

RESPONSABLES CON NUESTROS CLIENTES

En España



Technology	706 M de euros
Operations	115 M de euros
Strategy&Consulting	330 M de euros



Nuestros clientes están elevando sus expectativas en una era de disrupción sin precedentes en la que las nuevas tecnologías están transformando el mercado. Las consecuencias de este cambio del que somos testigos parecen no tener fin y la necesidad de combinar nuevas ideas con tecnologías inteligentes nunca ha sido tan acuciante.

En Accenture, como compañía global líder en servicios profesionales, trabajamos con más de 6.000 clientes en el mundo y 343 en España en una amplia gama de servicios y soluciones en estrategia, consultoría, digital, tecnología y operaciones. Combinamos nuestra gran experiencia en todas nuestras áreas de negocio con conocimiento especializado en más de 13 sectores económicos para ayudarles a optimizar su rendimiento y generar valor sostenible para sus accionistas.

Nuestro compromiso es innovar para que las organizaciones puedan obtener resultados tangibles a través de nuestra extensa red de centros, al tiempo que ponemos el foco en las tendencias y tecnologías que consideramos prioritarias. Para ofrecer siempre las últimas capacidades del mercado, confiamos en nuestro ecosistema de alianzas y nos reforzamos a través de adquisiciones. Todo ello asentado en un modelo de negocio responsable que ayuda a mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja.

En el mundo



**43.200M\$
de facturación**



**+6.000
clientes**



**+120
países**



**+40
industrias**

**+75% de las
empresas de
Fortune Global 500
y 91 empresas del
Fortune Global 100
son clientes**



**95 de nuestros 100 principales clientes trabajan
con nosotros desde hace 10 años o más**

Así trabajamos con nuestros clientes

Trabajamos con nuestros clientes en más de 120 países para que, a través de la innovación y la transformación de sus organizaciones, puedan continuar creciendo y mejorando sus resultados.

Contamos con oficinas en las principales ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Bilbao, Málaga, Sevilla, Alicante, La Coruña, Zaragoza, León y Gijón.

Cinco áreas de negocio y un profundo conocimiento sectorial

Nuestros más de 12.000 profesionales en España prestan servicio a nuestros clientes organizados en cinco áreas de negocio y con especialización por sectores económicos.

Especialización por sectores económicos: Accenture Consulting	
ÁREAS DE NEGOCIO	     <p>Comunicaciones, Medios y Tecnología Servicios Financieros Sanidad y Sector Público Products Resources</p>
Accenture Strategy	<p>Servicios a más de 6.000 clientes en el mundo y 343 en España</p>
Accenture Digital	
Accenture Technology	
Accenture Operations	

Nuestras áreas de negocio

1. Área de Estrategia (Accenture Strategy)

En el área de Estrategia de Accenture (Accenture Strategy), ayudamos a nuestros clientes a alcanzar los resultados de negocio que esperan y a crear valor para sus accionistas mediante la definición y ejecución de estrategias adaptadas a cada sector económico y a través de la tecnología.

Combinamos un profundo conocimiento sectorial con las capacidades de nuestros profesionales en analytics y las últimas tecnologías y metodologías para ayudar a las organizaciones a operar con velocidad y confianza. Buscamos la mejor forma de acelerar su agilidad competitiva y apoyamos a los directivos en el diseño y ejecución de estrategias que les permitan crecer en el actual entorno de transformación digital.

Agilidad competitiva: si desean que sus organizaciones continúen siendo ágiles en el contexto actual de cambio constante, los directivos deben esforzarse para que su actividad principal de negocio siga funcionando, al tiempo que identifican e invierten en nuevas oportunidades. Gracias a nuestra extraordinaria capacidad para trabajar rápidamente, podemos ayudarles en el diseño de proyectos de agilidad competitiva que les aporten nuevas ideas sobre las tecnologías que utilizan y sus negocios.

Negocio y tecnología: servicios de estrategia avanzada de clientes, dirección financiera y creación de valor empresarial, estrategia digital, arquitectura y aplicación empresarial, industria, tecnologías de la información, fusiones y adquisiciones, cadena de suministro, operaciones y sostenibilidad, estrategia de crecimiento y conocimiento del cliente, talento y organización.

2. Área Digital (Accenture Digital)

En el área Digital de Accenture (Accenture Digital), ponemos a disposición de nuestros clientes nuestras capacidades digitales a nivel global para ayudarles a generar valor y a transformar sus negocios.

