



---

### Puntos destacados

- Aplicar la automatización para alcanzar la transformación digital y mejorar la experiencia del cliente
  - Escalar las operaciones del negocio para que su organización adquiera más flexibilidad y se posicione más competitivamente
  - Ayudar a mejorar el trabajo, en atención al público y en el sector administrativo, con la automatización de las tareas y los procesos, la captura de datos automática, y mucho más
- 

# Reinvención de los negocios con automatización

La automatización del negocio digital ayuda a escalar las operaciones, mejorar las experiencias del cliente y controlar los costos

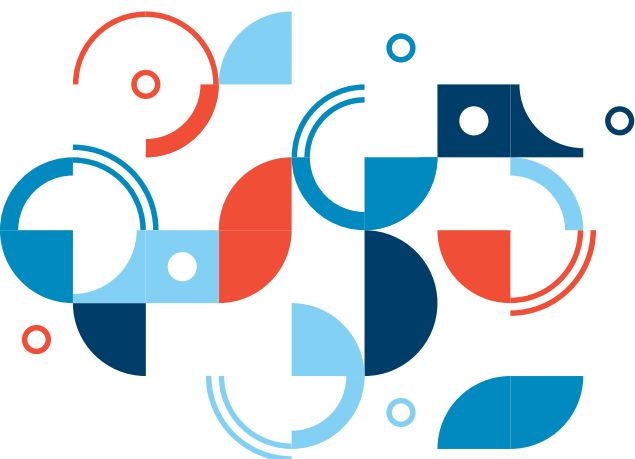
### La automatización empresarial no es lo que solía ser

Tanto en los negocios como en la tecnología, la automatización ahora optimiza funciones que hace apenas un tiempo parecían imposibles de automatizar. Y lo que es más importante, en todas las operaciones del negocio (desde préstamos, atención de pacientes, cumplimiento normativo y servicio al cliente), la automatización aumenta la capacidad de una organización de escalar y realizar más trabajo, no solo más rápido sino mejor, sin necesidad de aumentar el número de empleados.

De hecho, muchas organizaciones están pasando de procesos manuales de alto contacto a operaciones digitales, y la automatización se encuentra en evolución hacia algo totalmente nuevo. Ahora, la automatización incorpora muchas herramientas nuevas, que incluyen inteligencia artificial y procesos robóticos, entre otros. Estas herramientas están diseñadas para mejorar la productividad del empleado, mejorar la toma de decisiones y ayudar con la optimización de sistemas. Como resultado, la automatización se ha convertido en una inversión más rentable para más procesos laborales que antes.

Y en este proceso de transformación, la automatización pasó de simplemente lograr mejoras en los costos y la eficiencia, a cubrir un enfoque centrado en el cliente que mejora la experiencia de cada usuario. Las capacidades se han ampliado desde manejar la automatización mecánica de tareas repetitivas a abarcar una amplia variedad de estilos laborales y situaciones en toda la empresa. Ha adquirido la capacidad de hacer mucho más que seguir procesos prescritos.

Este ensayo ofrece una descripción general de cómo la automatización se ha modificado a medida que las empresas han pasado a ser organizaciones digitales. Luego examina a qué usuarios afectan estos cambios (virtualmente a todos) y por qué estos cambios son algo positivo (el trabajo mejora). Realiza un análisis más profundo de cómo la automatización ofrece capacidades específicas para operaciones de negocios puntuales, desde gestión del flujo de trabajo a la toma de decisiones en tiempo real. Y finalmente, presenta la plataforma Digital Business Automation totalmente integrada de IBM®, que reúne en un mismo lugar las capacidades de automatización clave para que las empresas transformen digitalmente su organización a escala.



## En todos los sectores, están cambiando los motivos empresariales para la automatización

El uso tradicional de la automatización empresarial ha ayudado a reducir los costos mediante una mayor eficiencia, velocidad y uniformidad de las operaciones. Pero en los últimos años ha habido un cambio rápido hacia el uso de la automatización para lograr la transformación digital de toda la organización que no solo puede escalar las operaciones, sino que también alcanza los objetivos, que varían desde mejorar la experiencia del cliente a administrar la carga de trabajo de la cadena de suministro.

