

## Automatización

# La automatización estratégica agrega velocidad, agilidad y resiliencia a los flujos de trabajo inteligentes

Las nuevas tecnologías que automatizan los procesos pueden mejorar el servicio al cliente, liberar a los empleados para que realicen un trabajo más significativo e impulsar el crecimiento



Esta sesión de Preguntas y Respuestas es parte de la serie Built for Change Perspectives, que explora las tendencias en la transformación empresarial. Para obtener más información, visite [IBM.com/smarter-business](https://www.ibm.com/smarter-business)

**Thomas Ivory es Vicepresidente y Líder global de IBM Automation. Es una autoridad líder en automatización inteligente, incluida la automatización de procesos robóticos, el aprendizaje automático y la inteligencia artificial. Es el responsable de impulsar la automatización en todas las operaciones del cliente en IBM Services.**

**P: El término “automatización” ha tenido muchos significados durante las últimas décadas. ¿Cómo deberían los líderes empresariales considerar la automatización hoy en día?**

R: La automatización ha tenido el estereotipo de eliminar puestos de trabajo. Pero creo que hoy se está aplicando de manera totalmente contraria. Está inspirando una mentalidad de crecimiento. Las compañías buscan aprovechar la automatización para hacer que sus cadenas de suministro sean más eficientes, flexibles y resilientes; hacer que sus finanzas y contabilidad sean más inteligentes; facilitar las adquisiciones; y llevar el procesamiento autónomo a todas sus empresas. Quieren ser más ágiles y rápidos en sus operaciones, y quieren que sus empleados se concentren en un trabajo más significativo y de mayor valor.

**¿Cuáles son algunas de las necesidades específicas de automatización comunes a varias industrias?**

Una de las principales prioridades en todas las industrias son los modelos de entrega virtual sin contacto. También necesitan la capacidad de conectar todas las áreas

(finanzas, operaciones del cliente y cadena de suministro) en toda la empresa en un único entorno digital para brindar transparencia, gobernanza y una visión de 360 grados de dónde aplican la automatización y medir su impacto.

Y muchas organizaciones ahora se dan cuenta de que necesitan realmente automatizar la adopción de la automatización. Es decir, necesitan automatizar el proceso de minería y descubrimiento para responder a la pregunta: “¿Qué es lo que deberíamos automatizar?”. Hay muchas soluciones nuevas para reducir la mano de obra humana, y las empresas deben descubrir y calificar qué procesos son los mejores candidatos para aplicárselas.

**¿Cómo encaja la automatización en los flujos de trabajo inteligentes?**

En todos los negocios, los flujos de trabajo se han vuelto más complicados con el paso del tiempo. Las compañías se han expandido y diversificado globalmente. Están continuamente agregando innovaciones y nuevos productos. Así que los flujos de trabajo se han vuelto muy complejos y, con frecuencia, de naturaleza bastante manual. Son analógicos, no digitales y no aprovechan los datos de la organización. Como resultado, las compañías se están ahogando en sus propios procesos y operaciones, y esto las impide crecer.

La automatización extrema aplica tecnologías exponenciales, como procesos robóticos, gestión inteligente de procesos empresariales, analítica profunda y tecnologías de inteligencia

artificial como el aprendizaje automático y el procesamiento de lenguaje natural, para deconstruir y rediseñar los flujos de trabajo, para optimizar las formas de hacer negocios de una manera más vanguardista y a prueba de futuro.

**P: ¿Cuáles son los mayores cambios que ha provocado la pandemia en términos de compañías que implementan una automatización transformadora?**

La pandemia está provocando una aceleración fulminante en la necesidad de transformación empresarial y aprovechamiento de la automatización. Estamos viendo una adopción inmediata de iniciativas de automatización que, antes de la pandemia, podría haberse producido a lo largo de los próximos 12 a 36 meses. Y estamos viendo que el uso de la automatización se acerca a niveles que pensamos que se producirían gradualmente durante los próximos años.

Creo que el impacto de la pandemia transformará de forma radical y permanente la forma en que vemos la automatización y la fuerza laboral digital. La automatización estará infundida en cada operación y las compañías se verán obligadas a adoptarla a niveles que tal vez no hubieran considerado hace menos de un año.

**¿Puede dar un ejemplo de cómo las empresas han implementado recientemente la automatización para ofrecer valor a sus clientes y empleados?**

Fíjese en los bancos que tuvieron que emitir préstamos empresariales muy rápidamente durante la pandemia. Esta fue, y sigue siendo, una operación sumamente disruptiva y volátil que los bancos debieron asumir muy rápidamente. Casi de la noche a la mañana, tuvieron que atender a una gran cantidad de personas de una manera muy diferente a como lo hacían antes de la crisis de la COVID-19.

Para gestionar la demanda, varios bancos implementaron la automatización para mover datos e importar datos dispares a repositorios y aplicaciones en toda la empresa. Los empleados tradicionalmente habían hecho este trabajo, pero la automatización los liberó de ahogarse en las tareas mundanas y repetitivas que eso requiere. Les permite utilizar su ingenio y creatividad humanos para encontrar nuevas soluciones para las personas que realmente necesitan ayuda. La automatización de esos pesados flujos de trabajo lo hizo posible.

**Muchas cosas pueden salir mal cuando una empresa reemplaza procesos lentos e ineficientes que son críticos para el negocio con nuevas soluciones automatizadas. ¿Qué consejo tienes para ayudar a los líderes empresariales a evitar los baches?**

Primero, les diría que en lugar de simplemente reducir costos y aumentar la eficiencia, la automatización puede ser un activo competitivo para el crecimiento. Utilice la automatización para crear nuevas oportunidades de negocio.

“ En lugar de simplemente reducir costos y aumentar la eficiencia, la automatización puede ser un activo competitivo para el crecimiento.”

En segundo lugar, necesita un enfoque colaborativo para adoptar la automatización en toda su empresa. No puede estar simplemente en TI, finanzas, RR.HH. o en manos de cualquier propietario de una empresa en particular. Los flujos de trabajo inteligentes automatizados tendrán tentáculos en todas las áreas de su operación, incluida la cadena de suministro y las adquisiciones, por lo que todos deben unirse, incluida la alta gerencia en todos los ámbitos.

En tercer lugar, al elegir un socio que lo ayude a impulsar la transformación empresarial con la automatización, la ética de esa empresa debe alinearse estrechamente con la suya. Deben estar en sincronía acerca de la importancia de la gestión del cambio, manteniendo a los humanos en todos los circuitos y utilizando la tecnología de forma ética, aplicando lo que IBM llama “buena tecnología”.

Usted también necesita saber qué no automatizar. Con el procesamiento autónomo, está dando confianza a los robots, las máquinas y el software para que actúen con integridad y tomen las mejores decisiones que tomarían sus empleados humanos. Si eso aún no es completamente posible en un flujo de trabajo específico, no lo automatice.

Finalmente, tenga la perspectiva correcta sobre la automatización. Steve Jobs dijo: “Las computadoras son como una bicicleta para nuestra mente”. No reemplazarán a las personas, solo nos ayudarán a trasladarnos del punto A al B más rápido. Esa es la forma en que veo la automatización. Para casi cualquier objetivo de flujo de trabajo, puede llevarlo allí más rápido, y eso lo convierte en una valiosa herramienta competitiva y un medio para lograr sus objetivos empresariales más rápidamente.