

Incorpore la IA en la
asistencia al cliente,
la planificación de
resiliencia y las
operaciones de TI



IBM

Tabla de contenidos

Capítulo 1 **Cómo la IA puede aumentar los flujos de trabajo y la eficiencia**

Capítulo 2 **Crear mejores experiencias de los clientes con IA para la asistencia al cliente**

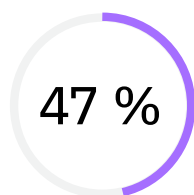
Capítulo 3 **Aumentar la resiliencia con IA para la planificación y previsión financieras**

Capítulo 4 **Modernizar y encontrar eficiencias con IA para las operaciones de TI**

Capítulo 5 **Iniciarse y optimizarse con IA**

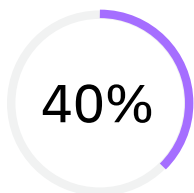
Cómo la IA puede aumentar los flujos de trabajo y la eficiencia

Las empresas están ya utilizando la IA para mejorar la toma de decisiones y transformar su forma de trabajar. La IA puede utilizarse para automatizar los procesos, extraer información útil mediante el análisis de datos e interactuar con los clientes y empleados de nuevas maneras. Esto significa que la IA puede tener una repercusión significativa en todos los sectores y departamentos, por ejemplo, en la asistencia al cliente, en las operaciones de TI, y en la planificación y previsión financieras. No obstante, la integración de la IA en los sistemas y flujos de trabajo existentes puede resultar desalentadora para las empresas, ya que muchas no quieren dismantelar ni reorganizar radicalmente los sistemas existentes. Afortunadamente, la adopción de IA no es un juego de suma cero. La IA puede utilizarse para trabajar y aumentar los flujos de trabajo actuales para optimizar la velocidad, reducir los costes y generar mejores resultados.



El 47 % de los ejecutivos afirma que es difícil integrar los proyectos cognitivos con los procesos y sistemas existentes.¹

¿Cuál es la mejor manera de incorporar la IA en las plataformas y procesos existentes? En primer lugar, debe decidir si desea utilizar aplicaciones de IA predefinidas o generar sus propias soluciones personalizadas. Las soluciones de IA creadas desde cero pueden satisfacer las necesidades específicas de los diferentes procesos de datos o toma de decisiones. Por su parte, las aplicaciones predefinidas tienen sus propias ventajas, ya que suelen estar más probadas y requieren menos tiempo de desarrollo, lo que podría ayudarle a implementar la IA más rápidamente a un coste global inferior.



La repercusión de las tecnologías de IA en el negocio aumentará la productividad laboral hasta un 40 %.²

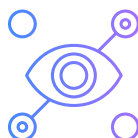
Sin embargo, aunque la IA ofrece ventajas, también pueden existir obstáculos de integración. Para tomar decisiones más inteligentes, para muchas empresas resulta útil un sistema unificado que pueda conectar los sistemas de programa de fondo y los sistemas orientados al cliente.³ Los datos pueden ser clave para desbloquear estas tendencias de fuerza de trabajo y conseguir ventajas adicionales para su sistema unificado. La IA puede ayudarle a recopilar y analizar todos los datos disponibles para que pueda tomar mejores decisiones sobre sus procesos y la fuerza de trabajo.

Para incorporar estratégicamente la IA en sus flujos de trabajo existentes, debe realizar tres acciones:



Identificar

En primer lugar, identifique las áreas que le gustaría mejorar o los problemas que le gustaría que resolviera la IA. ¿Cuáles son las áreas de su negocio en las que la IA y el análisis de datos podrían aportar ventajas demostrables?



Reconocer

A continuación, reconozca cuáles son sus prestaciones internas. Puede que exista una diferencia entre lo que le gustaría lograr y lo que puede implementar en un determinado período de tiempo. Reconocer sus posibilidades desde un punto de vista técnico y de proceso es fundamental antes de empezar una implementación de IA.



