

Guía práctica y rápida para la automatización empresarial digital



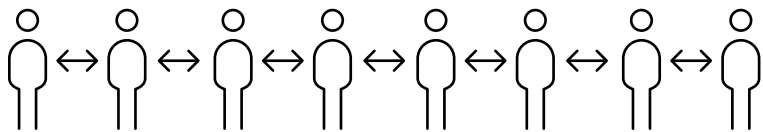
Hable con un especialista



Contenido

¿Por qué esta guía?	02
Automatización del trabajo: qué significa y por qué es importante	03
¿Dónde puede aplicar la automatización de manera útil?	07
¿Qué elementos revelan el éxito de la automatización?	10
¿Dónde debe comenzar?	11
¿Cuáles son las opciones de solución?	12
Qué ofrece IBM	14
Ocho mensajes principales	16

En 2017, un gran departamento de reclamaciones de una aseguradora importante aún usaba un sistema basado en papel, totalmente manual, para procesar las quejas. Desde el informe de las reclamaciones hasta la emisión de los cheques, el proceso completo necesitaba al menos una acción manual en cada paso. Un segmento completo de la empresa se había perdido la revolución de la automatización.



¿Debería interesarle?

A pesar de los avances en las tecnologías de automatización, las empresas pueden mantener las mismas operaciones manuales que tienen desde hace 20 o 30 años y seguir operando en un nivel “lo suficientemente bueno”. La respuesta a la pregunta de si debería interesarle depende de si su empresa puede prosperar en un mundo en el que la automatización permite que sea más fácil y rápido trabajar con sus competidores que con usted.

¿Por qué esta guía?

La revolución de la automatización es como la Revolución Industrial, de amplio alcance, con un crecimiento inconsistente, desorganizada en ocasiones e inevitable. Ha ido más allá del hecho de crear eficiencia y reducir los costos. Y las empresas de casi todas las industrias la están usando para impulsar el crecimiento.

Sea cual sea la visión que tenga de la automatización, es más grande ahora y abarca todos los tipos de trabajo. Como director ejecutivo (CEO), director de información (CIO) o director de operaciones (COO), o una persona con intereses similares, deberá convertirse en experto en cuanto a lo que la automatización puede hacer y no puede hacer para su empresa.

Use esta guía como ayuda para conocer la realidad sobre la urgencia, el valor, las oportunidades y las limitaciones en relación con la automatización del trabajo. Esta guía también ofrece consejos para elegir las soluciones tecnológicas correctas.

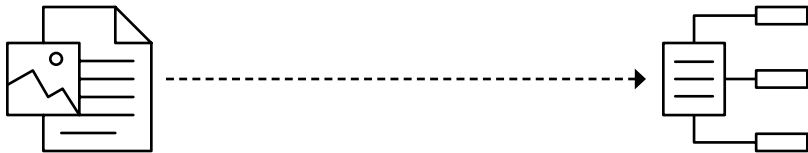
Capítulo 1

Automatización del trabajo: qué significa y por qué es importante

Si compró una casa hace 10 o 20 años, es probable que le haya llevado cerca de un mes solicitar la hipoteca. Tuvo que llenar pilas de formularios impresos y hacer muchísimas llamadas, tras lo cual se quedó pensando si lo aprobarían y cuál sería la tasa. Hoy en día, tiene otras opciones.

Las entidades hipotecarias de última generación ofrecen la posibilidad de presentar las solicitudes con interfaces impecables que se pueden usar desde casi cualquier lugar y que automatizan el proceso altamente regulado de principio a fin.

No es extraño que los clientes suelen elegir estas aplicaciones por la practicidad, la inmediatez y la transparencia que ofrece la automatización: alertas programadas en el sistema, conexiones a datos de entidades verificadoras de créditos y prestamistas, flujos de trabajo diseñados para eliminar los pasos innecesarios y más.



La automatización del trabajo se refiere a la capacidad de ofrecer una mejor experiencia de manera rápida y según las necesidades. Se trata de mirar el panorama general: los procesos de varias etapas y tareas que, cuando se realizan manualmente, son lentos, costosos y frustrantes para su empresa y para sus clientes.