Operamos a través de tres áreas diferenciadas (Interactive, Applied Intelligence e Industria X.O) para innovar con nuestros clientes y ayudarles a reimaginar, rediseñar y reinventar sus negocios, al tiempo que descubren nuevas oportunidades de crecimiento aplicando las últimas tecnologías del mercado.

Accenture Interactive

Ofrece soluciones de marketing *end-to-end* para ayudar a nuestros clientes a proporcionar experiencias fluidas. Sus servicios incluyen el diseño de experiencias, marketing digital, personalización, comercio electrónico y creación de contenidos digitales.

Accenture Applied Intelligence

Applied Intelligence introduce analytics, automatización e inteligencia artificial en los procesos y funciones de negocio de nuestros clientes para que puedan alcanzar la eficiencia en costes al tiempo que crean valor a través de la transformación de sus procesos y productos.

Accenture Industria X.O

Ayudamos a nuestros clientes a reinventar la forma en la que diseñan, producen o fabrican para que puedan crear productos y servicios conectados e inteligentes de forma rápida y a un menor coste. Las tecnologías que utilizamos (internet de las cosas, dispositivos conectados o plataformas digitales) permiten desarrollar nuevas fuentes de ingresos y crear eficiencias.

CASO DE ÉXITO

TELFÓNICA: EXPLORANDO UN MUNDO DE NUEVAS POSIBILIDADES

El reto

Ante una demanda creciente de nuevos servicios y experiencias inmersivas, las telcos han comprendido la importancia de reinventarse. Telefónica, con millones de clientes en todo el mundo, necesitaba entender sus necesidades de forma individualizada para atraer a nuevos usuarios, fidelizarlos y seguir creciendo.



La solución

Telefónica trabajó con Accenture en el diseño de un entorno digital seguro, que le ayudara a anticipar las expectativas del cliente y a adaptarse rápidamente a las necesidades de un mercado cambiante. Telefónica comenzó a ofrecer productos a través de todos sus canales y a interactuar de forma personalizada según las preferencias de cada cliente.

Los resultados

Comercialmente, el esfuerzo de esta transformación ha contribuido a reducir los costes y aumentar las visitas a la web (especialmente entre nuevos usuarios), duplicando la tasa de conversión de clientes potenciales a nuevos clientes. También ha impulsado el crecimiento, generando más de un millón de compras digitales a raíz de mejorar la experiencia de cliente en canales online en el Reino Unido, España, Brasil, México y Chile.

3. Área de Tecnología (Accenture Technology)

En el área de Tecnología de Accenture (Accenture Technology), impulsamos los negocios de nuestros clientes a través de las últimas tecnologías con foco en dos subáreas: servicios de tecnología y ecosistema de innovación tecnológica. Combinamos innovación con inteligencia de negocio y un profundo conocimiento de los distintos sectores económicos y las últimas tecnologías de nuestro ecosistema de *partners* para ayudar a las compañías a reinventarse en empresas inteligentes e innovar a escala.

Nuestras capacidades incluyen Plataformas Inteligentes (SAP, Oracle, Microsoft, Salesforce, etc.), IES (sistemas inteligentes de ingeniería de *software*), servicios de infraestructura y en la nube, innovación tecnológica a escala y consultoría tecnológica.

4. Área de Operaciones (Accenture Operations)

En el área de Operaciones de Accenture (Accenture Operations), prestamos servicios de procesos de negocio, enfocados tanto a las distintas áreas y departamentos dentro de las organizaciones (finanzas y contabilidad, compras y cadena de suministro, marketing y ventas) como a los distintos sectores económicos (por ejemplo, plataformas seguras, servicios de salud, etc.). Gestionamos los procesos de negocio de nuestros clientes gracias al trabajo de nuestros profesionales apoyado en los datos, la inteligencia artificial, analytics y las últimas tecnologías digitales para ayudarles a mejorar la productividad, la experiencia del cliente y sus resultados.

CASO DE ÉXITO

AIR-e: EL ASISTENTE INTELIGENTE DEL RECICLAJE DE ECOEMBES

El reto

La creciente producción y generación de residuos es una amenaza real para la sostenibilidad del planeta. La colaboración ciudadana es clave para la potenciación del reciclado y Ecoembes, la organización medioambiental que lidera este sector en España, lo sabe.



