

# Automatizar esto, no aquello.

Los COOs son estratégicamente exigentes. ¿Dónde se encuentran actualmente las mejores oportunidades para la automatización del negocio?

"Están en todas partes, allí donde se trabaje con el conocimiento... El grado en que se puede coordinar a las personas, automatizar tareas, ayudar en la toma de decisiones y predecir resultados es el grado en que se puede aumentar la capacidad de la fuerza de trabajo y hacer avanzar el negocio en su transformación digital."

**Ed Lynch**  
Vicepresidente de IBM Automation Software

Aunque las oportunidades de automatización estén en todas partes, los nuevos retos operativos, como la fluctuación en la demanda del cliente, ponen de manifiesto brechas de eficiencia y continuidad de negocio que deben resolverse rápidamente. En estas épocas, vale la pena ser exigente. A continuación, encontrará algunas de las áreas con resultados rápidos para ayudarle a empezar.

## Automatice lo siguiente: 9 tácticas para cubrir las brechas operativas.

### Reto: demanda volátil

#### 1 Afrontar los picos de demanda con un procesamiento directo

- Automatizar procesos de negocio como la resolución de controversias de facturación
- Extraer datos de facturas no estructuradas

#### 2 Facilitar un servicio al cliente escalable con flujos de trabajo inteligentes

- Procesar solicitudes de nuevas condiciones de pago
- Automatizar el manejo de excepciones, tales como reembolsos o créditos
- Optimizar la sustitución de pedidos con procesos de decisión y flujos de trabajo automatizados

#### 3 Ayudar a los empleados a enfocarse en tareas de mayor valor

- Reconciliar facturas
- Registrar pedidos de ventas
- Entrar información de nuevos clientes

### Reto: disrupción de la industria

#### 4 Dar soporte al autoservicio de cliente con captura móvil

- Facilitar que los solicitantes de préstamos envíen directamente los documentos necesarios
- Permitir que los asegurados suban datos y documentos
- Permitir que los empleados suban datos de verificación

#### 5 Crear rápidamente nuevas soluciones de automatización con aplicaciones de bajo código

- Examinar nuevos proveedores
- Encontrar ofertas especiales para los nuevos clientes
- Recopilar documentos de prestaciones de nuevos empleados

#### 6 Adaptar las políticas empresariales en constante cambio a los servicios de los procesos de negocio

- Actualizar y aplicar las normativas para las ventas minoristas mediante servicios de decisiones
- Crear flujos de trabajo inteligentes para determinar la elegibilidad de los clientes para nuevos programas de préstamos

### Reto: productividad de los empleados

#### 7 Permitir la colaboración remota con la automatización de operaciones de negocio basadas en cloud

- Rediseñar aplicaciones de préstamos
- Rediseñar aplicaciones de los servicios de entrega del comercio minorista
- Rediseñar aplicaciones de pago

#### 8 Garantizar un acceso seguro a contenidos remotos que cumpla la normativa, con servicios de contenidos

- Redactar información confidencial cuando los empleados teletrabajen
- Permitir que los empleados trabajen offline y se sincronicen más tarde
- Permitir que los trabajadores emitan vídeo en sus aplicaciones de automatización

#### 9 Automatizar procesos internos con aplicaciones y servicios de flujos de trabajo inteligentes

- Establecer trabajadores remotos
- Solicitar bajas laborables
- Mejorar las solicitudes de compra de los empleados

## Ah, y no automatizar aquello.

Todos sabemos que la automatización no puede sustituir la creatividad humana, la empatía, las relaciones interpersonales, la capacidad de contar historias ni la innovación.

De hecho, la automatización transforma el modo en que las personas trabajan conjuntamente, ayudándola a **ahorrar tiempo, aumentar la precisión** y crear **conocimiento importante con mayor rapidez**. Así pues, puede obtener el máximo beneficio de aquello que nunca debe automatizar: las aptitudes humanas insustituibles que hacen que los empleados sean eficientes y estén motivados.

## IBM puede ayudarle

IBM Automation ofrece una plataforma flexible de software y servicios integrados para que los clientes puedan empezar y escalar rápidamente los proyectos de automatización más adecuados, con independencia del lugar en el que se encuentren en la hoja de ruta.

### Los clientes han logrado:

#### Aumentar el ahorro de costes.

Los servicios de automatización de IBM han ayudado a un cliente de la industria de la automoción a crecer a partir de un pequeño piloto hasta tener más de 50 bots, que han generado 3 millones de dólares de ahorro en menos de un año.<sup>1</sup>

**\$3mil**  
en ahorros

#### Mayor retorno de la inversión.

El software de automatización de IBM generó un ROI del 675 % para un cliente del sector bancario en un período de beneficios a tres años.<sup>2</sup>

ROI del **675%**

#### Mejores experiencias de cliente.

Reducción del 70 % en el número de incidencias en el centro de atención al usuario con tecnología cognitiva y automatización robotizada.<sup>3</sup>

**70%**  
menos de incidencias

#### Procesos de diseño más rápidos.

Una compañía de servicios de ingeniería y profesionales utilizó software de flujo de trabajo de automatización para acelerar los procesos de diseño en un 99 %.<sup>4</sup>

**99%**  
procesos de diseño más rápidos

El número de compañías que utilizarán la automatización aumentará **7 veces en 3 años**, según unos 1500 COOs.<sup>5</sup>

## ¿Ahora qué?

¿Necesita más información? Explore cómo aumentar la resiliencia con la automatización y la Inteligencia Artificial.

Pruebe un workshop virtual de media jornada. Trabajaremos juntos para identificar la mejor forma de obtener beneficios y responder a las necesidades más críticas de su negocio con la automatización.

Transforme su fuerza de trabajo. →

Empecemos. →

<sup>1</sup> IBM Services Engagement, 2019.

<sup>2,3</sup> A Forrester Total Economic Impact Study Commissioned by IBM: The Total Economic Impact Of IBM Automation For Application Management: Cost Savings And Business Benefits Enabled By IBM's Automation Platform, marzo de 2019. <https://www.ibm.com/downloads/cas/05A0BD4R>

<sup>4</sup> IBM Services Engagement, 2019.

<sup>5</sup> IBM Institute for Business Value – Publishing 02, 2020.