El antiguo proceso para las hipotecas

- Llenar pilas de formularios impresos
- Hacer muchísimas llamadas telefónicas
- Esperar semanas para la aprobación, las tasas finales y la firma



La actualidad de las hipotecas con aplicaciones

- Obtener opciones para montos de préstamos, tasas de interés y períodos de pago en cuestión de minutos
- Recibir actualizaciones sobre el progreso del préstamo cuando sea necesario
- Ahorrar tiempo con la comunicación: solo hablar con una persona en casos excepcionales

Automatización del trabajo: qué significa y por qué es importante

El valor de la automatización para la empresa

Volvamos al ejemplo de la aseguradora de la introducción. Los clientes necesitaban resolver las reclamaciones rápidamente, pero al departamento le llevaba hasta tres semanas procesar una queja. Dada la gran cantidad de reglamentaciones y condiciones en la industria, la automatización suponía un compromiso importante. Pero la empresa invirtió el tiempo y el dinero.

El resultado: El tiempo para procesar una queja se redujo de tres semanas a un solo día.



Existen muchos estudios de casos sobre automatización con pruebas como esta. Pero eso no siempre es suficiente para justificar una compra o para lograr aceptación para productos nuevos.

La eficiencia frente a la transformación empresarial

En el pasado, muchos de los argumentos para la automatización se reducían a simples cálculos del rendimiento de la inversión (ROI), principalmente, al ahorro de costos. Es decir, si nuestra empresa invierte un millón de dólares para automatizar esta parte de nuestras operaciones y ahorramos un millón y medio de dólares, esto representa un gran valor para los negocios. Simple.

Sin embargo, es más difícil calcular el ROI para proyectos de automatización a gran escala, es decir, aquellos de carácter transformacional que apuntan al crecimiento en lugar de al ahorro de costos.

Si bien la automatización puede ser una de las mejores formas de impulsar el crecimiento de los ingresos, al incrementar la velocidad, el alcance y la experiencia del cliente, el cambio de la forma en que una empresa opera involucra elementos tanto tangibles como intangibles, por lo que los resultados no siempre pueden medirse en forma independiente. Por este motivo, cuantificar el crecimiento que se le puede atribuir a la automatización, en lugar de a otros aspectos de la transformación, puede resultar más difícil.

Sin embargo, es posible. Se puede crear un caso de negocio para la automatización, en el que se definan los beneficios cuantificables y no cuantificables previstos.

Automatización del trabajo: qué significa y por qué es importante

Ejemplo de beneficios tangibles e intangibles de la automatización

Una organización bancaria minorista importante administra la mayoría de sus procesos de préstamos al consumidor mediante software de automatización. Gracias a la automatización, eliminó la revisión manual del 80 % de los préstamos. El personal solo tiene que revisar los préstamos en casos excepcionales.

Sin embargo, este aumento mensurable en la eficiencia es solo parte de la historia del ROI por la automatización. Para el banco, también resultó una oportunidad para hacer lo siguiente:

Administrar el crecimiento

El banco había adquirido varias sucursales de otro banco. La automatización le permitió manejar el incremento de la carga de trabajo sin incorporar empleados.

Eliminar un nivel de sesgo cognitivo implícito

La automatización ayudó a mejorar el cumplimiento de reglamentaciones sobre no discriminación, así como la experiencia del cliente en general.

“Eliminar la revisión manual de préstamos en el 80 % de todas las solicitudes de préstamo representa un ahorro de cientos de miles de horas por año, un beneficio estimado de productividad de casi USD 8300 millones”.

- [The Total Economic Impact™ de la IBM Automation Platform For Digital Business](#), un estudio solicitado a cargo de Forrester Consulting, marzo de 2019

A pesar de que algunos de los beneficios no son simples de calcular, las siguientes preguntas pueden ayudar a determinar el enfoque de su inversión y a alinear los indicadores de rendimiento claves (KPI) mensurables.

1. ¿Permitirá la automatización que a los clientes les resulte más fácil hacer negocios conmigo? Los clientes no elegirán, o seguirán eligiendo, un proceso difícil y engorroso si existe un proceso más simple y rápido.

2. ¿Permitirá la automatización impulsar el crecimiento? Uno de los beneficios claves de la automatización es la sencilla escalabilidad. Si puede atraer y conservar clientes nuevos, la inversión en la automatización le brindará un mayor rendimiento.

3. ¿Permitirá la automatización reducir los costos? Esta pregunta se acerca más a un ROI que se pueda cuantificar de manera más fácil. La automatización suele reducir los costos. Pero se debe tener en cuenta que se podría obtener aún más valor con un sistema mejor y más moderno que permita aumentar los ingresos para obtener un beneficio neto global.

4. ¿Permitirá la automatización reducir los errores y mejorar la coherencia? Los errores constituyen un gasto importante, pero no siempre es posible calcular sus costos. Una mayor coherencia y una menor cantidad de errores tienen un valor significativo, incluso si la cifra no es exacta.