La solución

Desde Accenture, desarrollamos AIR-e, el primer chatbot de reciclaje en España. Incluye información interactiva sobre los distintos contenedores y responde a las preguntas por escrito, por voz o tomando una fotografía del envase u objeto sobre el que el ciudadano tiene dudas. Es un desarrollo multiplataforma ya que puede utilizarse en su versión de aplicación móvil, versión web, mediante el servicio de mensajería instantánea de Facebook Messenger, en Twitter o mediante los dispositivos de voz de Alexa de Amazon. También es capaz de contestar en catalán, euskera, gallego, además de castellano.

Los resultados

Desde su lanzamiento en noviembre de 2018 y hasta septiembre de 2019, se han atendido un total de 517.332 consultas sobre reciclaje. Menos de un 1% de estas consultas fueron derivadas a atención humana, de modo que el resto fueron resueltas a través del chatbot. Las consultas mayoritariamente se realizan mediante la aplicación que a fecha de septiembre de 2019 tenía casi 30.000 descargas (18.180 en Android y 11.380 en IOs).

5. Consultoría (Accenture Consulting)

En el área de Consultoría de Accenture (Accenture Consulting), ayudamos a las compañías a transformarse en organizaciones líderes a nivel mundial gracias a nuestros profesionales especializados en los distintos sectores económicos y a su amplio conocimiento tecnológico.

A través de nuestros servicios de consultoría, ayudamos a nuestros clientes a diseñar e implementar programas de cambio organizacional que pueden afectar a uno o a varios departamentos o al conjunto de su organización. Ofrecemos dos líneas de servicio: consultoría especializada en los distintos sectores económicos y consultoría especializada en las distintas funciones de negocio y en tecnología.

Nuestros servicios de consultoría especializados por funciones de negocio y tecnología abarcan: finanzas y rendimiento empresarial, cadena de suministro y operaciones, talento y organización, clientes y canales, aplicaciones y arquitectura y tecnología. Todo ello, apoyado en nuestras capacidades digitales, en cloud, ciberseguridad, inteligencia artificial o blockchain, entre otros.

Nuestra consultoría enfocada a los distintos sectores económicos se divide en las siguientes líneas de especialidad:

Comunicaciones, Medios y Tecnología

- Comunicaciones y medios de comunicación
- Alta tecnología
- Software y plataformas

Ayudamos a nuestros clientes a acelerar y abordar la transformación digital en sus organizaciones, desarrollando e implementando soluciones específicas para el sector, que permiten aprovechar nuevas oportunidades, buscar la eficiencia y alcanzar mejores resultados de negocio.

Servicios financieros

- Banca y mercado de capitales
- Seguros

Ayudamos a nuestros clientes a afrontar las presiones de crecimiento, coste y rentabilidad, consolidación sectorial, cambios regulatorios y la necesidad de adaptarse continuamente a nuevas tecnologías digitales. Ofrecemos servicios diseñados para aumentar la eficiencia de costes, ampliar la base de clientes, gestionar el riesgo y transformar las operaciones.

CASO DE ÉXITO

ZURICH KLINC: UNA NUEVA GENERACIÓN DE SEGUROS

El reto

El sector asegurador no es ajeno a la necesidad de las compañías de abordar los retos y oportunidades de la digitalización para alcanzar a nuevos públicos y seguir creciendo. En Zurich, saben que la generación millennial (los nacidos entre 1981 y 1993) prima la flexibilidad frente al precio, y necesitaban adaptar su oferta de servicios a estas nuevas demandas.

La solución

Klinc ha sido la solución de Zurich a este reto, lanzada al mercado con el apoyo de Accenture. Se trata de la nueva generación digital de seguros que otorga al usuario el control sobre sus pólizas. El cliente puede activar y desactivar online el producto que quiere asegurar (dispositivos electrónicos, como móviles, tabletas o relojes inteligentes), y gestionar a través de una aplicación aspectos del servicio, desde la forma de pago hasta la comunicación de cualquier siniestro vía chatbot.

Los resultados

Zurich cumplió su objetivo de llegar a un nuevo público y consiguió crecer a doble dígito en ventas. "Por primera vez en nuestra cartera tenemos a clientes de 22 años", aseguraron. Además, gracias a la buena acogida, el proyecto ha seguido creciendo y se ha convertido ya en la tienda digital de Zurich para seguros particulares.



