencial económico de la inteligencia artificial generativa: la siguiente frontera de la productividad](#). McKinsey, 2023.

La inteligencia artificial tiene el potencial de contribuir entre **2.6 y 4.4 billones de USD al año** a la economía global en 63 casos de uso.³



Ciencia del comportamiento en el diseño de software

La inteligencia artificial no solo facilita la experiencia del usuario. La ciencia del comportamiento desempeña un papel cada vez más fundamental en la conformación de las interacciones de los usuarios y la toma de decisiones dentro de los productos de software. Al comprender la psicología detrás del comportamiento del usuario, los diseñadores de software pueden crear experiencias más intuitivas y satisfactorias. La Dra. Eccles señala: “La tecnología digital tiene el beneficio recíproco único de influir en el comportamiento y dar forma al conocimiento, al tiempo que recopila datos de los usuarios finales que perfeccionan aún más su eficacia”.

Los principios clave de la ciencia del comportamiento se integran en el software empresarial para mejorar la facilidad de uso. Por ejemplo, las estrategias de gestión de la carga cognitiva garantizan que las interfaces sean intuitivas y la navegación fluida, reduciendo el esfuerzo mental que deben realizar los usuarios. Además, las estrategias de personalización, como las que ofrecen las soluciones de software para el proceso de incorporación de usuarios, ayudan a guiar a los usuarios durante la configuración y a familiarizarse con las funciones clave, lo que mejora la adopción y la satisfacción de los usuarios. Como revela un reciente [informe de McKinsey](#) sobre marketing, la personalización en última instancia impulsa el rendimiento y mejores resultados para los usuarios.



La importancia de la UXD

En el corazón de estos avances se encuentra la UXD, que prioriza la facilidad de uso, la accesibilidad y la satisfacción del usuario. Al adoptar un enfoque del diseño centrado en el ser humano, las organizaciones pueden crear soluciones de software que fomenten una mejor participación y productividad. “Una gran experiencia de usuario ayuda al usuario a superar la tarea de forma fácil, precisa y rápida”, explica Moyses. “Eso es todo lo que uno quiere del software empresarial”.

Los desarrolladores confían en amplios ciclos de investigación y comentarios para comprender las necesidades y comportamientos de los usuarios. Por ejemplo, SAP Concur realiza estudios de investigación para saber quiénes son sus usuarios y qué necesitan del software. Este proceso iterativo garantiza que el software siga siendo intuitivo y relevante. “Tenemos circuitos de retroalimentación con nuestros usuarios, tanto explícitos como implícitos, y hablamos con ellos para saber qué opinan del software”, explica Moyses.



“

Una gran experiencia de usuario ayuda al usuario a superar la tarea de forma fácil, precisa y rápida. Eso es todo lo que uno quiere del software empresarial”.

Jen Moyses, vicepresidenta de Productos y directora de UX en SAP Concur

Aplicaciones en el mundo real y tendencias futuras

Ya se están viendo aplicaciones prácticas de estas tecnologías. Por ejemplo, la integración de SAP Concur con Mastercard permite que los datos en tiempo real rellenen automáticamente los informes de gastos, mejorando la precisión y reduciendo la carga para los usuarios. Del mismo modo, la personalización impulsada por inteligencia artificial puede mejorar en gran medida la experiencia de viaje al comprender las preferencias del usuario y ofrecer soluciones personalizadas.

De cara al futuro, el software empresarial está destinado a ofrecer grandes beneficios a través de la inteligencia artificial. “El software va a evolucionar para llevar la inteligencia artificial y la inteligencia artificial generativa a casi todos los aspectos. Los ganadores serán aquellas compañías que puedan aprovechar la inteligencia artificial para resolver problemas, garantizando al mismo tiempo que sea siempre visible y transparente”, comenta Moyse.

El uso adecuado y seguro de los datos y la inclusividad en el diseño, teniendo en cuenta las diversas necesidades de todos los usuarios, incluidos aquellos con distintas capacidades y habilidades cognitivas, también serán primordiales. Crear confianza con los usuarios significa aplicar la inteligencia artificial de forma ética y mantener la transparencia sobre cómo se implementa. A medida que estas tecnologías sigan evolucionando, el énfasis en la confianza, así como en la satisfacción del usuario, seguirá siendo fundamental para su éxito a largo plazo.

“

Los ganadores serán aquellas compañías que puedan aprovechar la inteligencia artificial para resolver problemas, garantizando al mismo tiempo que sea siempre visible y transparente”.

Jen Moyse, vicepresidenta de Productos y directora de UX en SAP Concur



Obtener más información

Explore más formas en las que puede tener un impacto significativo en la preparación de su función financiera para el futuro y en toda su compañía.

Consulte el libro electrónico [Inteligencia artificial, Soluciones reales para compañías](#), para obtener más información.

O bien [comuníquese](#) con nosotros para ver cómo las soluciones de SAP Concur pueden ayudarle en su viaje hacia la innovación.