5. ¿Facilitará la automatización el cumplimiento? Debe cumplir con las reglamentaciones, por lo que si se pueden reducir los recursos necesarios para el cumplimiento, sin dudas representará un beneficio para su empresa.

Sietes realidades de la automatización del trabajo

- 1 El éxito de la automatización depende de la capacidad de centrarse en los factores impulsores empresariales correctos.** La importancia y el impacto de la automatización tiene menos que ver con la tecnología que utiliza, ya sea que se trate de automatización robótica de procesos (RPA), gestión automatizada de decisiones o inteligencia artificial (IA). En cambio, tiene más que ver con la forma en que opera la empresa y el motivo por el que lo hace. Si no tiene el enfoque adecuado, es poco probable que la automatización genere la diferencia que está buscando.
- 2 La automatización puede permitir ofrecerles a los clientes más opciones de las que les ofrecía.** Esta variedad suele ser de un orden de magnitud mayor que en un sistema menos automatizado, sin generar presión en el sistema. Pensemos en las aplicaciones para compartir vehículos. Están en todo el mundo y ofrecen diferentes niveles de servicio por diferentes precios. Y todo se basa en el mismo sistema digital automatizado. Se pueden agregar las opciones que sean necesarias; simplemente se agregan a la automatización.
- 3 La automatización es una de las mejores formas de lograr escalabilidad.** Al igual que cuando se quieren ofrecer opciones, para lograr un alcance significativo, se necesita la automatización. La gran organización bancaria minorista, mencionada antes, es un buen ejemplo de escalabilidad: presta servicios a más clientes sin haber contratado más empleados.
- 4 Si el objetivo es hacer crecer la empresa, no será fácil hacerlo sin la automatización.** No se trata de una moda. Para algunas empresas e industrias, es esencial. Las tareas que hace con frecuencia y aquellas que mejoran significativamente la experiencia de clientes o empleados son las principales candidatas para impulsar el crecimiento a través de la automatización.
- 5 La automatización no es un gran lanzamiento, sino un desarrollo gradual.** En ocasiones, las empresas tratan los grandes desarrollos de software como la inauguración de un edificio nuevo. Se hace un gran anuncio y se lleva a cabo un acto, se invita a las personas a usar los productos y luego todos vuelven a sus tareas.

El desarrollo relativo a la automatización no funciona de esa manera. El primer desarrollo suele ser una experiencia de aprendizaje. Y mientras coloca correctamente la primera pieza, comienza a desarrollar la siguiente, y a medida que aprende qué funciona, el sistema crece y mejora.
- 6 Puede automatizar mucho más de lo que piensa que es posible.** Una vez que haya automatizado un proceso, tres o cuatro procesos diferentes que están conectados al primer proceso serán candidatos para la automatización. Es como aprender una habilidad básica que le permite aprender habilidades relacionadas con mayor facilidad.
- 7 La automatización nunca es todo o nada.** Todas las empresas tienen cierta automatización, y ninguna empresa está totalmente automatizada. Usted decidirá el nivel de automatización que necesita ahora y en el futuro para cumplir con los objetivos comerciales.

Capítulo 2

¿Dónde puede aplicar la automatización de manera útil?

“Una de las principales mejoras que se hicieron [después de la invención del motor de vapor] fue... el descubrimiento de un niño que quería ahorrarse su propio trabajo”.

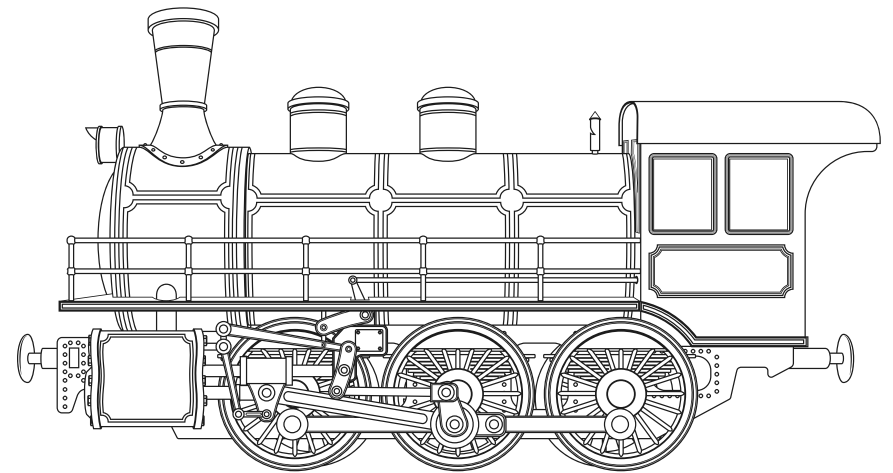
En su libro de 1776 *The Wealth of Nations*, Adam Smith escribió sobre un niño que trabajaba operando una válvula en un motor de vapor. El niño se dio cuenta de que si ataba una cuerda desde la manivela de la válvula a otra parte del motor, la válvula se abría y se cerraba sola, y así él podía irse a jugar.