Sanidad y Sector Público

- Sanidad
- Sector público

Trabajamos con organizaciones que ofrecen o financian servicios sanitarios, así como con Gobiernos, instituciones públicas y educativas y organizaciones sin ánimo de lucro, y les ofrecemos nuestro asesoramiento basado en investigación. A través de soluciones digitales, nuestros clientes logran mejores resultados tanto en el ámbito social como en el económico y en el sanitario.



CASO DE ÉXITO

TRANSFORMACIÓN DE LA JUSTICIA DE CANARIAS

El reto

El Gobierno de Canarias deseaba adaptar su servicio de justicia para hacerlo más transparente y abierto a la ciudadanía, además de aumentar su agilidad, eficiencia y la calidad de los resultados conseguidos. Todo ello a través de métodos tecnológicos y digitales modernos y procedimientos normalizados.

La solución

Junto con el Gobierno de Canarias, analizamos las necesidades y transformamos el proceso completo que viven quienes hacen uso del sistema. Así, entre otras actuaciones, implantamos la firma digital en los órganos judiciales y oficinas fiscales para ayudar a ahorrar tiempo y automatizamos la notificación telemática a los profesionales del mundo de la Justicia.

Los resultados

Se ha conseguido reducir un 65% el tiempo medio de registro de los expedientes y la calidad de los datos registrados se ha incrementado en un 70%. El número de actuaciones telemáticas se ha incrementado en un 60% y el tiempo medio para tramitar diariamente se ha reducido en una hora. En definitiva, ha crecido el grado de satisfacción de quienes trabajan en la Justicia Canaria, pero sobre todo el de la ciudadanía.



Products

- Bienes de consumo, Retail y Turismo
- Industria
- Industria farmacéutica

Todos estos sectores cuentan con un aspecto en común: son relevantes para el consumidor. Trabajamos para transformar las organizaciones de nuestros clientes, aumentamos su relevancia en el mundo digital y mejoramos su rendimiento en distribución y ventas, marketing, investigación y desarrollo y producción. También lo hacemos realidad en funciones de negocio, como las finanzas, los recursos humanos, el abastecimiento y la cadena de suministro, apoyándonos en la tecnología.

Resources

- Recursos naturales e industria química
- Energía
- Utilities

Desarrollamos y ponemos en práctica estrategias innovadoras, mejoramos las operaciones, gestionamos iniciativas complejas de cambio e integramos tecnologías digitales pensadas para ayudar a nuestros clientes a diferenciarse en el mercado, generar ventajas competitivas y gestionar sus inversiones de capital a gran escala.

CASO DE ÉXITO

METRO DE MADRID: TEMPERATURA INTELIGENTE PARA EL CONFORT DE LOS VIAJEROS

El reto

Hacer que los pasajeros se sientan cómodos en el transporte público durante los calurosos meses de verano no es tarea fácil. Para mantener los sistemas de ventilación en marcha y refrescar el ambiente son necesarias grandes cantidades de energía, algo que en Metro de Madrid saben muy bien.

La solución

Los expertos en ventilación de Metro de Madrid trabajaron con Accenture Applied Intelligence para desarrollar un sistema que utiliza un algoritmo de optimización capaz de movilizar grandes cantidades de datos para obtener todas las combinaciones posibles en cuanto a temperatura del aire, arquitectura de la estación, frecuencia de los trenes, carga de pasajeros y precio de la electricidad a lo largo del día. Además, a través de aprendizaje automático, el sistema va mejorando a la hora de predecir el balance óptimo para cada estación de la red a lo largo del tiempo.

Los resultados

El sistema, basado en inteligencia artificial (IA), ha permitido que Metro de Madrid reduzca su consumo de energía por ventilación un 25% -el consumo energético en ventilación es el segundo capítulo de consumo tras la energía de tracción- y 1.800 toneladas anuales de sus emisiones de CO₂.



Prioridades estratégicas de crecimiento

En Accenture, somos expertos en adelantarnos a las nuevas tecnologías y tendencias del mercado. Por eso, ponemos especial foco en los temas que consideramos estratégicos y prioritarios tanto para nuestro propio crecimiento como para el de nuestros clientes.