Un estudio reciente de líderes encargados de la transformación digital realizado por Forrester Consulting reveló que la reducción de costos, que supo ser la razón principal más citada para mejorar los procesos, ocupa ahora el cuarto lugar entre las razones más mencionadas, y este descenso ocurrió en solo dos años.<sup>1</sup> En lugar del ahorro de costos, la transformación digital (seguida de cerca de la mejora en la experiencia del cliente) se ha convertido en el motor principal para la mejora empresarial.<sup>1</sup>

Con un reconocimiento al potencial enorme y el crecimiento de la automatización, la firma consultora de gestión McKinsey & Company recientemente llegó a la conclusión de que en el 60 por ciento de las ocupaciones en todo el mundo, hasta un 30 por ciento de las actividades se pueden automatizar.<sup>2</sup>

## Actualmente, la automatización está dedicada al crecimiento empresarial y la escalabilidad de las cargas de trabajo

Hoy en día, la automatización está diseñada para aumentar la cantidad y la calidad del trabajo del que puede ocuparse una organización. Esta situación es fundamental en los casos en que la cantidad de empleados permanece inamovible, pero la carga de trabajo debe escalar a fin de adaptarse a las ofertas, las exigencias de los clientes y las fluctuaciones de temporada. Por otro lado, mantener la empresa competitiva también exige escalabilidad, en particular cuando otras organizaciones en el mismo sector industrial buscan obtener ventajas a través de la presentación de nuevas experiencias del cliente que se replican fácil y digitalmente miles de veces a través de procesos automatizados.

Los resultados que obtienen las empresas que realizan la escalabilidad con éxito, en especial en los sectores que funcionan totalmente en forma digital, como comercio o entretenimiento en línea, pueden ser impactantes. La capacidad de escalar operaciones mediante la automatización en todas estas empresas puede aumentar los ingresos por empleado, desde cientos de miles a millones de dólares. En este proceso, frecuentemente hay una mejora de la calidad. Es más, en casi todas las industrias, el uso de automatización moderna significa que una mayor rentabilidad va acompañada de una mayor calidad.

Entre sus clientes, IBM observa una estrecha relación entre el crecimiento de la transformación digital y los beneficios que proporciona la automatización.

- [PNC Financial Services Group en EE. UU.](#) experimentó una reducción de entre el 80 y el 90 por ciento en la cantidad de solicitudes de préstamos que debían ser revisadas manualmente cuando automatizó las reglas y los procesos empresariales.
- [UK National Health Service Blood and Transplant](#) automatizó más del 40 por ciento de su exigente proceso de asignación de trasplante de corazón de 96 pasos, y lo hizo en menos de seis meses mediante una solución automatizada basada en la nube.
- [The Carlsberg Group-Denmark](#) utilizó la automatización para reducir la cantidad de horas que el personal administrativo debía dedicar al procesamiento de pedidos, y lo hizo en más del 90 por ciento, al mismo tiempo que se eliminaron casi todos los errores en los pedidos.
- [Ferservizi](#), proveedor de servicios administrativos para el principal operador ferroviario de Italia, reemplazó las operaciones manuales con procesamiento digital para más de 400 000 facturas y 1 millón de nóminas anualmente.