La automatización ha avanzado muchísimo desde 1776, pero en la buena automatización, se siguen usando las mejores características de la tecnología para ahorrar el trabajo humano y darle un uso más productivo. La diferencia yace en el rango de trabajo que se puede automatizar.

La gama de trabajo y la automatización

Cada empresa tiene tareas que van desde aquellas que son simples y repetitivas hasta las que son complejas y únicas. La automatización puede aplicarse de manera útil en prácticamente todos los tipos de trabajo.

Ver cuadro en la página siguiente



¿Dónde puede aplicar la automatización de manera útil?

El siguiente gráfico muestra cinco tipos de trabajo que son comunes en la mayoría de las organizaciones.



¿Dónde puede aplicar la automatización de manera útil?

Puede aplicar la automatización para obtener los resultados correctos para cada estilo de trabajo.

La automatización del trabajo se trata de combinar el trabajo — procesos automatizados y manuales— para fomentar el crecimiento y liberar a las personas para que trabajen en tareas que no puedan automatizarse.

Tipo de trabajo	Trabajo repetitivo	Trabajo administrativo	Trabajo departamental	Trabajo especializado	Trabajo interempresarial
<p>¿De qué se trata?</p> <p>Tareas repetibles, no especializadas de rutina que no requieren razonamiento humano, pero pueden crear problemas como una alta tasa de error y pérdida de motivación.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Trabajo de oficina – Copiado y pegado – Entrada manual de datos <p><i>La automatización debería ayudar a mejorar la precisión y la velocidad del trabajo de rutina al complementar a las personas con bots.</i></p>	<p>Brinda apoyo a otras tareas en operaciones empresariales centrales. Este trabajo es de alto riesgo, pero suele requerir habilidades moderadas.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cumplimiento – Documentación para varios sistemas normativos <p><i>La automatización debería ayudar a reducir la carga del trabajo de oficina y el cumplimiento normativo al digitalizar y administrar varios tipos de documentación.</i></p>	<p>Mantiene en funcionamiento al departamento, pero no suele tocar el producto comercial central.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Control y aprobación de gastos <p><i>La automatización debería ayudar a reducir el trabajo departamental con aplicaciones con poco código para manejar procesos que de otra forma involucrarían el envío por correo electrónico de hojas de cálculo y documentos difíciles de administrar.</i></p>	<p>Requiere el razonamiento humano. La automatización puede eliminar los aspectos rutinarios del trabajo y permitir que los especialistas trabajen con mayor eficiencia al registrar detalles importantes y brindarles los datos necesarios.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consultas personalizadas <p><i>La automatización debería ayudar a aumentar la productividad de los especialistas al brindarles percepciones más profundas y recomendaciones para tomar medidas.</i></p>	<p>Son muchos los departamentos involucrados en el trabajo que implica dirigir el negocio.</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Procesamiento de reclamaciones del seguro – Aprobación de préstamos <p><i>La automatización debería ayudar a brindar experiencias al cliente de principio a fin con procesamiento directo. Debería permitir la integración de operaciones comerciales individuales de toda la empresa en un solo proceso que al cliente le resulte simple y esté diseñado para él.</i></p>	

Nota: No importa el grado de automatización que implemente en sus procesos, siempre necesitará las habilidades interpersonales, la creatividad y los conocimientos de las personas. Por ejemplo, las automatizaciones pueden encontrar excepciones, y necesitará los conocimientos de una persona para abordarlas. Las excepciones ocurren incluso cuando la meta de la automatización es minimizarlas y maximizar el procesamiento directo que nunca requiera la intervención de una persona. Además, sin las personas, ¿quién diseñaría y actualizaría la automatización?

Capítulo 3

¿Qué elementos revelan el éxito de la automatización?

La automatización exitosa no es singular, es decir, no surge de un proyecto ni de una solución. Es un proceso iterativo que se adapta con las necesidades empresariales cambiantes.

Las empresas que se han automatizado con éxito suelen compartir los siguientes indicadores:

- Se centran en las necesidades de sus clientes.
- Reconocen la importancia de la escalabilidad y, al mismo tiempo, son capaces de ofrecer a cada cliente una experiencia personalizada.
- Mantienen la flexibilidad del sistema de automatización en la mayor medida posible basándose en una plataforma expandible y manteniendo una buena alineación entre el personal de operaciones comerciales y de TI.
- Se han encargado de lograr eficiencia en todo lo que se pudiera hacer eficiente.