Crear

Una vez que conozca sus prestaciones y objetivos, cree un proyecto piloto que permita ver cómo se puede integrar la IA. Un proyecto piloto también ofrece a su equipo una visión "bajo el capó", que permite profundizar en cómo la IA aumentará y optimizará sus flujos de trabajo y prestaciones.⁴

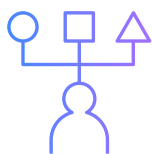
Cuando se implementan los sistemas de IA adecuados, las empresas pueden experimentar un mayor rendimiento de los empleados, así como mejorar y agilizar la toma de decisiones.

- 1 Thomas H. Davenport y Rajeev Ronanki, Artificial Intelligence for the Real World, Harvard Business Review, febrero de 2018.
- 2 Artificial Intelligence Poised to Double Annual Economic Growth Rate in 12 Developed Economies and Boost Labor Productivity by up to 40 Percent by 2035, Accenture, septiembre de 2016.
- 3 Javier Jiménez, 5 Ways Artificial Intelligence Can Boost Productivity, Industry Week, mayo de 2018.
- 4 Rob Marvin and Brian T. Horowitz, 10 Steps to Adopting Artificial Intelligence in Your Business, PCMag, noviembre de 2018.

Crear mejores experiencias de los clientes con IA para la asistencia al cliente

A medida que los datos y la tecnología se han ido imponiendo en nuestra vida cotidiana, las relaciones entre las empresas y los clientes no han hecho más que estrecharse. La "era de los datos" de los 2000 fue el momento en que los datos sobre todas las interacciones con los clientes comenzaron a explotar, gracias a desarrollos como los smartphones y las compras en línea. Después comenzó la "era omnicanal" de los 2010, que creó una experiencia coherente y singular para un cliente, independientemente de cómo o dónde se relacione con una marca. Ahora estamos entrando en la siguiente fase, la "era de la relaciones" crítica. Las marcas y las empresas disponen ahora de información y datos para interactuar con sus clientes y crear una relación genuina y sólida. La IA es clave para estrechar estas relaciones y garantizar que se puedan crear experiencias personalizadas con los clientes que puedan evolucionar con el tiempo.

Cuando se trata de la asistencia al cliente, las empresas que están utilizando con éxito la IA se centran en tres áreas clave:



Conocimiento del cliente

La IA ofrece una visión de 360 grados más completa de los clientes y su comportamiento, al incorporar y analizar grandes volúmenes de orígenes de datos internos y externos que no sería factible añadir manualmente. El procesamiento del lenguaje natural (NLP) también aumenta la capacidad de uso de los comentarios de los clientes y otros datos no estructurados, lo que permite crear una relación coherente y significativa con los clientes en todos los canales.



Interacción con el cliente

Con la resolución en la primera interacción, los problemas de los clientes pueden resolverse con urgencia. A diferencia de los chatbots, los agentes virtuales que utilizan IA conversacional pueden hacer algo más que reutilizar y transmitir información básica a través de una interacción de chat. Al equiparse con prestaciones de búsqueda basada en IA, la IA conversacional puede recordar quiénes son los clientes, responder a sus necesidades y transformar un encuentro completamente.

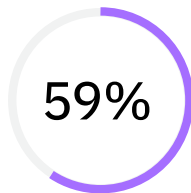


Predicción y personalización para el cliente

Una vez establecida esta visión de 360 grados del mundo del cliente, la IA puede estrechar aún más esa relación empezando a pronosticar y anticipar las necesidades del cliente en el futuro. Por ejemplo, se pueden recomendar productos basándose en el historial de compra anterior, o se puede proporcionar un soporte personalizado basado en las consultas anteriores que necesitaron resolución.¹

Los clientes exigen ahora experiencias mejoradas, y las organizaciones que aprovechan las ventajas de la última tecnología están destacando en la prestación de ese servicio. De esta forma, las soluciones de IA como, por ejemplo, los chatbots han disparado su popularidad en la última década, y los clientes están ahora más familiarizados con ellos y se sienten más cómodos utilizándolos.

