

Flujos de trabajo inteligentes

Los flujos de trabajo inteligentes permiten trabajar en la intersección de las capacidades, los datos y el conocimiento

Saque los procesos que están en silos para crear flujos de trabajo integrados, transparentes y ágiles que reduzcan costes, aumenten la velocidad y mejoren las experiencias.



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)

Dominique Dubois es Partner de IBM Services y responsable de llevar la transformación digital a los clientes en forma de flujos de trabajo inteligentes. Dominique ha dedicado más de dos décadas a servicios estratégicos de consultoría y servicios gestionados.

P: ¿Qué cambios significativos ha causado la crisis del Covid-19 en los flujos de trabajo?

R: El mayor cambio es la sensación de urgencia para digitalizar y modernizar que tienen muchas compañías actualmente. Hemos estado conversando sobre la reinención digital y los flujos de trabajo inteligentes durante un tiempo, pero en los últimos seis meses, en muchas empresas se ha tenido la sensación de que es algo que realmente deberían haber llevado a cabo antes de la crisis – y ahora, es algo que deben acometer con urgencia.

Las compañías acuden a nosotros y nos dicen, “No estábamos preparados para esta gran disrupción”. Sus brechas podían estar en la cadena de suministro, el modo en que fidelizan y prestan servicios a sus clientes o en el talento y el modo en que contratan y gestionan su personal, que ahora es virtual. Si una empresa no utiliza flujos de trabajo inteligentes y digitalizados, la capacidad para ser flexibles es muy limitada, así como la capacidad para generar resultados tangibles de las oportunidades en tiempo real. Así, las empresas que no estaban preparadas han sufrido mucho debido a la pandemia.

P: ¿Qué es un flujo de trabajo inteligente?

R: Los flujos de trabajo son la forma de hacer ese trabajo. Un flujo de trabajo inteligente es la orquestación de la automatización, la IA, la analítica y las capacidades para cambiar esencialmente la forma de realizar el trabajo. Minimiza la fricción mediante la automatización. Genera conocimiento para la acción inmediata, no para actuar en el futuro. Es transparente. Y es ágil y flexible. Básicamente, la implantación de flujos de trabajo inteligentes implica extraer el valor que no se ha obtenido todavía. En la actualidad, mediante la combinación de tecnologías emergentes e infraestructuras multicloud híbridas que tenemos a nuestro alcance, con procesos y flujos de trabajo, podemos hacer cosas imposibles hace cinco años – y en algunos casos, imposibles hace tres años.

“Básicamente, la implantación de flujos de trabajo inteligentes implica extraer el valor que aún no se ha liberado.”

P: ¿Cómo dan los flujos de trabajo inteligentes a las empresas visibilidad de extremo a extremo de los procesos de trabajo?

R: Los flujos de trabajo inteligentes tienen un alto grado de integración y visibilidad de la que, históricamente, muchos procesos de negocio han carecido. Tradicionalmente,

las aplicaciones de negocio despliegan procesos estandarizados que permanecen compartimentados en cada una de sus áreas. No son transparentes ni están integrados. Ahora es posible colocar una capa ligera de tecnología encima de dichas aplicaciones empresariales – mediante la automatización, la IA, la analítica y otros orquestadores de flujos de trabajo – y conectar dichos procesos, y datos, en un flujo de trabajo integrado de principio a fin que ofrece una gran visibilidad.

P: En cifras, ¿qué tipo de mejoras de rendimiento pueden lograr las empresas al implementar flujos de trabajo inteligentes?

R: Los beneficios y el ROI son muy significativos, incluso exponenciales. Se reducen los costes operativos entre un 40 y un 70 % en 6 meses; esto es muy habitual en nuestros clientes. Recientemente hemos ayudado a una compañía de telecomunicaciones americana a reducir sus costes laborales en un 50 % en un año.

Las empresas también logran aumentar su velocidad de forma significativa. Por ejemplo, hemos ayudado a un organismo público americano a implantar flujos de trabajo inteligentes que reducen el plazo medio de procesamiento de reclamaciones, pasando de 15 días a 5 minutos.

Más importante aún, las compañías consiguen un aumento de más de 10 puntos en su puntuación de Net Promoter Score [NPS], una métrica que mide la disposición de un cliente a volver a comprar en una empresa o recomendar el producto o servicio a su familia, amigos, compañeros de trabajo o socios de negocio.

Por último, también vemos despliegues mucho más rápidos, lo que permite conseguir beneficios a mayor velocidad. Podemos poner el machine learning en producción cuatro veces más rápido que en el pasado – y hacerlo a escala. Estos son algunos ejemplos de las ventajas más generalizadas de los flujos de trabajo inteligentes. Y todos ellos generan crecimiento.

P: ¿Cuál sería un ejemplo de disrupción en un flujo de trabajo en el que una empresa haya experimentado y usado un flujo de trabajo inteligente para superarlo?

R: Piense en la entrega de carne de vacuno. Tenemos un cliente que recientemente ha decidido pasar de vender carne congelada a carne fresca. La disrupción que está causando este cambio en su cadena de suministro, desde el campo hasta la parrilla, es enorme.

Nuestro cliente no podía cumplir la promesa de que “La carne que nos compra nunca se ha congelado” sin la integración digital de cada uno de los puntos de todo el flujo de trabajo y sin tener una visibilidad de principio a fin. Para cada caja de carne, constantemente se necesitan datos en tiempo real de su intervalo de temperaturas. Si la analítica ve que una caja o toda una entrega de, por ejemplo, un camión se sale de dicho intervalo, inmediatamente se enviará una alerta al conductor. Así que este flujo de trabajo inteligente utiliza la IA, el IoT, la automatización y la analítica para generar una información muy específica que genera acciones en tiempo real.

Y esta es una forma muy distinta de gestionar los procesos, ya que estamos hablando de cambiar la trayectoria del trabajo. Cambia el resultado. Y también podemos hacerlo en procesos que tienen una gran variabilidad – lo cual, para mi, es el área más interesante.

P: ¿Por qué es tan interesante abordar flujos de trabajo de alta variabilidad?

R: Si piensa en Six Sigma y cómo hemos realizado procesos de ingeniería durante años, ¿qué hacemos? Buscamos lo que es estándar y lo estandarizamos. Después lo centralizamos. A continuación lo automatizamos. Pero cuando hay un proceso con alta variabilidad, todo esto queda a un lado. Decimos, “Esto tienen que hacerlo las personas” porque es demasiado complicado. Existe un excesivo manejo de excepciones porque el trabajo es demasiado variable.

Actualmente, cuando se combina la IA con los datos, la analítica y la automatización, se puede gestionar gran parte de esa variabilidad. La tarea ya no tiene por qué ser ineficiente, ineficaz y estar gestionada por personas. Podemos añadir algoritmos basados en IA y automatización basada en IA a una tarea muy variable, y hacerla más eficaz y eficiente. Quizás no podamos automatizarla al 100 %, pero lo haremos al 30 % – y esto desbloqueará un valor antes imposible de liberar.

Y recuerde, esto también potencia el valor de las personas. Porque realmente se les libera para hacer un trabajo más valioso en lugar de limitarse a ejecutar tareas. Hemos estado hablando desde hace tiempo de esta ventaja concreta en ingeniería de procesos y ahora, finalmente, creo que la colaboración persona-máquina hace realidad esta ventaja.