Para que la automatización tenga éxito, debe reconocer que es un proceso y que no ocurre con un big bang. Además, es probable que necesite algunas de las siguientes capacidades, que dependerán del tipo de trabajo que desee automatizar para impulsar el crecimiento:

- Automatizar las tareas con robótica
- Compartir y administrar el contenido y colaborar con este
- Diseñar y administrar flujos de trabajo de principio a fin
- Automatizar las decisiones con reglas empresariales
- Capturar y extraer datos de los documentos

¿Cuáles son los probables obstáculos?

La automatización no es un proceso rápido y sencillo. Las siguientes elecciones pueden crear dificultades:

1. Intentar hacer todo de una vez. Tal como se mencionó antes, intentar abordar todas las metas de la automatización con un gran lanzamiento puede generar problemas. Al hacerlo gradualmente y aplicar mejoras continuas, tendrá la posibilidad de experimentar y corregir lo que no funcionó.

2. Pensar que las aplicaciones empaquetadas van a resolver todos sus problemas. Las aplicaciones empaquetadas que prometen ofrecer automatización en una sola solución podrían satisfacer algunas de sus necesidades. El desafío surge cuando intenta usarlas para problemas que no resuelven con eficacia.

3. Olvidarse de involucrar tanto al personal de operaciones comerciales como de TI en las primeras etapas del desarrollo. Cuando se trata de la automatización, si no se alinean los procesos comerciales y de TI por completo, los resultados pueden verse afectados.

- El personal de operaciones comerciales tiene que involucrar al personal de TI desde un principio como una forma de confirmar los hechos y garantizar que los costos, los plazos y el alcance del proyecto sean realistas.
- El personal de TI puede ayudar a evitar los errores de compra. Por ejemplo, un especialista de TI en una reunión con un proveedor de tecnología puede identificar promesas que sean demasiado buenas para ser reales.

Capítulo 4

¿Dónde debe comenzar?

Si desea invertir en tecnología de automatización, se suele recomendar que comience con un piloto que pueda brindar resultados rápidos y cuya implementación tenga riesgos mínimos. Este enfoque ayuda a plantear un argumento sólido para ampliar el alcance, pero considere las siguientes recomendaciones:

- **Elija un proyecto que no sea insignificante, pero tampoco sea crucial.** Encuentre algo que valga la pena el esfuerzo y que demuestre valor una vez terminado. Pero no elija algo que pueda afectar el funcionamiento general.
- **Comience con un final en mente.** Asegúrese de que el primer proyecto se trate de una operación ejecutiva o administrativa, que sea importante para la empresa, para la cual haya establecido el estado o la experiencia que desea obtener como resultado.

El trabajo suele ser desorganizado y gradual, y el cambio lo afecta en formas que no se pueden prever. Céntrese en la forma en que cada proyecto aporta a la meta general de automatización. Así tendrá una guía para superar las dificultades y continuar avanzando.

Observar a los líderes de la industria, especialmente aquellos que están creciendo rápidamente, para ver lo que es posible es una buena idea. Tenga en cuenta que debe observar la totalidad de su trabajo, que podría incluir decenas de proyectos individuales de automatización que componen un enfoque de transformación.

Como punto de partida, elija uno o dos proyectos. La clave es lograr que cada proyecto tenga valor y saber que a medida que se desarrolle e interconecte con otros proyectos, el beneficio puede ser exponencial.

Seis preguntas para ayudarlo a decidir por dónde comenzar

En una empresa grande, podría haber decenas de proyectos de automatización posibles, lo que significa que elegir por dónde comenzar puede ser paralizante. Las siguientes preguntas no son las únicas que podrían plantearse, pero puede ayudarlos a usted y a su equipo a centrarse en el punto de partida correcto:

1. ¿Con qué rapidez responde las solicitudes de los clientes?
2. ¿Cómo es la experiencia que brinda a sus clientes en comparación con la de otros líderes de la industria, incluidos sus competidores de origen digital?
3. Sus empleados, ¿pasan mucho tiempo realizando tareas manuales que podrían automatizarse?
4. Sus competidores, ¿ofrecen más productos y servicios dirigidos a segmentos específicos en el mercado que usted?
5. ¿Puede modificar rápidamente las aplicaciones de software de front-end y back-end cuando las expectativas del cliente y las reglamentaciones gubernamentales cambian?
6. ¿Qué porcentaje de transacciones del cliente generan excepciones que deben procesarse manualmente?