No obstante, los equipos de asistencia al cliente necesitan algo más que simples chatbots. Deben proporcionar a los clientes formas más rápidas de encontrar información y resolver sus problemas. También necesitan una solución que ofrezca algo más que respuestas básicas a preguntas simples. Aquí es donde entra en juego la IA conversacional. Esta utiliza el machine learning y [procesamiento del lenguaje natural](#) para mejorar la experiencia global del cliente.



El 59 % de los clientes afirma tener mayores expectativas de servicio de atención al cliente que hace un año.²

¿Cómo puede mejorar la experiencia de los clientes la sólida IA conversacional equipada con búsquedas basadas en IA? La analítica avanzada puede ayudar a los directores a mejorar los centros de llamadas de varias maneras:

Asistencial

Los chatbots ahora pueden hacer mucho más que responder a preguntas. Pueden hacer compras, programar eventos, redireccionar envíos, etc.

Conversacional

La IA conversacional avanzada habla el lenguaje humano natural, con una interfaz fácil de utilizar y modelos de comprensión que se perfeccionan continuamente.

Omnicanal

Puede residir en distintos canales como, por ejemplo, sitios web, aplicaciones y canales externos como aplicaciones de mensajería de terceros, todo con un único punto de asistencia.

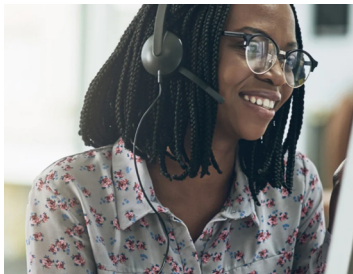
Persistente

Recuerda todas sus interacciones anteriores y extrae información útil de su comportamientos anteriores.

Búsqueda más inteligente

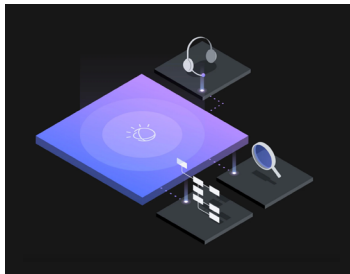
Puede utilizar las técnicas de búsqueda más avanzadas para extraer la información más relevante de las bases de datos de su organización.²

Cuando las notas de los agentes se combinan con los datos extraídos de las llamadas, los correos electrónicos y los registros de conversación, se pueden identificar patrones de comportamiento de los clientes, así como desarrollar una imagen más clara para mostrar el rendimiento de un centro de contacto. Las herramientas de análisis pueden revelar patrones en los datos recopilados para informar de las estrategias y mejorar los procesos relacionados con la conformidad, el rendimiento del agente, la opinión del cliente e incluso la efectividad de las ventas. La IA conversacional de [IBM Watson Assistant](#) y la búsqueda basada en IA, [Watson Discovery](#), pueden optimizar transformación individualmente. Pero juntos tienen el potencial de conseguir resultados aún más sólidos.



Estudio de caso

Conozca cómo Humana, un proveedor de seguro médico líder, mejoró la experiencia del proveedor con la IA conversacional.



Informe TEI de Forrester

Descubra cómo Watson Assistant puede recortar los costes, aumentar los ingresos, y liberar empleados y recursos para un trabajo de mayor nivel.



Informe TEI de Forrester

Aprenda cómo Watson Discovery puede reducir los costes utilizando una búsqueda basada en IA para encontrar respuestas y tendencias específicas a partir de documentos y sitios web.



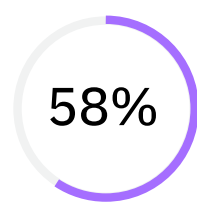
- 1 Customer Care: Dynamic and Trustworthy Experiences to Build Strong Relationships With Your Customers, Presentación de clientes de IBM, agosto de 2021.
- 2 AI for Customer Service, IBM, agosto de 2021.

