

IBM Cloud Pak for Business Automation

Consiga un mejor rendimiento de negocio con automatización basada en IA

Transformar la forma en que trabaja y simplificar las operaciones

Está previsto que en 2022 las empresas liberen 134 mil millones de dólares en mano de obra como consecuencia de la combinación de la automatización con la IA. Una gran mayoría de los líderes de IA y de automatización también esperan superar a sus competidores en aumento de ingresos. La integración de la IA en las operaciones acelera la innovación haciendo que todas las interacciones, experiencias y procesos sean más inteligentes.

Para aprovechar todo el potencial de la automatización basada en IA, las empresas deben utilizar software de automatización probado de forma sistemática y aplicar las mejores prácticas en todos los flujos de trabajo – desde la creación de experiencias de cliente más rápidas y digitales hasta la optimización de procesos internos. Sin embargo, no todas las soluciones contienen toda la gama de tecnologías necesarias para automatizar operaciones de principio a fin, lo que lleva a la adopción de múltiples soluciones puntuales, unos costes más altos y la incapacidad de escalar.

IBM Cloud Pak® for Business Automation proporciona un conjunto modular de software integrado, creado para cualquier cloud híbrido y diseñado para resolver rápidamente los retos operativos más complejos. Incluye un amplio conjunto de capacidades de automatización basada en IA – minería de procesos, contenido, captura, decisiones, flujos de trabajo y tareas – con un modelo flexible que le permite comenzar con un tamaño pequeño y escalar según evolucionen las necesidades. Puede empezar su transformación digital aplicando la automatización de procesos robotizados (RPA) para liberar empleados humanos, acelerar las decisiones con inteligencia operativa y expandirse para automatizar los tipos de trabajo más importantes de las operaciones críticas. Los entornos seguros generan confianza y transparencia en los flujos de trabajo, todo lo cual puede adaptarse e integrarse en sus entornos existentes.

Con recomendaciones útiles generadas por IA, analítica incorporada para medir el impacto y herramientas intuitivas para agilizar la innovación, nuestro software ha ayudado a los clientes a reducir los plazos de terminación de procesos en un 90 %, ¹ disminuir los tiempos de espera de los clientes en la mitad, ² reducir el riesgo y ahorrar miles de horas de trabajo que se han reasignado a tareas de mayor valor. ³

Características principales

- Identificar oportunidades de mejora
- Aplicar automatización en las áreas clave para un mayor impacto de negocio
- Crear aplicaciones de negocio para resolver rápidamente los cambios en los entornos
- Optimizar la fuerza laboral con automatización basada en IA

Capacidades

IBM Cloud Pak for Business Automation le ayuda a mejorar el rendimiento de su negocio con las siguientes capacidades:

Determinar ineficiencias con minería y modelado de procesos

Obtener información detallada sobre el rendimiento de los procesos utilizando minería de procesos.

Colaborar con las partes interesadas para tener un conocimiento compartido utilizando procesos como si fueran modelos.

Aplicar inteligencia operativa para adquirir información clave

Clasificar y comprender contenidos.

- Conocer automáticamente la categorización de documentos con clasificación inteligente.
- Utilizar aprendizaje profundo para comprender las relaciones entre etiquetas y valores de documento, sustituyendo los métodos tradicionales de extracción basada en zonas.
- Extraer significado del texto, por ejemplo, de mensajes de correo electrónico y contratos, con IBM Watson® Knowledge Studio.
- Obtener información importante con captura inteligente de documentos por móvil en tiempo real con IA en dispositivo.

Priorizar tareas.

- Utilizar el análisis predictivo para puntuar las tareas de las listas de los trabajadores por:
 - Puntuación de aptitud
 - Puntuación de rendimiento
- Ordenar listas de tareas situando las de valor más alto, aptitud más alta y rendimiento más alto en la parte superior.
- Permitir que los trabajadores prioricen su tiempo según las tareas de valor más alto.

Tomar decisiones predictivas.

- Poner los modelos de aprendizaje automático (ML) a disposición de los analistas en un entorno de bajo código.
- Ampliar las decisiones basadas en reglas incorporando modelos ML.
- Integración nativa con el análisis predictivo de IBM Watson Machine Learning.
- Utilizar una amplia infraestructura de proveedores ML.

Crear chatbots inteligentes.

- Automatizar funciones de chat mediante mandatos de chatbot RPA incorporados.
- Simplificar el soporte al cliente con respuesta de voz interactiva (IVR) para la síntesis y el reconocimiento de voz.
- Proporcionar interacciones de cliente atractivas con mandatos de chatbot y RPA combinados.

Aplicar la IA a los datos operativos.

- Capturar sucesos de varias fuentes de negocio y operativas.
- Enviar datos operativos pre-depurados a un lago de datos.
- Permitir que los científicos de datos utilicen datos operativos en proyectos de IA y ML.
 - Adquirir información de la ejecución de procesos.
 - Conocer la eficiencia del trabajador.
 - Ofrecer recomendaciones.

Aumentar la fuerza laboral con RPA y empleados digitales

Realizar tareas repetitivas para liberar empleados y asignarlos a tareas de mayor valor.