Capítulo 5

¿Cuáles son las opciones de solución?

Si está listo para adquirir una solución de automatización, básicamente, tiene las cuatro opciones siguientes, que muchas empresas combinan:

1. Puede escribir todo el código desde cero.

- **Ventajas:** Usted es dueño y tiene el control de todo.

- **Desventajas:** Se convierte en una caja negra, donde la parte comercial no tiene visibilidad del código ni lo entiende. Esta opción requiere muchos conocimientos de TI y tiempo para entender lo que hace el código y para hacer los cambios necesarios.

2. Puede adquirir un grupo de aplicaciones puntuales.

- **Ventajas:** Puede seleccionar una opción entre una amplia variedad de proveedores.

- **Desventajas:** Usted puede desempeñarse como el integrador cuando adquiere aplicaciones de automatización diferentes a través de diferentes empresas. Los productos no siempre funcionan bien con los demás, y no existe una base subyacente para funciones como el análisis.

3. Puede adquirir aplicaciones empaquetadas.

- **Ventajas:** Esta opción ya está lista para usar, y algunas aplicaciones especializadas satisfacen necesidades específicas, como facturación o marketing digital.

- **Desventajas:** Si su empresa no encaja en el molde de la aplicación empaquetada, esta no tendrá todas las funciones que usted busca. Las aplicaciones empaquetadas no tienen mucha flexibilidad, por lo que hay que trabajar dentro de sus límites.

4. Puede adoptar una plataforma de automatización.

- **Ventajas:** Esta opción tiene que ver con un conjunto integrado de aplicaciones básicas con las que puede crear cualquier solución de automatización.

- **Desventajas:** No puede elegir un proveedor diferente para cada aplicación. Con esta opción, depende de un solo proveedor para toda la plataforma.

La aplicación de la inteligencia artificial (IA) directamente a la automatización continúa en las etapas iniciales, pero no por mucho tiempo. Comenzar a determinar cómo aplicar la IA en los proyectos de automatización y aprovechar la oportunidad de experimentar y de perfeccionar las habilidades antes que la competencia es una buena idea.

A continuación, se muestran tres ejemplos de la forma en que las empresas líderes la están usando:

- 1. Usar la IA en la automatización para mejorar la calidad de la toma de decisiones.** Por ejemplo, las aseguradoras desean conocer la probabilidad de que una reclamación sea fraudulenta, incluso cuando no haya pruebas fácilmente distinguibles de fraude. Con el tiempo, se puede entrenar al sistema de IA para que sea más eficaz a la hora de identificar el fraude, lo que ayudará a la empresa a pagar las reclamaciones más rápido y, al mismo tiempo, a reducir los riesgos.

Considere dos quejas similares para un procedimiento médico en el que ambas cumplen con todas las reglas de la póliza del seguro.

Ejemplo de la primera reclamación del seguro

- No se detecta ningún patrón preocupante con IA.
- La empresa puede pagar la primera reclamación sin incurrir en las demoras y los costos que implicaría una investigación posterior, lo que incrementa la satisfacción del cliente y reduce los costos.

Ejemplo de la segunda reclamación del seguro

- Se detecta un patrón oculto con IA, el cual indica una sospecha de fraude.
- La empresa puede enviar la segunda queja para que se la revise en profundidad.

- 2. Usar la IA en la automatización para la captura inteligente de datos.** Por ejemplo, una empresa necesita estandarizar datos de facturas, de varios formatos aleatorios, sin intervención humana. Usando la captura de datos con IA, el sistema “sabe” cuáles son los números y los campos en cada factura que representan cada dato requerido, como número de artículo, cantidad, precio unitario, porcentaje de descuento, impuesto estatal y precio total.
- 3. Usar la IA en la automatización para detectar los patrones ocultos en los datos recopilados por los sistemas operativos y tomar medidas al respecto.** Estos “datos operativos” brindan percepciones nuevas que las fuentes de datos tradicionales no brindan. Considere una aplicación de desarrollo de productos en la que las percepciones ocultas indiquen que los cambios en una parte específica tienen altas probabilidades de generar una demora en la producción. Estas conclusiones ocultas pueden basarse en una red compleja de interdependencias que no podrían haberse descubierto sin la IA.

Los datos operativos pueden brindar percepciones en casi cualquier industria al ayudar a responder preguntas como las siguientes:

- ¿Cuánto tiempo llevó la apertura de una cuenta nueva (y por qué)?
- ¿Con qué frecuencia incumplí mi acuerdo de nivel de servicio (SLA) (y por qué)?
- ¿Cuánto trabajo fue necesario para ponerse al día (y por qué)?