Capítulo 3

Aumentar la resiliencia con IA para la planificación y previsión financieras

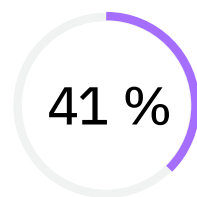
La planificación financiera y operativa es una de las áreas de negocio que ha adoptado rápidamente el uso de la IA. Las interrupciones operativas, los cambios de la normativa, los cambios del mercado y la evolución de las demandas de los clientes crean incertidumbre y exponen las vulnerabilidades de un negocio. Incluso el mínimo cambio de mercado puede tener un impacto importante y dar como resultado un aumento de los costes o una pérdida de ingresos.

Sin embargo, las herramientas de planificación tradicionales no pueden responder a las exigencias y la velocidad del mercado actual, ya que se pierde tiempo en la coordinación de hojas de cálculo, la gestión de datos replicados y la agregación manual de datos en las distintas unidades de negocio. Las organizaciones que integran su método de planificación (enlazando los planes financieros y operativos con sus objetivos estratégicos) están más preparadas para adaptarse y responder a las disrupciones que se produzcan. Estas empresas pueden supervisar las métricas de rendimiento y ajustar sus modelos de negocio para gestionar de manera proactiva los cambios del mercado, en lugar de reaccionar después de que se haya producido la disrupción.



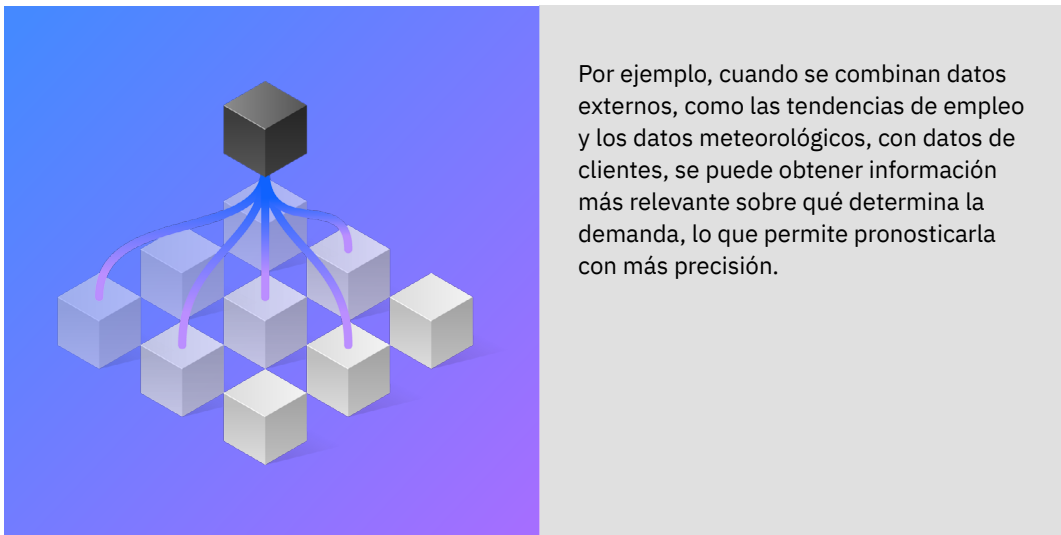
El 58 % de las medianas y grandes empresas siguen utilizando hojas de cálculo para gestionar sus procesos de planificación y presupuestos.¹

La velocidad necesaria para generar información procesable y optimizar la toma de decisiones aumenta constantemente. Como resultado, la ventana que tienen las empresas para tomar decisiones es cada vez más pequeña. Si las empresas desean ser resilientes, necesitan una planificación financiera y operativa que incluya decisiones más complejas, más responsables de la toma de decisiones y más datos.



El 41 % de los usuarios de Microsoft Excel afirman que las hojas de cálculo no pueden manejar sus volúmenes de datos.¹

¿Cómo pueden las empresas responder a las necesidades de planificación actuales y del futuro? Para superar una disrupción y lograr los objetivos con confianza, la planificación debe reflejar, conectarse y evolucionar con su negocio. Esto significa que los procesos de planificación deben estar integrados y ser continuos, prescriptivos y predictivos. La práctica de la planificación tradicional de utilizar datos históricos es solo el punto de partida; para muchos equipos operativos, los datos históricos por sí solos no son suficientes. Para planificar y responder con mayor precisión, las empresas deben incorporar datos externos a sus procesos de planificación.