Cloud

Nuestros estudios muestran que cerca de dos tercios de las empresas no han alcanzado los resultados que esperaban con sus iniciativas en la nube (Cloud). En Accenture, ayudamos a nuestros clientes a diseñar soluciones inteligentes en la nube —pública, privada o híbrida— que maximicen el valor de su negocio y que impulsen la innovación.

Plataformas Inteligentes

Vivimos en una era en la que las empresas deben reinventarse continuamente al tiempo que aplican la “inteligencia de negocio” para impulsar su crecimiento. A través de la Plataforma Empresarial de Accenture, una plataforma basada en datos y digitalmente integrada para transformar las organizaciones, las empresas pueden obtener mejoras continuas.



Ciberresiliencia / Seguridad

La ciberresiliencia es la unión de la ciberseguridad y la continuidad de negocio. Accenture Security implementa estrategias que permiten responder de forma ágil a las amenazas, minimizar los daños y continuar operando ante un ciberataque. Así, las empresas ciberresilientes podrán continuar innovando en sus modelos de negocio mientras mejoran la confianza de sus clientes y crecen de forma segura.

Intelligence Experience Center

El Call Center se transforma en Intelligence Experience Center, una forma más personalizada y real de relación con el cliente, basada en la empatía. Incorpora alta tecnología y motores cognitivos para aprender de la experiencia, mediante la gestión de los datos, para anticiparse a las necesidades del cliente y la creación de experiencias únicas que estrechan vínculos y aumentan la confianza.

Intelligent Engineering Software

Es nuestra nueva plataforma de servicios de ingeniería de *software* para el desarrollo de soluciones diseñadas a la medida de nuestros clientes, basadas en nuevas tecnologías y arquitecturas, a través de nuevos modelos de desarrollo inteligente.

También consideramos prioritarias las siguientes tendencias y tecnologías del mercado, sobre las que prestamos servicio a través de las áreas descritas en páginas previas: Nuevo TI (Accenture Technology), Operaciones Inteligentes (Accenture Operations), Marketing end-to-end (Accenture Interactive dentro de Accenture Digital), Industria X.0 (Industria X.0 dentro de Accenture Digital) y Applied Intelligence (Applied Intelligence dentro de Accenture Digital).

Nuestra red de centros

Cada sector, e incluso cada empresa, tienen retos y preocupaciones distintas y únicas; pero estamos convencidos de que la innovación —apoyada por la tecnología— es clave para alcanzar soluciones que, a menudo, sorprenden por sus resultados. Por eso, parte esencial de nuestra Arquitectura de Innovación (formada por seis capacidades que abarcan la generación de la idea, su desarrollo y lanzamiento al mercado y el escalado de la solución) es nuestra red internacional de centros, diseñada para desarrollar y escalar soluciones tecnológicas y especializadas en los distintos sectores. Para más información, consultar el capítulo ‘Responsables con la innovación’ de esta memoria.

En España, contamos con diversos centros, en los que nuestros clientes pueden acceder a las tecnologías más punteras, al talento más especializado y a nuestro amplio conocimiento industrial, para transformar no solo su negocio, sino también su sector. Entre ellos, destacamos el Accenture Digital Hub y el Accenture Liquid Studio.

Durante este año, hemos inaugurado dos nuevos centros: el **Centro de Industria X.O, Industria Inteligente y Cibersegura** de Bilbao y el **Centro de Tecnologías Avanzadas Pierre Nanterme**, en Alicante.

Centro de Industria X.O, Industria Inteligente y Cibersegura

Un espacio de más de 2.000 metros cuadrados situado en el Parque Tecnológico de Zamudio (Bilbao) pensado para facilitar la reinención digital de la industria mediante la transformación de los procesos industriales “core” (ingeniería, producción y mantenimiento), la mejora de la experiencia del trabajador y la creación de nuevos modelos de negocio digitales.

Tecnologías



Inteligencia artificial



Big data



Realidad extendida



Blockchain



Internet de las Cosas



Centro de Tecnologías Avanzadas Pierre Nanterme

El centro, situado en el Distrito Digital de Alicante, trabaja en el desarrollo de *software* inteligente sobre las tecnologías innovadoras más avanzadas. Cuenta con 2.700 metros cuadrados y está orientado a crear las aplicaciones del futuro, acelerando la transformación de los negocios, las empresas y la sociedad en general.