Puede mejorar la automatización usando estas percepciones únicas para acelerar los procesos que interactúan directamente con el cliente, reducir los tiempos de entrega y disminuir el trabajo necesario para ponerse al día.

Capítulo 6

Qué ofrece IBM

IBM® ofrece una plataforma de automatización basada en una capa analítica común que le brinda conocimientos sobre sus datos operativos y la productividad.

La [IBM Automation Platform for Digital Business](#) es un conjunto integrado de capacidades flexibles que lo ayudan a automatizar el trabajo para impulsar el crecimiento:

1. [Use bots para automatizar las tareas manuales de rutina](#)

Elimine los errores de entrada de datos y copiado y pegado, libere a los empleados para que realicen tareas que ofrezcan mayor valor.

2. [Comparta y administre el contenido y colabore con este](#)

Permita el acceso inmediato al contenido, conecte el contenido a las aplicaciones empresariales digitales, garantice el control y el cumplimiento.

3. [Diseñe y administre flujos de trabajo de principio a fin](#)

Elabore secuencias de actividades manuales y automatizadas para mejorar la coherencia entre los procesos y los casos, mejore el procesamiento directo.

4. [Automatice las decisiones con reglas empresariales](#)

Permita una rápida adaptación a los cambios, incremente la coherencia y la capacidad de auditoría de las decisiones, detecte situaciones dignas de atención en tiempo real.

5. [Capture, clasifique y extraiga datos del contenido](#)

Acelere la extracción de los datos, reduzca los errores de entrada de datos, obtenga conocimientos de documentos no estructurados.

Obtenga más información sobre la plataforma de automatización de IBM

[Mire la demostración](#)

Usando un escenario de procesamiento de facturas, esta demostración de cinco minutos muestra la forma en que las capacidades integradas de las plataformas funcionan juntas para ayudarlo a automatizar las operaciones de principio a fin.

[Obtenga el estudio del ROI](#)

IBM le encargó a Forrester Consulting que evaluara el posible rendimiento de la inversión (ROI) que las empresas podrían obtener mediante la implementación de la IBM Automation Platform for Digital Business. Lea todos los beneficios y el análisis de los costos.

[Programa una consulta de 30 minutos con un especialista en automatización](#)

“Tras la entrevista de Forrester con un cliente actual de la plataforma de automatización de IBM perteneciente a la industria bancaria y el posterior análisis financiero, se determinó que la organización entrevistada obtuvo beneficios de casi USD 23.900 millones en un periodo de tres años... [con] un ROI del 675 %...”

– [The Total Economic Impact™ de la IBM Automation Platform For Digital Business](#), un estudio solicitado a cargo de Forrester Consulting, marzo de 2019

Qué ofrece IBM

¿Es una plataforma apropiada para usted?

Una plataforma de automatización es adecuada para cualquier empresa, pero se usará de manera diferente si se trata de empresas grandes o pequeñas, si existe un trato directo con el cliente o es de uso interno, si es una industria altamente regulada o poco regulada y si se aplica al trabajo departamental o interempresarial.

En términos generales, una plataforma de automatización es adecuada para los siguientes criterios:

- 1** Necesita cierto nivel de personalización, pero no querrá tener que escribir el código desde cero para todo.
- 2** Ha probado las aplicaciones empaquetadas, pero no tienen las funciones que usted necesita.
- 3** Necesita lanzarse al mercado y hacer cambios rápidamente.
- 4** Quiere que las capacidades estén integradas, en lugar de tener productos diversos de proveedores diferentes.

Las plataformas de automatización están diseñadas para brindar un conjunto completo e integrado de capacidades para automatizar todos los tipos de trabajo. Piense en plataformas de oficina populares que conectan varios programas y permiten que los usuarios combinen fácilmente las capacidades en la medida en que lo necesiten.

Una plataforma de automatización puede ofrecer los beneficios de otras opciones de solución —personalización del código escrito, rápido lanzamiento al mercado de aplicaciones empaquetadas, las mejores capacidades de soluciones puntuales— en un solo paquete integrado.

Si bien la historia de cada usuario es un punto de partida único e importante en el proceso de selección de la tecnología, los siguientes escenarios se destacan como posibles candidatos para una solución de plataforma:

- Emisión y administración de préstamos
- Administración de beneficios y elegibilidad
- Suscripción de pólizas y procesamiento de reclamaciones
- Incorporación de clientes, empleados y proveedores
- Administración normativa y del cumplimiento
- Administración de transporte y logística
- Administración de la atención del paciente
- Administración de riesgos y fraude
- Servicio al cliente
- Financiación comercial

“Se espera que la estandarización de plataformas dé lugar a incluso más iniciativas de automatización. Más gerentes y líderes comerciales, que ya han invertido en IBM Automation Platform for Digital Business, pueden extender la plataforma según sus necesidades sin tener que comenzar desde cero”.