## La automatización proporciona beneficios en todas las operaciones empresariales

Entre las operaciones comerciales que con mayor frecuencia se rediseñan para aprovechar las tecnologías digitales se cuentan las que respaldan la experiencia del cliente. Al respecto, Forrester Consulting indica que, según su investigación, “la transformación digital y la experiencia del cliente son el enfoque principal de la mejora del proceso”.<sup>1</sup>

Pero si bien la automatización de los procesos de atención al público puede implicar una mejora en el contacto externo con los clientes y el ecosistema de socios, la automatización de los procesos administrativos también mejora las tareas internas que no involucran contacto personal con los clientes. El resultado que se obtiene es que, en todos los sectores, las operaciones empresariales se benefician de la capacidad de escalar que trae aparejada la automatización, en situaciones como:

- Creación y otorgamiento de préstamos
- Procesamiento de reclamos y suscripción de pólizas
- Gestión de cumplimiento y normativas
- Gestión de atención de pacientes
- Servicio al cliente
- Gestión de beneficios y elegibilidad
- Incorporación de clientes, empleados y proveedores
- Gestión de transporte y logística
- Gestión de fraudes y riesgos
- Finanzas comerciales

## Las capacidades de la automatización integrada ayudan a trabajar mejor

Las organizaciones que tienen éxito se plantean la automatización con el conocimiento de cómo trabajan sus empleados, y luego lo usan acompañado de tecnologías digitales. La habilidad de obtener información de textos, imágenes u otro tipo de contenido no estructurado puede compararse con la forma en que los ojos capturan la información, y la habilidad para organizar y coordinar las distintas naturalezas del trabajo repetitivo y del trabajo basado en conocimiento se puede comparar con el manejo simultáneo que hace el sistema nervioso central de las diferentes entradas.

Sin embargo, el trabajo digital de los trabajadores va más allá de las tareas que realiza cada individuo en particular y abarca el enorme volumen de trabajo (y los diversos estilos laborales) presente en la empresa. Cuando se automatiza cada estilo se ayuda a las empresas en su transformación para lograr más y hacerlo mejor.

Una forma práctica de abordar el trabajo de modificación es a través de la automatización centrada en dos características básicas: el volumen y la exclusividad del trabajo. El trabajo en gran cantidad suele ser repetitivo, tareas tratadas de maneras semejantes cientos de veces, e incluso cientos de miles de veces por día. Por otra parte, las tareas con un alto grado de exclusividad tienden a ser únicas, tareas en menor número y que frecuentemente exigen de actividades especializadas.

Si se las representa en un gráfico, estas características se ubican en los ejes X e Y, lo que revela cinco estilos de trabajo que las organizaciones manejan como aumento del volumen y la exclusividad. Entre estos estilos de trabajo y los beneficios que se pueden obtener de la automatización, se incluyen:

- **Repetitivo:** esta tarea exige muy poca intervención de sentido común o sutileza humanos, pero es básica para la ejecución de una empresa. Las tareas rutinarias, como el procesamiento de facturas y pagos, o la toma de decisiones básica, como determinar si una póliza de seguro incluye cláusulas adicionales, pueden automatizarse mediante el uso de bots que complementan a los empleados y los liberan para que realicen otros trabajos.
- **Administrativo:** este tipo de trabajo que se ubica en el espectro medio es generalmente de bajo volumen y exige solo técnica moderada. Incluye tareas de realización diaria que tienen lugar en todas las empresas, como la revisión y la aprobación de documentos y pólizas, dos procesos que se pueden mejorar con automatización. Además, se pueden automatizar los componentes de otras tareas administrativas, como la aplicación de pólizas gubernamentales que ayuden a garantizar el cumplimiento normativo.
- **Departamental:** esta extensión del trabajo administrativo se ocupa de tareas que pueden ser fundamentales para una división en particular pero que no afectan a toda la organización. Dado que su trabajo tiene un enfoque específico, los empleados con frecuencia tratan de manejarlo a través de hojas de cálculo o con correos electrónicos para aplicaciones específicas del departamento. En estos casos, la automatización ofrece una forma más rápida y sencilla de manejar la carga de trabajo, y además ayuda a garantizar la uniformidad en toda la organización.

- **Interempresarial:** Estas tareas abarcan estilos de trabajo que van desde tareas de alto volumen a tareas altamente exclusivas, pero también afectan a muchas divisiones diferentes en la organización. Cierta tarea, como la aprobación de solicitudes de préstamos, en los que participan múltiples funciones en toda la empresa, también tiene un impacto importante en la rentabilidad. Sin embargo, el nivel mayor de exclusividad de la tarea va acompañado de mayor dificultad y costos cuando se la realiza manualmente. La automatización puede ayudar a acelerar el procesamiento y así lograr mayor rentabilidad.

