

Flujos de trabajo inteligentes

Los flujos de trabajo inteligentes permiten a las personas trabajar en la intersección entre habilidades, datos e insights.

Sacar los procesos de los silos para crear flujos de trabajo integrados, transparentes y ágiles end-to-end, que reducen drásticamente los costos, aumentan la velocidad y mejoran las experiencias.



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

Dominique Dubois es un socio en IBM Services, centrado en llevar la transformación digital a los clientes en forma de flujos de trabajo inteligentes. Dominique ha pasado más de dos décadas en consultoría estratégica y servicios administrados.

P: ¿Qué cambios significativos en los flujos de trabajo ha provocado la crisis de COVID-19?

R: El mayor cambio es la sensación de urgencia por digitalizar y modernizar que ahora tienen muchas compañías. Hemos estado hablando de reinención digital y flujos de trabajo inteligentes durante bastante tiempo, pero en los últimos seis meses, ha tenido eco en más empresas como algo que realmente necesitaban haber logrado antes de la crisis, y ahora, algo que deben hacer con urgencia.

Las compañías se acercan a nosotros y nos dicen: “No estábamos preparados para esta gran disrupción”. Sus brechas podían estar relacionadas con la cadena de suministro, o con cómo atienden e interactúan con sus clientes, o relacionadas con el talento y con cómo contratan y gestionan a su gente, lo cual ahora es virtual. Si una empresa no funciona con flujos de trabajo inteligentes digitalizados, la capacidad de ser flexible es enormemente limitada, al igual que la capacidad de generar beneficios tangibles a partir de oportunidades en tiempo real. Por lo tanto, las empresas que no estaban preparadas han experimentado mucho sufrimiento debido a la pandemia.

P: ¿Qué es un flujo de trabajo inteligente?

R: Los flujos de trabajo son la forma en que se realiza el trabajo. Un flujo de trabajo inteligente es la orquestación de la automatización, la IA, la analítica y las habilidades para cambiar fundamentalmente la forma en que se realiza el trabajo. Minimiza la fricción mediante la automatización. Genera insights para tomar medidas inmediatas, no para tomar medidas en el futuro. Es transparente. Y es ágil y flexible. En esencia, la implementación de flujos de trabajo inteligentes se trata realmente de desbloquear un valor que no se había desbloqueado antes. Hoy en día, combinando la tecnología emergente y las infraestructuras de modelo híbrido multinube que tenemos a nuestro alcance con procesos y flujos de trabajo, podemos hacer cosas que no podíamos hacer hace cinco años y, en algunos casos, incluso hace tres años.

“ En esencia, la implementación de flujos de trabajo inteligentes se trata realmente de desbloquear un valor que no se había desbloqueado antes.”

P: ¿Cómo los flujos de trabajo inteligentes brindan a las empresas visibilidad end-to-end de los procesos de trabajo?

R: Los flujos de trabajo inteligentes tienen un alto grado de integración y visibilidad de los que, históricamente, la mayoría de los procesos empresariales han carecido.

Tradicionalmente, sus aplicaciones empresariales implementan procesos estandarizados que permanecen aislados en sus áreas individuales. No son transparentes ni están integrados. Ahora, usted puede poner una delgada capa de tecnología sobre esa aplicación empresarial, utilizando automatización, IA, analítica y otros orquestadores de flujo de trabajo, y conectar esos procesos y datos en un flujo de trabajo integrado end-to-end que le brinda una gran visibilidad.

P: En cifras, ¿qué tipo de mejoras de rendimiento pueden alcanzar las empresas mediante la implementación de flujos de trabajo inteligentes?

R: Los beneficios y el retorno de la inversión son realmente significativos, incluso exponenciales. Disminuirá los costos de operación entre un 40 % y un 70 % en seis meses; eso es bastante universal para nuestros clientes. Recientemente, ayudamos a una empresa de telecomunicaciones con sede en EE. UU. a reducir los costos de mano de obra en un 50% en año.

Las compañías también están logrando enormes incrementos de velocidad. Por ejemplo, ayudamos a una agencia del gobierno de EE. UU. a implementar flujos de trabajo inteligentes que redujeron el tiempo promedio de procesamiento de reclamaciones de más de 15 días a cinco minutos.

Es importante destacar que las compañías están obteniendo ganancias de 10 puntos o más, en su Net Promoter Score [NPS], una métrica de referencia que mide la disposición de un cliente a volver a comprar en la compañía o recomendar el producto o servicio a familiares, amigos, compañeros de trabajo o asociados de negocios.

Por último, también estamos viendo implementaciones mucho más rápidas que aceleran beneficios. Podemos introducir el aprendizaje automático en la producción cuatro veces más rápido de lo que podíamos hacerlo en el pasado y lograrlo a escala. Estos son solo algunos ejemplos de los beneficios más generalizados de los flujos de trabajo inteligentes. Y todos ellos impulsan el crecimiento.

P: ¿Cuál sería un ejemplo de disrupción del flujo de trabajo experimentado por una empresa y en el que utilizaron un flujo de trabajo inteligente para superarla?

R: Piense en el reparto de carne de vacuno. Tenemos un cliente que recientemente decidió cambiar de vender carne congelada a fresca. La disrupción que este cambio está causando en su cadena de suministro, desde el campo hasta la mesa, es enorme.

Nuestro cliente no hubiera podido cumplir la promesa de que “la carne que nos compra nunca se ha congelado” sin integrar digitalmente cada uno de los puntos del flujo de trabajo entero y tener visibilidad end-to-end. Se necesitan datos constantes en tiempo real sobre la variación de temperatura para cada caja de carne. Si la analítica descubre que una caja o un envío completo en, digamos, un camión está fuera de ese rango, enviará inmediatamente una alerta al conductor. Por lo tanto, este flujo de trabajo inteligente utiliza IA, IoT, automatización y analítica para generar información muy específica que produce acciones en tiempo real.

Y esa es una forma muy diferente de ejecutar procesos, porque estamos hablando de cambiar la trayectoria del trabajo. Está cambiando el resultado. Y también podemos hacer esto en procesos que tienen una alta variabilidad, que, para mí, es el área más emocionante.

P: ¿Qué tiene de emocionante abordar flujos de trabajo de alta variabilidad?

R: Si piensa en Six Sigma y en cómo hemos realizado la ingeniería de procesos durante años, ¿qué es lo que hacemos? Buscamos lo que es estándar y lo estandarizamos. Luego lo centralizamos. Luego lo automatizamos, con bots que realizan diferentes tareas relacionadas con ello. Pero cuando hay un proceso con alta variabilidad, todo eso queda a un lado. Decimos: “Eso debe ser hecho por humanos”, porque es demasiado complicado. Hay demasiada gestión de excepciones porque el trabajo es demasiado variable.

Hoy en día, cuando se combina la IA con los datos, la analítica y la automatización, se puede abordar mucha de esa variabilidad. La tarea ya no tiene que ser ineficiente, ineficaz y gestionada por humanos. Podemos agregar algoritmos basados en IA y automatización basada en IA a una tarea altamente variable y hacerla más eficiente y efectiva. Es posible que no podamos automatizarlo al 100%, pero lo subiremos un 30%, y eso desbloqueará un valor que no pudimos desbloquear anteriormente.

Y recuerde, eso también desbloquea el valor de las personas. Porque realmente las está liberando para hacer un trabajo más valioso en lugar de simplemente ejecutar tareas. Hemos hablado de este beneficio en particular para la ingeniería de procesos durante mucho tiempo, y ahora, finalmente, siento que la asociación hombre-máquina realmente está aportando ese beneficio.