Un enfoque holístico de la planificación mediante una solución de planificación integrada basada en IA permite que los planes de demanda, inventario y producción actualicen automáticamente los planes de ingresos y gastos, lo que ofrece a los equipos de finanzas y los líderes de negocio una visión más precisa del rendimiento y el estado financiero de la organización.

La analítica predictiva y la planificación de casos de ejemplo son necesarias para que las organizaciones puedan tomar decisiones de negocio críticas. La previsión predictiva basada en IA utiliza análisis estadísticos y predictivos para identificar tendencias y detectar patrones de estacionalidad y valores atípicos, lo que permite realizar previsiones más precisas, coherentes, oportunas y granulares para ver exactamente hacia dónde se dirige. La planificación de casos de ejemplo permite a las organizaciones probar los supuestos y modelar varios casos de ejemplo para ver la repercusión de las decisiones antes de tomarlas. La combinación de analítica predictiva y planificación de casos de ejemplo permite a las organizaciones anticipar mejor lo que va a ocurrir e identificar nuevas oportunidades de crecimiento.

Las estrategias de planificación de éxito tienen varios elementos en común. Para que una estrategia sea eficaz, debe reflejar, conectarse y evolucionar con el negocio.

Una estrategia de éxito deben ser:



Continua

Planifique a la velocidad de su negocio para ajustar la cadencia de planificación y responder a los mercados más rápidamente.



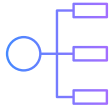
Integrada

Conecte los procesos de planificación en toda su organización para mejorar la alineación de las unidades de negocio.



Predictiva

Aumente la precisión, la velocidad y la coherencia de sus planes con automatización y prestaciones de IA.



Prescriptiva

Utilice la optimización de decisiones basada en IA para aumentar su confianza en la planificación y las previsiones.



Escalable

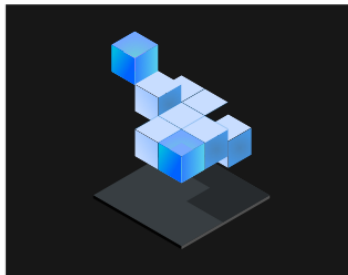
Desarrolle una dinámica a escala con confianza para responder a sus crecientes necesidades de planificación y datos.

Con [IBM Planning Analytics with Watson](#), puede integrar, optimizar y escalar los procesos de planificación en todos los departamentos de su organización, por ejemplo, finanzas, ventas, cadena de suministro, operaciones, recursos humanos, TI y marketing. Esto permite prever el rendimiento futuro de su negocio.



Caso de Estudio

Ancestry desbloquea información financiera relevante en tiempo real con el gurú de la analítica, José Balitactac.



Informe de Constellation Research

Descubra cómo las plataformas de planificación modernas combinan la planificación de casos de ejemplo y las funciones predictivas para aumentar la agilidad empresarial y lograr mejores resultados.



Informe TEI de Forrester

Descubra cómo IBM Planning Analytics reduce el tiempo de mano de obra del presupuesto anual en un 63 % y procesa los datos de planificación hasta un 80 % más rápido para los clientes.



1 Spreadsheets are Holding You Back, IBM, agosto de 2020.

Modernizar y encontrar eficiencias con IA para las operaciones de TI

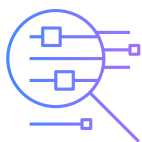
La TI moderna es cada vez más compleja. Las organizaciones están cambiando a la nube y operan en entornos híbridos; asimismo, la cantidad de datos que se generan está aumentando a un ritmo frenético. Con todos estos datos ahora disponibles para su uso, un número cada vez mayor de departamentos y equipos desean acceder a ellos y utilizarlos para extraer información más relevante y estar más orientados a la analítica. No obstante, si los equipos de TI supervisan manualmente los flujos de trabajo, los recursos y los procesos, crearán cuellos de botella que impedirán el negocio o perderán datos críticos que podrían aprovecharse para tomar decisiones más inteligentes.