- **Experto:** esta categoría abarca el tipo de trabajo que es, en general, el de mayor destreza, más exclusivo y más valioso dentro de la organización. Pero incluso el trabajo especializado puede mejorarse, ya que la automatización puede aumentar la productividad a través de la recopilación e interpretación de datos a una velocidad y con una escala que no es posible para las personas desde el punto de vista físico.

En última instancia, el objetivo de la automatización digital es que todos en la organización estén más cerca del nivel experto al poner a su alcance capacidades mejoradas y empoderándolos para que las usen de forma más eficaz.

### Automatización para cada estilo de trabajo



A través del abordaje y la extensión de las capacidades de los distintos estilos de trabajo, la automatización puede mejorar de manera significativa las operaciones de toda la empresa.

## El software de automatización brinda capacidades transformativas del trabajo

La digitalización y la automatización de las operaciones empresariales en todo el negocio están enfocadas en cinco áreas clave: tareas, contenido, flujo de trabajo, decisiones y captura de datos. Todas estas áreas existen en todas las organizaciones y pueden beneficiarse del poder combinado que proporcionan la transformación digital y las nuevas capacidades para la automatización.

### *Tareas*

Todas las organizaciones realizan tareas que cambian poco con el tiempo, o de un proyecto a otro. Estos trabajos repetitivos, junto con los que se realizan de fondo, como la búsqueda en las cuentas, son perfectos para la automatización con software específico para automatizar procesos robóticos. Cuando el software es el encargado de estas tareas, los empleados pueden realizar trabajos más valiosos. Mientras tanto, las tareas repetitivas se logran más rápido, y en algunos casos en tan poco tiempo como en 1 minuto en lugar de hacerlas en 20, con una tasa de error cercana a 0<sup>3</sup>

### *Contenido*

Una empresa con conocimiento digital confía en el contenido, tanto estructurado en las bases de datos como en los volúmenes de rápido crecimiento del contenido sin estructura que se encuentra en documentos, fotografías, correos electrónicos, archivos de audio y de video, además de en las redes sociales. Todos estos datos y la información que se crea se deben gestionar, distribuir y almacenar, y cada paso en el ciclo de vida del contenido puede implicar un componente de automatización diferente. Lo mismo se aplica a la forma en que se usa el contenido. Usar datos que anteriormente se habían ignorado y fomentar la colaboración entre los empleados es clave cuando se emplean los datos. También prioritarios son el acceso garantizado a la información, la privacidad y la seguridad. La automatización del negocio puede ocuparse de todas estas inquietudes.

### *Flujo de trabajo*

Si bien una tarea se dedica a un elemento en especial del trabajo, y es el contenido el factor definitorio en cuanto a los materiales digitales empleados en los negocios, es el flujo de trabajo lo que une estos pasos para crear procesos de extremo a extremo. Por ejemplo, una solicitud de préstamo puede involucrar decenas de pasos, pequeños y rutinarios, pero el resultado final del flujo de trabajo puede generar resultados que son fundamentales para un cliente. La automatización de los pasos en el flujo de trabajo mejora la agilidad, visibilidad y uniformidad en cientos de procesos, lo que permite operaciones mejoradas que benefician a la empresa y el cliente. También puede descubrir patrones que pueden mejorarse en los flujos de trabajo, los productos y los servicios.

### *Decisiones*

Cada día, una empresa toma miles de decisiones operacionales, pero muy pocas se basan únicamente en opinión personal. En la mayoría de los casos, implican trabajo repetitivo y detallado que se realiza según las políticas de la empresa o las normativas de la industria, mediante reglas comerciales cuidadosamente establecidas. Estas decisiones empresariales repetitivas se pueden capturar y automatizar a fin de mejorar su capacidad de respuesta, disminuir el riesgo asociado al cumplimiento y optimizar los procesos de flujo de trabajo. Y la separación de las reglas empresariales de sus aplicaciones le otorga la flexibilidad necesaria para responder rápidamente a los clientes y los cambios que tienen lugar en el mercado.