- The Total Economic Impact™ de la IBM Automation Platform For Digital Business, un estudio solicitado a cargo de Forrester Consulting, marzo de 2019

Capítulo 7

Ocho mensajes principales

- 1 Si el objetivo es hacer crecer la empresa, no será fácil hacerlo sin la automatización.** No se trata de una moda. Para muchas empresas e industrias, es esencial.
- 2 Elegir por dónde comenzar con la automatización puede requerir esfuerzo, pero contar con un plan facilita la elección.** Las tareas que hace con frecuencia y aquellas que mejoran significativamente la experiencia de clientes o empleados son las principales candidatas para impulsar el crecimiento a través de la automatización.
- 3 La automatización no es un solo gran lanzamiento, sino un desarrollo gradual.** Aprenderá cosas nuevas cada vez que extienda la automatización.
- 4 Comience con un final en mente.** Asegúrese de que el primer proyecto sea parte de una operación ejecutiva o administrativa, para la cual haya establecido el estado o la experiencia que desea obtener como resultado.
- 5 La automatización puede permitir que sus empleados sean más productivos.** Puede aplicar la automatización para apoyar a su personal y para combinar el trabajo — procesos automatizados y manuales — de una forma que impulse el crecimiento sin contratar más empleados.
- 6 El trabajo complejo necesita una automatización integrada.** El trabajo interempresarial, como la emisión de préstamos, el procesamiento de quejas y la logística de trabajo, crea desafíos complejos. Se pueden obtener beneficios considerables usando la automatización integrada para simplificar esas operaciones.
- 7 La automatización da lugar a la escalabilidad, y la escalabilidad da lugar al crecimiento.** La escalabilidad significa números, como más clientes y más unidades movidas. Sin embargo, desde el punto de vista de la automatización, la escalabilidad también significa opciones, más tipos de préstamos, más tipos de pólizas, más destinos, mayor capacidad de elección. Cuando brinda más opciones, tiene llegada a clientes que antes no habían considerado comprarle.
- 8 La IA está comenzando a transformar la automatización.** No espere demasiado para experimentar, para comenzar a aplicar la inteligencia artificial (IA) en la automatización. No es una característica determinante del éxito de la automatización —aún.

Hable con un especialista



© Copyright IBM Corporation 2019

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Producido en los Estados Unidos de América
Marzo de 2019

IBM, el logotipo de IBM e **ibm.com** son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en diversas jurisdicciones a nivel mundial. Otros nombres de productos y servicios podrían ser marcas comerciales de IBM o de otras compañías. Hay una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM disponible en la Web en "Copyright and trademark information" (Información de marca registrada y copyright) en www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Este documento está actualizado a la fecha inicial de su publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países donde opera IBM.

Los datos de rendimiento que se analizan en este documento se presentan como obtenidos en condiciones de operación específicas. Los resultados reales pueden variar. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL", SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD O DE IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO VIOLACIÓN. Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos conforme a los cuales se brindan.

El cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. IBM no proporciona asesoramiento legal ni declara o garantiza que sus servicios o productos asegurarán que el cliente cumpla con cualquier ley o regulación.

Declaración de las buenas prácticas de seguridad: La seguridad del área de TI involucra la protección de los sistemas y la información mediante la prevención, detección y respuesta al acceso inapropiado desde dentro y fuera de su empresa. El acceso inapropiado puede causar que se altere, destruya, malverse o use incorrectamente información, o puede causar daños o uso indebido en sus sistemas, incluidos el uso en ataques a otros. Ningún sistema o producto del área de TI debe ser considerado completamente seguro y ningún producto, servicio o medida de seguridad puede ser completamente eficaz para prevenir el acceso o el uso inapropiado. Los sistemas, productos y servicios de IBM están diseñados para formar parte de un enfoque de seguridad integrador legítimo, el cual involucrará necesariamente procedimientos operacionales adicionales, y es posible que requieran otros sistemas, productos o servicios para ser más eficaces. IBM NO GARANTIZA QUE LOS SISTEMAS, PRODUCTOS O SERVICIOS SON INMUNES, NI HARÁN A SU EMPRESA INMUNE, A LA CONDUCTA MALICIOSA O ILEGAL DE CUALQUIER PARTE.