El 36 % de los ejecutivos afirman que los principales objetivos de la implementación de IA son optimizar las operaciones internas y dejar libres a los trabajadores para otras tareas.¹

[AIOps](#) permite navegar la nueva infraestructura de TI compleja ofreciendo visibilidad de los datos de rendimiento en todos los entornos; analizar los datos para identificar los problemas, las causas y las soluciones recomendadas; y generar automáticamente alertas para el personal de TI. AIOps aporta un valor añadido a las operaciones de TI al disminuir la carga de los procesos manuales.

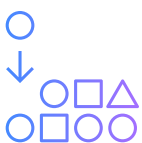
Cuando se utilizan herramientas de IA, los equipos pueden hacer algo más que mantener el rendimiento mínimo. Como AIOps permite detectar eficiencias, los equipos de TI disponen de más tiempo para desarrollar herramientas adicionales que aporten más ingresos a su empresa, lo que en última instancia se traduce en una repercusión positiva y directa para el CIO. Asimismo, la aplicación de IA, el machine learning y la automatización de casos de uso dependientes de TI mejora los resultados de las organizaciones, por ejemplo, una menor deserción de clientes, un mayor rendimiento del gasto de TI y un crecimiento optimizado en un mundo cada vez más digital.

AIOps ofrece tres ventajas principales a su negocio:



1. Capacidad de observar

Al optimizar las operaciones de TI y extraer datos de varios entornos de TI, AIOps permite identificar qué está provocando un problema y proponer soluciones de forma más rápida y precisa de lo que podría una persona. De esta forma, las empresas pueden definir objetivos MTTR (Tiempo medio hasta la recuperación) que antes eran inalcanzables.



2. Gestión de recursos de aplicaciones

En lugar de recibir todas las alertas de todos los entornos de TI, los equipos de AIOps permiten elegir recibir alertas que cumplan determinados parámetros, con el contexto necesario para crear el mejor diagnóstico posible y la solución más rápida. Cuanto más aprende y se automatiza AIOps, mejor permite mantener los procesos en ejecución con menos trabajo humano.²



3. TI predictiva

Como AIOps nunca deja de aprender, sigue mejorando en la identificación de alertas o señales menos urgentes que se correlacionan con situaciones más urgentes. Esto significa que las alertas predictivas pueden avisar a sus equipos de posibles problemas antes de que provoquen retrasos.

Una herramienta AIOps de éxito puede operar en un modelo con una plataforma operativa que lo hace todo o añadir herramientas que amplían sus prestaciones actuales. No obstante, tanto si utiliza una plataforma completa como si integra herramientas específicas, AIOps permite tener una visión completa de sus sistemas de TI y ofrece una evaluación precisa de qué está sucediendo, qué funciona correctamente y dónde se pueden realizar mejoras.

IBM puede ayudar a las empresas que desean disfrutar de las ventajas de AIOps, incluida la automatización para obtener los beneficios de estabilidad y recursos. Puede reducir la complejidad y el número de herramientas operativas que debe gestionar e integrarse con herramientas estratégicas, a través de las plataformas ensambladas de IBM como, por ejemplo, [IBM Cloud Pak® for Watson AIOps](#), que ofrecen una mayor flexibilidad.

Caso de éxito	Guía de mercado de AIOps de Gartner	Caso de uso de AIOps
Descubra cómo IBM Watson y las lecciones del Torneo Masters de Golf pueden ayudar a las empresas a ofrecer un valor añadido.	Descubra qué tendencias del mercado están impulsando la creciente adopción de plataformas AIOps y las recomendaciones a la hora de elegir una solución.	Descubra cómo los CIO y sus equipos están cambiando al modelo operativo de Ingeniería de fiabilidad del sitio (SRE), utilizando la IA para garantizar la resiliencia y la potencia de TI.
→	→	→

1 Cem Dilmegani, 131 Myth-Busting Statistics on Artificial Intelligence (AI) in 2021, AI Multiple, agosto de 2021.
2 AI Ops, IBM, abril de 2020.