### *Capturar*

La utilidad del contenido se encuentra en la información que tiene, pero muchas organizaciones tienen tanto contenido que no pueden encontrar y obtener los datos que necesitan. El desafío aumenta con el tiempo, a medida que las empresas suman al texto digital e impreso, contenido en video, audio, fotografías e imágenes gráficas. La extracción de información y datos de todos estos formatos puede ser crucial para el éxito de una empresa. La automatización de la captura de datos de archivos en el punto de ingreso a la empresa obtiene información pertinente a una velocidad que resulta imposible de lograr para un ser humano.

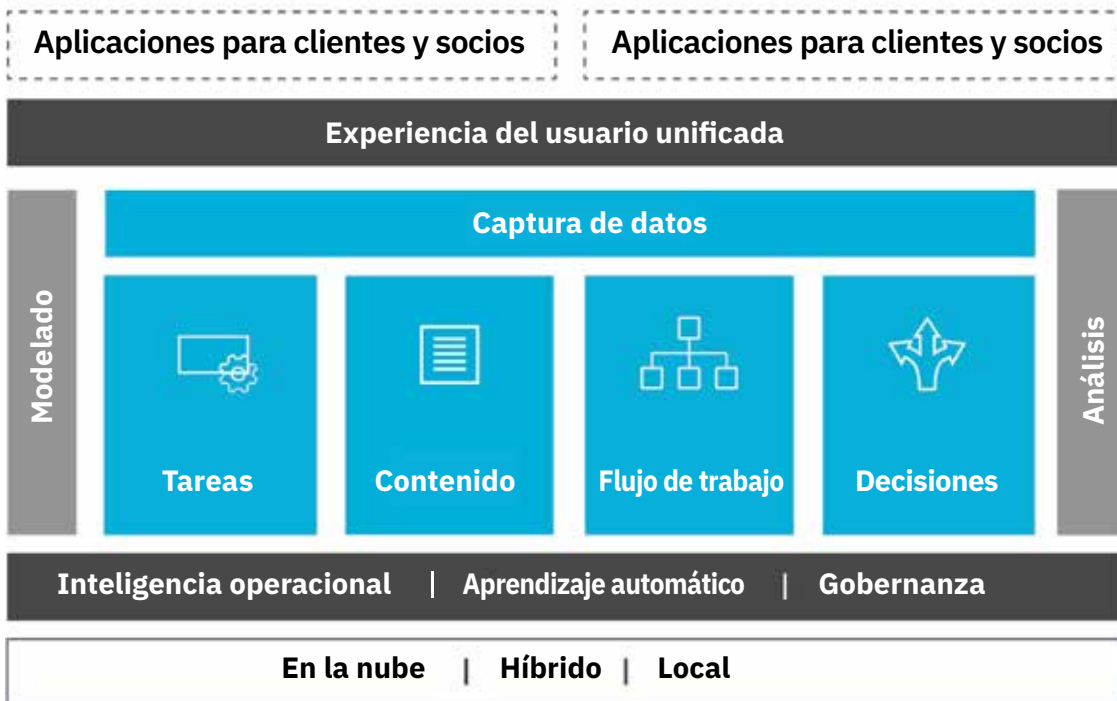
**Presentación de la plataforma Digital Business Automation de IBM**

IBM ayuda a las organizaciones a lograr la escalabilidad a través de la automatización de las operaciones empresariales digitales, y lo logra mediante una plataforma de software integrada que permite a las empresas digitalizar y coordinar múltiples capacidades. IBM se ocupa de cada una de las áreas principales en las que la automatización otorga beneficios: tareas, contenido, flujo de trabajo, toma de decisiones y captura de datos, y lo hace de forma que permite a los clientes usar cualquiera de estas áreas como punto de entrada a las capacidades de la plataforma, y combinarlas y asociarlas según lo necesite y de acuerdo con las situaciones a las que se enfrenta la empresa.