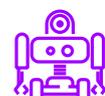
Tecnologías



Inteligencia artificial



Big data



Robótica



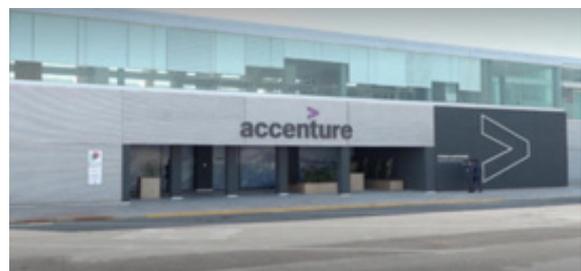
Blockchain



Internet de las Cosas



Cloud



Reforzamos el negocio

Nuestras últimas adquisiciones

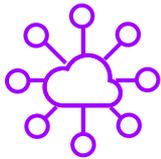
El compromiso de Accenture con sus clientes es ofrecerles siempre las últimas capacidades y tecnologías del mercado. Adelantarles lo que vendrá para aplicarlo ahora. Por eso, en el último año, hemos reforzado el negocio con la adquisición de tres compañías en España.



Shackleton: la integración más importante de la publicidad creativa en España

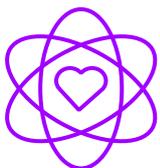
La adquisición del grupo de publicidad y comunicación Shackleton supuso la integración más importante de la historia de la publicidad creativa española en términos de volumen, gama de servicios, premios y valor de la compañía. Con 176 empleados y oficinas en Madrid, Barcelona y Santiago de Chile, se integró en la compañía en abril para incrementar y complementar las capacidades creativas de Accenture en España, Portugal y Latinoamérica, dentro del área de Accenture Interactive.

Con esta operación se dió un impulso significativo para combinar estrategia, tecnología, diseño, consultoría y creatividad, creando así experiencias de marca que potencien la relación entre éstas y sus clientes.



Pragsis: reforzando nuestras capacidades de big data e inteligencia artificial

Pragsis Bidoop, compañía española con una larga trayectoria en big data, inteligencia artificial y *machine learning* y con sede en Madrid y oficinas en Barcelona y Reino Unido, se integró en agosto en el área de Applied Intelligence de Accenture. Así, mejoramos aún más nuestra posición como líderes del mercado para ayudar a nuestros clientes en su transformación para convertirse en compañías orientadas a los datos.



Insitum: foco en la experiencia

Insitum, empresa de servicios de diseño e investigación estratégica enfocada en innovación por medio de un abordaje centrado en el ser humano, pasó a formar parte de Accenture en agosto. La adquisición refuerza la posición de Accenture Interactive entre las agencias de experiencia líderes al expandir los servicios de su unidad de diseño e innovación, Fjord, en América Latina y otros países como España.

Nuestra red de alianzas

Contamos con un ecosistema de más de 180 alianzas con empresas líderes en sus respectivos sectores que complementan nuestra capacidad de ofrecer nuevos servicios y tecnologías. Estas alianzas son una pieza clave para generar soluciones de valor añadido para nuestros clientes.

Alianza con Idneo para enriquecer los productos con servicios

La reinención digital permitirá enriquecer los productos con servicios personalizados, innovadores y eficientes. Por eso, durante este año, hemos anunciado un acuerdo de colaboración con la empresa de ingeniería Idneo que permitirá integrar los servicios en

productos y generar valor conjunto para los clientes. De esta forma, reinventamos los modelos tradicionales para que la fabricación y el diseño de productos avancen junto a la prestación de servicios.

Digitalizando espacios con Trison

Firmamos un acuerdo de colaboración con Trison con el objetivo de desarrollar conjuntamente proyectos de digitalización de espacios físicos y puntos de venta usando tecnologías e información en tiempo real.

El acuerdo se centra en crear y desarrollar experiencias híbridas innovadoras para ofrecer resultados comerciales reales con impacto en ventas, márgenes y experiencia del cliente.

En nuestro Accenture Liquid Studio de Madrid, trabajamos codo con codo con nuestros *partners* tecnológicos (que cuentan con sus propios espacios dentro del centro) para construir soluciones innovadoras de forma ágil y rápida, obteniendo prototipos en cuestión de días o semanas.

Además, hemos firmado acuerdos de colaboración con Google Cloud, Microsoft y Oracle para la co-creación de soluciones tecnológicas y nuevos servicios de transformación digital para nuestros clientes.