Conversar con chatbots utilizando texto y respuestas de voz.

Actuar en los datos extraídos de los documentos no estructurados.

Automatizar operaciones con capacidades básicas de automatización

Capturar y digitalizar contenidos.

- Adquisición de documentos multicanal con distintos formatos.
- Clasificar y extraer datos de documentos e imágenes mediante herramientas de ML e IA.
- Almacenar y gestionar contenido de negocio con potentes funciones de búsqueda y federación entre repositorios.
- Emplear controles de seguridad completos y redacción basada en roles.
- Compartir contenidos de forma colaborativa y sincronizarlos con soporte para móvil.
- Obtener gobierno de la información para la retención de datos entre organizaciones, con gestión de registros y de ciclo de vida.

Gestionar el trabajo.

- Realizar medidas de procesos en tiempo real con búsqueda y filtrado flexibles.
- Desarrollo gestionado de cientos de aplicaciones de proceso.

Automatizar decisiones.

- Probar, simular y ejecutar decisiones con rapidez mediante una arquitectura de microservicios altamente escalable
- Utilizar el rastreo de ejecución a efectos de auditoría.

Crear aplicaciones de bajo código.

- Arrastrar y soltar componentes de automatización de todas las capacidades mediante un constructor de interfaces de usuario (IU) centralizado.
- Ensamblar aplicaciones mediante toolkits creados por los desarrolladores y aplicados por los usuarios de negocio.
- Utilizar gestión incorporada de gobierno y ciclo de vida.

Monitorizar e informar.

- Correlacionar sucesos entre distintas capacidades de automatización.
- Tener visibilidad en tiempo real de las operaciones con cuadros de mando predefinidos y configurables.
- Utilizar información de IA para realizar ajustes y mejorar las operaciones de negocio.

Requisitos tecnológicos

- Plataforma de contenedores Red Hat® OpenShift®
- Explore los detalles de los requisitos dinámicos para su sistema en ibm.com/support/pages/node/1079007

Opciones de despliegue

Ejecute más fácilmente su software de automatización desde cualquier lugar – mediante contenedores soportados por el software Red Hat OpenShift en IBM Cloud y en cualquier infraestructura existente local, en clouds privados y públicos o gestionados por IBM en forma de software como servicio (SaaS). Utilice las capacidades que necesite con un enfoque totalmente modular, diseñado para facilitar su consumo.

IBM Cloud Pak for Business Automation forma parte de la plataforma IBM Automation e incluye middleware contenerizado de IBM y servicios de software comunes para el desarrollo y gestión encima de una capa de integración común.

Si desea obtener más información sobre las opciones de instalación, vea: ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8_20.0.x/com.ibm.dba.install/op_topics/con_install_options.html

Seguridad y soporte

IBM Security and Privacy by Design

Este producto se ha diseñado con seguridad y privacidad en su núcleo. IBM Security and Privacy by Design es un conjunto optimizado y ágil de prácticas de seguridad y privacidad que refuerzan nuestro compromiso de incorporar seguridad y privacidad en el diseño de nuestros productos, ofertas y servicios. IBM realiza evaluaciones de ciberamenazas y de amenazas a la privacidad. Utilizamos modelos de amenazas estándares de la industria y conceptos de evaluación del impacto de privacidad para que existan desde el principio protecciones de minimización de datos y datos adecuados. Se realizan pruebas de seguridad de sistemas, código y aplicaciones además de las pruebas de penetración y el hacking manual y ético. Las pruebas se implementan de modo que admitan prácticas ágiles y despliegues continuos al estar integradas y automatizadas en pipelines de DevOps. Se llevan a cabo revisiones del producto a nivel de equipo y corporativo antes de la disponibilidad general para asegurarnos de que se cumplen totalmente los requisitos de seguridad básicos.

IBM Cloud Pak for Business Automation cumple los siguientes estándares:

- ISO/IEC 27001:2013 (27017, 27018)
- GDPRIBM

IBM Cloud Pak for Business Automation se basa en el modelo de arquitectura hexagonal, lo que significa que cada componente se implementa como proveedor y consumidor de servicios autoconsistentes, en los que la lógica de negocio se encapsula en componentes privados de acceso interno. Todas las comunicaciones de red se basan en el protocolo HTTP y se protegen mediante HTTPS TLS 1.2. Por defecto, el acceso externo se restringe a HTTPS TLS 1.2. También pueden configurarse las comunicaciones internas para que utilicen solamente HTTPS TLS 1.2.