Las capacidades integradas permiten que la plataforma Digital Business Automation de IBM coordine nuevas capacidades con la infraestructura existente del usuario. Por ejemplo, la captura de datos y la gestión de contenido según las necesidades de gestión de un caso de una empresa de seguros, buscando archivos para obtener datos pertinentes, administrando los procesos empresariales necesarios para finalizar un reclamo y tomando decisiones basadas en las políticas de la empresa.

Las operaciones empresariales pueden automatizarse para finalizar los pasos sin intervención de las personas, o para complementar las capacidades de los empleados. El objetivo que se busca es eficiencia, velocidad, precisión, servicio al cliente e ingresos superiores, todo en la escala necesaria y apta para tener éxito en el entorno empresarial competitivo actual.

**Plataforma Digital Business Automation de IBM**



La plataforma totalmente integrada Digital Business Automation de IBM está diseñada para aumentar la productividad de los empleados y hacer que las operaciones de la empresa sean más inteligentes.

La plataforma integrada de IBM proporciona ventajas importantes en comparación con las soluciones de punto para la automatización, incluida una experiencia unificada del usuario que ofrece uniformidad en todas las operaciones, destrezas reutilizables y activos que los usuarios pueden compartir entre las ofertas de la plataforma, y servicios en la plataforma que impulsan la analítica y el conocimiento con inteligencia operacional.

### Conclusión

La digitalización es una fuerza que cambia la naturaleza del trabajo y a los empleados, y como resultado, a organizaciones enteras. Si a esta transformación le sumamos la automatización como elemento clave, las empresas pueden lograr beneficios importantes relacionados con la velocidad, la precisión y la rentabilidad de sus operaciones empresariales. Y algo que es también importante, pueden lograr la escalabilidad necesaria de automatización para competir en el panorama empresarial actual, con la capacidad de aplicar la automatización en cualquier estilo de trabajo, desde tareas repetitivas y mecánicas a trabajo basado en conocimiento experto. Los enfoques modernos a la automatización, que incluyen extracción de datos, contenido no estructurado y toma de decisiones según políticas para garantizar el cumplimiento normativo, se extienden mucho más allá del ahorro de costos o de la simplificación de las cargas de trabajo. Ayudan a optimizar la relación entre empleados-ingresos con una plataforma integrada que complementa y amplía las capacidades del empleado para trabajar de manera más eficaz y ayudar a crear una empresa más competitiva.

### Obtener más información

Si desea obtener más información sobre la plataforma Digital Business Automation de IBM, visite: [ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

Además, IBM Global Financing ofrece diversas opciones de pago para ayudarlo a obtener la tecnología necesaria para que su empresa crezca. Ofrecemos gestión de todo el ciclo de vida de los productos y servicios de TI, desde su adquisición hasta su desecho.

Para obtener más información, visite: [ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)



---

© Copyright IBM Corporation 2019

New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Producido en los Estados Unidos de América  
Enero de 2018

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" en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://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 y los ejemplos de clientes citados se presentan solo con fines ilustrativos. Los resultados de rendimiento reales pueden variar según las configuraciones específicas y las condiciones operativas.

Todos los ejemplos de clientes que se citaron o describieron se presentan a modo de ejemplo sobre el modo en que algunos clientes utilizaron los productos de IBM y los resultados que pueden haber logrado. Los costos ambientales y las características reales de desempeño variarán según las configuraciones y las condiciones de los clientes individuales. Comuníquese con IBM para saber cómo podemos ayudarlo.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN 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.

<sup>1</sup> **Forrester Consulting, "Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation," a commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of IBM, November 2017.**

[https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)

<sup>2</sup> **McKinsey Global Institute, "Technology, jobs, and the future of work," McKinsey & Company, May 2017.**

<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

<sup>3</sup> **Based on IBM customer experience.**



Please Recycle