

## Automatización

# La automatización estratégica añade velocidad, agilidad y resiliencia a los flujos de trabajo inteligentes

Las nuevas tecnologías que automatizan procesos pueden mejorar el servicio al cliente, liberar tiempo de los empleados para que realicen un trabajo de mayor valor e impulsar el crecimiento.



Estas Preguntas y Respuestas forman parte de la serie Built for Change Perspectives que explora las tendencias en la transformación de negocio. Si desea obtener más información, visite [IBM.com/smarter-business](https://www.ibm.com/smarter-business)

**Thomas Ivory es Vicepresidente y Líder Global de IBM Automation. Es una autoridad en la automatización inteligente, incluida la automatización de procesos robotizados, aprendizaje automático e inteligencia artificial. También es responsable de impulsar la automatización en todas las operaciones de cliente de IBM Services.**

**P: El término “automatización” ha tenido muchos significados en las últimas décadas. ¿Cómo deben los líderes de negocio actuales ver la automatización?**

R: La automatización ha sufrido el estereotipo de destruir empleos. Pero creo que hoy en día se aplica en un sentido contrario. Inspira una mentalidad de crecimiento. Las compañías ven la automatización como un medio para que sus cadenas de suministro sean más eficientes, flexibles y resilientes; sus finanzas y contabilidad más inteligentes; facilitar las compras; y llevar un procesamiento autónomo a todos los rincones de la empresa. Quieren ser más ágiles y rápidos en sus operaciones – y quieren que sus empleados realicen tareas más significativas y de mayor valor.

**P: ¿Cuáles son algunas de las necesidades específicas de la automatización más habituales en las distintas industrias?**

R: Una de las máximas prioridades en todas las industrias son los modelos de prestación de servicios virtuales, sin contacto. También necesitan poder conectar todas las áreas

de la empresa – finanzas, operaciones del cliente y cadena de suministro – en un único entorno digital para que aporte transparencia, gobierno y una vista 360 grados de dónde aplican la automatización, así como poder medir su impacto.

En la actualidad, muchas organizaciones saben que deben automatizar la adopción de la automatización. Esto significa que deben automatizar el proceso de minería y descubrimiento para responder a la pregunta: “¿Qué debemos automatizar?” Existen muchas soluciones nuevas para reducir la mano de obra y las compañías necesitan descubrir y cualificar los procesos que son los mejores candidatos a la automatización.

**P: ¿Qué papel tiene la automatización en los flujos de trabajo inteligentes?**

R: Para todas las empresas, los flujos de trabajo se han vuelto más complicados con el paso del tiempo. Las compañías se han expandido globalmente y se han diversificado. Siguen incorporando innovaciones y nuevos productos. Por lo tanto, los flujos de trabajo se han vuelto muy complejos y, con frecuencia, de una naturaleza bastante manual. Son analógicos, no digitales, y no aprovechan los datos de la organización. Como resultado, las compañías se ahogan en sus propios procesos y operaciones, y esto les impide crecer.

La automatización extrema aplica tecnologías exponenciales – como los procesos robotizados, la gestión de procesos de negocio inteligentes, la analítica

avanzada y las tecnologías de IA como el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural – para deconstruir y volver a diseñar flujos de trabajo que optimicen la forma de hacer negocios de una manera innovadora y más pensada para el futuro.

**P: ¿Cuáles son los cambios más importantes que ha causado la pandemia en la implantación de la automatización transformadora por parte de las compañías?**

R: La pandemia está causando una aceleración muy rápida de la necesidad de transformación de negocio y uso de la automatización. Hemos observado una adopción inmediata de iniciativas de automatización que, antes de la pandemia, podrían haber sucedido en los próximos 12 o 36 meses. Y también vemos un nivel de aproximación a la automatización que pensábamos que se produciría gradualmente en los próximos años.

Creo que la conmoción de la pandemia transformará radical y permanentemente la forma de ver la automatización y la fuerza de trabajo digital. La automatización se infundirá en todas las operaciones y las compañías se verán obligadas a adoptarla en unos niveles que no contemplaban hace menos de un año.

**P: ¿Puede dar un ejemplo de cómo las compañías han implantado recientemente la automatización para ofrecer valor a sus clientes y empleados?**

R: Basta con ver cómo los bancos han emitido préstamos comerciales tan rápido durante la pandemia. Era, y sigue siendo, una operación muy volátil y disruptiva para que los bancos la realizaran tan rápidamente. Casi de la noche al día, tuvieron que dar servicio a un gran número de personas de una forma muy distinta a la que habían hecho antes de la crisis del Covid-19.

Para gestionar la demanda, varios bancos implantaron la automatización para mover datos e importar datos dispares en repositorios y aplicaciones de toda la entidad. Tradicionalmente, este trabajo lo han realizado los empleados, pero la automatización los libera de ahogarse en las tareas mundanas y repetitivas que esto requería. Se trata de permitirles utilizar su ingenio y creatividad humanos para concebir nuevas soluciones para las personas que realmente necesitan ayuda. La automatización de estos flujos de trabajo tan laboriosos lo hizo posible.

**P: Muchas cosas pueden ir mal cuando una compañía sustituye procesos críticos para la empresa que son lentos e ineficientes por soluciones nuevas y automatizadas. ¿Qué consejo daría a los líderes de negocio para evitar los problemas?**

R: En primer lugar, les diría que más que recortar costes y aumentar la eficiencia, la automatización puede ser un activo competitivo para el crecimiento. Utilice la automatización para crear nuevas oportunidades de negocio.

“ Más que recortar costes y aumentar la eficiencia, la automatización puede ser un activo competitivo para el crecimiento.”

En segundo lugar, se necesita una estrategia colaborativa para la adopción de la automatización en toda la empresa. No solamente puede estar en manos de TI, finanzas, RRHH o de cualquier responsable de negocio. Los flujos de trabajo inteligentes y la automatización tendrán tentáculos que llegarán a todas las áreas de la operación, incluida la cadena de suministro y compras, por lo que todos deben estar alineados – incluso la alta dirección.

En tercer lugar, a la hora de elegir un socio para que ayude a impulsar la transformación del negocio con la automatización, la ética de dicha empresa debe alinearse estrechamente con la suya. Deben pensar igual en la importancia de la gestión del cambio, manteniendo a las personas involucradas en todo momento y utilizando la tecnología de forma ética – aplicando lo que IBM llama la “buena tecnología”.

También deberá saber lo que no tiene que automatizar. Con el procesamiento autónomo, deposita su confianza en bots, máquinas y software para que actúen con integridad y tomen las mejores decisiones que podrían tomar sus empleados humanos. Si esto no es aún posible en un flujo de trabajo específico, no lo automatice.

Por último, vea la automatización desde la perspectiva adecuada. Steve Jobs dijo, “los ordenadores son como una bicicleta para nuestra mente”. No sustituirán a las personas, simplemente nos ayudan a ir del punto A al B de forma más rápida. Así es como veo yo la automatización. Casi cualquier flujo de trabajo puede ayudarnos a alcanzar nuestro objetivo más rápidamente – y esto lo convierte en una herramienta competitiva valiosa y un medio para lograr los objetivos de negocio más rápidamente.