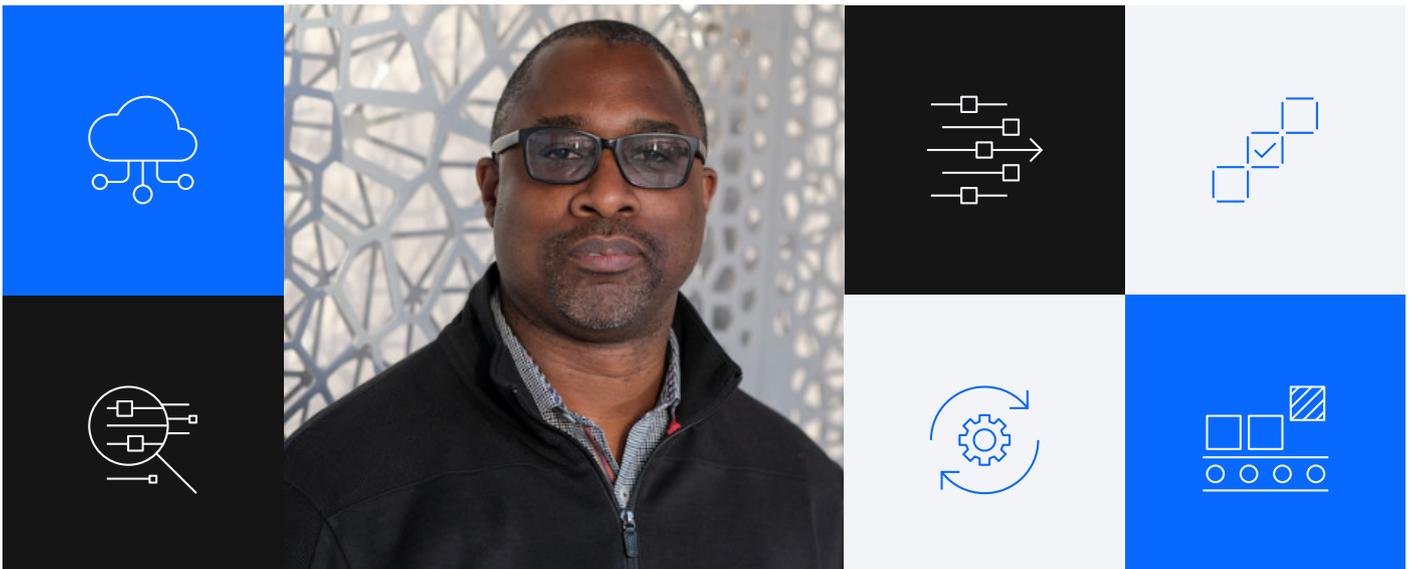


Operaciones de negocio

La nueva volatilidad exige operaciones de negocio más resilientes

Para dar respuesta a los nuevos retos, las empresas dependerán de conocimientos generados por la IA para gestionar más eficazmente sus equipos, edificios, vehículos y flotas.



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

Kareem Yusuf es Director General de IBM IA Applications. Cuenta con una gran experiencia en el uso de la IA para transformar las operaciones empresariales y las cadenas de suministro de organizaciones globales. Tiene un doctorado de la Universidad de Leeds sobre los sistemas de soporte a decisiones para la ingeniería civil y hace más de 20 años que trabaja en IBM.

P: ¿Cree que los cambios en el modo en que las empresas gestionan sus equipos, instalaciones y otros activos debido a la pandemia, son temporales o se convertirán en la “nueva normalidad?”

R: Creo que se está produciendo un cambio fundamental. Nos encontramos en un mundo diferente. Nunca volveremos a gestionar las operaciones y los recursos de la misma forma. El comercio y los bienes inmuebles están cambiando de una forma crucial. Ahora mismo, las organizaciones están pasando de una modalidad de respuesta a pensar en cómo sus perfiles operativos van a cambiar permanentemente.

¿Cómo será la “nueva normalidad”? La reconoceremos, pero será muy diferente. Piense en cómo el transporte aéreo y los aeropuertos han cambiado en las últimas dos décadas. Ahora mismo muchos tipos de instalaciones están sufriendo cambios de una magnitud similar.

Mi mensaje a las organizaciones es que se trata de un proceso a largo plazo. Estamos ayudando a los clientes a transformar sus operaciones de negocio para que sean resilientes y estén listos para la nueva normalidad.

P: ¿Puede describir una operación de negocio específica que haya cambiado en todos los sectores?