Iniciarse y optimizarse con IA

La incorporación de IA en sus aplicaciones y flujos de trabajo permite realizar predicciones más precisas, automatizar las decisiones y los procesos, y optimizar el tiempo y los recursos de su organización. Sea cual sea la unidad de negocio o el departamento que desee transformar, una solución basada en IA puede ayudarle a destacar.

Realice el siguiente paso

¿Tiene preguntas? ¿Está preparado para empezar a integrar la IA en su negocio? Programe una consulta individual gratuita con un experto en IA de IBM.

Hable con
un experto



Recursos y soluciones

Descubra cómo la IA puede transformar sus flujos de trabajo y procesos existentes con estos recursos y soluciones adicionales.

Asistencia al cliente

- [Watson Assistant](#) permite crear las mejores experiencias de los clientes utilizando la IA y el procesamiento del lenguaje natural para eliminar la frustración de largos tiempos de espera y chatbots poco útiles. También puede aprender de las conversaciones con los clientes para mejorar y resolver los problemas a la primera.
- [Watson Discovery](#) es una solución de búsqueda y análisis basada en IA que elimina los silos de datos y recupera información enterrada en lo más profundo de sus datos empresariales. Utiliza un procesamiento del lenguaje natural líder en el mercado para extraer información significativa de fuentes en toda su organización.
- Los servicios de [GBS Cognitive Care](#) de IBM permiten generar flujos de trabajo más inteligentes y que las tecnologías evolucionen en toda su organización. Los expertos del sector pueden ayudarle a implementar una estrategia basada en datos para operacionalizar y acelerar la integración de IA en su empresa.

Previsión y resiliencia

- [Planning Analytics with Watson](#) es una solución de planificación integrada y basada en IA que permite ir más allá de los límites de la planificación manual. Rompe los silos del negocio para que pueda crear rápidamente planes y previsiones más precisos en una única plataforma.
- [OpenPages® with Watson](#) es una solución de gobierno, riesgo y conformidad altamente escalable y basada en IA. Permite centralizar las funciones de gestión de riesgos en un único entorno, para que pueda gestionar, supervisar e informar más fácilmente sobre el riesgo y la conformidad.
- [Cognos® Analytics](#) puede ayudarle a limpiar y conectar sus datos, y crear visualizaciones para mostrarle dónde se encuentra hoy su empresa y pronosticar qué sucederá mañana. Con Cognos Analytics, puede obtener información útil fácilmente y en tiempo real.

Operaciones de TI

- [IBM Observability by Instana®](#) ofrece a su negocio observabilidad de la empresa, lo que permite gestionar el rendimiento del software y aplicaciones complejas independientemente de dónde residan.
- [Turbonomic for IBM Cloud Paks](#) analiza continuamente las necesidades de recursos de las aplicaciones. Automatiza completamente las acciones que garantizan que las aplicaciones obtengan lo que necesitan para funcionar, sin dejar de cumplir las políticas de negocio.
- [IBM Cloud Pak for Watson AIOps](#) ofrece visibilidad de los datos de rendimiento y las dependencias en varios entornos, para ayudarle a innovar más rápido, reducir los costes operativos y transformar sus operaciones de TI. Las prestaciones automatizadas pueden avisar al personal de los problemas, identificar sus causas y recomendar soluciones.

© Copyright IBM Corporation 2021.

Derechos restringidos para los usuarios del Gobierno de EE. UU.: El uso, la duplicación o la divulgación están restringidos por el GSA ADP Schedule Contract con IBM Corp. NOTA: Las páginas web de IBM pueden contener otros avisos de propiedad e información de copyright que deben tenerse en cuenta.

IBM, IBM Cloud Pak, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías. Una lista actualizada de las marcas registradas de IBM está disponible en Internet en "Información de copyright y marcas registradas" en www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