IBM Cloud Pak for Business Automation

Características y ventajas

Características	Ventajas
Minería y modelado de proceso	Aplica correlación, modelado y minería en los procesos de negocio críticos para tener un conocimiento crítico del estado actual. Al precisar las ineficiencias y las zonas activas, podrá identificar áreas clave en las que la automatización ofrecerá el máximo beneficio.
RPA y empleados digitales	Adopte una fuerza laboral híbrida para aumentar la productividad. Utilice RPA para automatizar tareas y descargar actividades repetitivas para que los empleados puedan dedicarse a generar más valor e innovación.
Inteligencia operativa	Cuadros de mando de gestión del rendimiento y de la fuerza laboral basada en IA que le alertarán de problemas y recomendarán siguientes pasos para la rápida resolución y mejora continua. Podrá aliviar la brecha de habilidades de su fuerza laboral creando aplicaciones con IA y profunda experiencia técnica.
Automatización crítica	Con un completo conjunto de capacidades, IBM Cloud Pak for Business Automation le permite automatizar tipos muy distintos de tareas. Combine servicios de contenidos multiparte, extracción de información inteligente, gestión de procesos de negocio y decisiones basadas en IA para lograr un procesamiento más directo.

Resumen

IBM Cloud Pak for Business Automation ayuda a los clientes a lograr un mejor rendimiento de negocio. La solución ayuda a los equipos de TI y de negocio a aumentar y disminuir rápidamente la escala para satisfacer la demanda fluctuante del cliente, permite crear rápidamente nuevos productos y servicios para conseguir una ventaja competitiva y aumenta la productividad del empleado. Incluye un amplio conjunto de capacidades de automatización basada en IA – contenido, captura, flujo de trabajo, decisiones y tareas – con un modelo flexible que le permite comenzar con un tamaño pequeño y escalar según evolucionen las necesidades.

IBM Cloud Pak for Business Automation forma parte de la plataforma IBM Automation. Acceda a los servicios de automatización compartida de IBM para tener información de cómo se ejecutan sus procesos, visualizar zonas activas y cuellos de botella, así como utilizar información de impacto financiero para priorizar los problemas que deben resolverse antes.

Más información

Si desea obtener más información sobre IBM Cloud Pak for Business Automation, puede ponerse en contacto con su representante de IBM o Business Partner de IBM, o bien visitar ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation

¿Por qué IBM?

IBM Cloud ofrece el cloud público más abierto y seguro para las empresas, con una plataforma de cloud híbrido de nueva generación, capacidades avanzadas de datos e IA y una gran experiencia empresarial en 20 industrias.

Empiece rápidamente la automatización basada en IA aprovechando la amplia experiencia industrial y el amplio conocimiento de IBM para lograr su visión de la automatización. Con más de 14 000 profesionales de la automatización, 5000 clientes de automatización y aproximadamente 4000 bots y scripts desplegados, IBM tiene una sólida base y un largo historial en ayudar a las organizaciones a conseguir la excelencia operativa. Si desea obtener más información, visite ibm.com/automation

IBM España, S.A.
Tel.: +34-91-397-6611
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
Spain

La página de inicio de IBM se encuentra en:
ibm.com

IBM, el logotipo de IBM, IBM Cloud, IBM Cloud Pak e IBM Watson son marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos o en otros países. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de marcas registradas de IBM en ibm.com/trademark. Red Hat y OpenShift son marcas registradas de Red Hat, Inc. o sus filiales en Estados Unidos y/o en otros países.

Este documento es válido en la fecha inicial de publicación y puede estar sujeto a cambios por parte de IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier otro producto o programa con los productos y los programas de IBM. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE, A LAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO Y A LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM se garantizan con arreglo a los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionan.

Declaración de buenas prácticas de seguridad: la seguridad de los sistemas de TI implica la protección de sistemas e información mediante la prevención, detección y respuesta al acceso inadecuado desde el interior y el exterior de la empresa. Un acceso inadecuado puede provocar la alteración, destrucción, mal uso o uso indebido de la información, o puede traducirse en daños o uso indebido de los sistemas, incluida la posibilidad de atacar a terceros. Ningún sistema o producto de TI debe considerarse completamente seguro y ningún producto, servicio o medida de seguridad puede ser completamente eficaz en la prevención de accesos o usos indebidos. Los sistemas, productos y servicios de IBM están diseñados para formar parte de un enfoque completo y legal de la seguridad, que implicará necesariamente procedimientos operativos adicionales y pueden requerir la máxima efectividad de otros sistemas, productos o servicios. IBM NO GARANTIZA QUE LOS SISTEMAS, PRODUCTOS O SERVICIOS SON INMUNES O HARÁN QUE SU EMPRESA SEA INMUNE A LA CONDUCTA MALINTENCIONADA O ILEGAL DE OTRA PARTE.

El cliente es responsable de asegurar su propio cumplimiento de los requisitos legales vigentes. IBM no proporciona asesoramiento legal ni representa o garantiza que sus servicios o productos aseguren el cumplimiento de la legislación vigente por parte del cliente.

© Copyright IBM Corporation 2020

- 1 "Banco Popular: Decreasing process completion times by 90% with robotic process automation," *caso de estudio de IBM*, octubre de 2018, ibm.com/case-studies/banco-popular
- 2 "Brownells Inc.: Automating business rules to improve customer service with IBM Operational Decision Manager software," *caso de estudio de IBM*. Agosto de 2017, ibm.com/downloads/cas/YZN1OGWK
- 3 "TTI, Inc.: Using IBM Robotic Process Automation to increase workforce efficiency," *caso de estudio de IBM*. Febrero de 2019, ibm.com/case-studies/tti-inc-dba