R: Claro. Tomemos el mundo de la gestión de activos empresariales y pensemos, por ejemplo, en el mantenimiento predictivo de los equipos: realizar el mantenimiento cuando sea necesario en lugar de hacerlo según el calendario. Durante años, las organizaciones han querido aprovechar la inteligencia artificial para dirigirse a un mantenimiento más predictivo. Una comparación sería pasar de cambiar el aceite del automóvil cada 10 000 kilómetros a hacerlo en función de cómo se ha conducido el coche; podría necesitarlo a los 8 000 kilómetros, o a las 15 000 kilómetros, ¿verdad? En un contexto empresarial, esta dispersión representa un ahorro importante.

Antes de la pandemia, el mantenimiento predictivo estaba sujeto a un debate, pero ahora, es una necesidad para muchas organizaciones. Los equipos duran más de lo previsto y deben ser más eficientes y eficaces en el modo de hacerlos funcionar y mantenerlos.

Esta idea se aplica a todas las industrias, desde la fabricación hasta la sanidad o los bienes inmuebles. Las organizaciones saben que deben aprovechar los datos en tiempo real para poder utilizar sus recursos de un modo más eficaz.

“ Cuando pensamos en la información inteligente generada por la IA, tiene que haber una relación directa con la ejecución.”

P: ¿Por qué es tan crítico ahora para las organizaciones crear operaciones de negocio más resilientes?

R: Es la única forma que tendrán para soportar y prosperar en la volatilidad a la que nos enfrentaremos en los próximos años. La resiliencia es la capacidad para responder a las condiciones de cambio tan rápidamente cambiantes. Es fortaleza. Es elasticidad. En mi opinión, la creación de operaciones de negocio resilientes es un requisito fundamental para que las empresas puedan sobrevivir ahora mismo. Y empieza con el conocimiento. Una buena información permite recuperarte rápidamente. Un conocimiento completo te permite ser elástico. Aquí es donde la IA entra en escena.

P: ¿Cuál es el cambio relacionado con la IA más significativo que ha visto en 2020?

R: La implementación de soluciones de IA mediante la transformación digital se ha vuelto mucho más urgente. Para muchas organizaciones, ya no se trata de transformarse para mejorar. La transformación es literalmente para sobrevivir.

Cuando hablo de la IA, hablo de que es una herramienta para ayudar en el soporte a decisiones empresariales. Se trata de colocar la información en manos del responsable de negocio para informar de una decisión o acción. En la IA para el mantenimiento de activos, por ejemplo, el ingeniero de fiabilidad tiene un cuadro de mandos que dice, “En base al perfil operativo actual de esta máquina y los datos históricos, el tiempo hasta la anomalía se encuentra en esta zona.”

Cuando pensamos en los conocimientos inteligentes, tienen que estar directamente ligados a la ejecución.” Se trata de aprovechar la IA para que todos los datos tengan sentido y permitan al responsable de negocio decir, “De acuerdo, voy a tomar una decisión o actuar, y sé que ahora es el momento adecuado para hacerlo.”

P: En las condiciones actuales, ¿qué importancia tiene para la transformación digital ofrecer resultados rápidamente en lugar de dar un ROI en dos o cinco años, por ejemplo?

R: Los marcos de tiempo se han acelerado, sin duda. Ya no existe un marco de tiempo de dos años para ver los primeros resultados significativos. Nadie tiene tiempo para eso ahora. Los líderes de negocio piensan en los próximos 30 días o el siguiente trimestre. Si no se resuelve un problema importante antes de un mes o 90 días, será demasiado tarde.

Pero las ventajas de unas operaciones más resilientes no se acaban en la capacidad para reaccionar rápidamente. Incluyen cambios sustanciales positivos en la empresa, como la reducción de costes, el aumento de la eficiencia y la mejora de la eficacia.

P: ¿Qué deben buscar los líderes de negocio al elegir un socio que les ayude a impulsar su transformación digital?

R: En primer lugar, el socio debe tener conocimiento del tema. Esto es crítico para mantener una conversación específica sobre sus operaciones y resolver problemas específicos. Cada industria es única; los socios deben contar con una gran experiencia en las industrias a las que asesoran.

En segundo lugar, se necesita un socio que nos acompañe durante todo el camino, desde la captura de datos inicial hasta la integración de la IA en los procesos y aplicaciones principales de la empresa. Los modelos de IA evolucionarán; ¿cómo gestionará el ciclo de vida de su IA? Aquí es donde se pone a prueba en un contexto empresarial.

En tercer lugar, la gente quiere saber, “¿Puedo confiar en esta solución?” Al fin y al cabo, estamos hablando de tecnología que se incorpora a operaciones esenciales a escala. Un error podría amenazar la supervivencia de una organización.

Los líderes de negocio deben preguntarse y preguntar a sus socios de transformación lo que pueden lograr en una semana, en un mes o en tres meses. Para poder basarse en datos, es necesario contar con sistemas inteligentes que puedan ayudarle a conseguir una ejecución inteligente. Y debe hacerlo a la velocidad que exigen las empresas actuales.