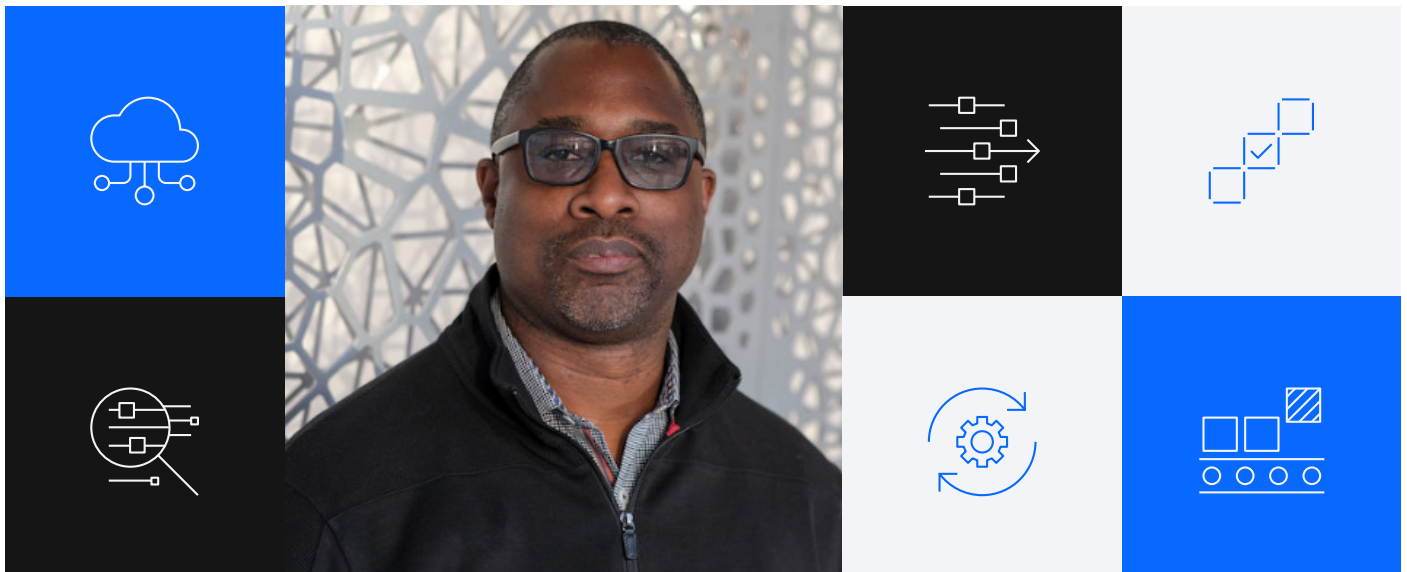


Operaciones Empresariales

La nueva volatilidad exige operaciones empresariales más resilientes

Para satisfacer los nuevos retos, las empresas dependerán de insights basados en la IA para gestionar con más eficacia sus equipos, edificaciones, vehículos y flotas.



Este documento de preguntas y respuestas forma parte de la serie Perspectivas de la Construcción para el Cambio, que está explorando las tendencias de la transformación empresarial. Para saber más, acceda [IBM.com/smarter-business](https://www.ibm.com/smarter-business).

Kareem Yusuf es Gerente general de aplicaciones de IA de IBM. Tiene experiencia en el uso de la IA para transformar las operaciones empresariales y las cadenas de suministro de las organizaciones globales. Posee un doctorado en la Universidad de Leeds, especializado en sistemas de soporte para decisiones de ingeniería civil y lleva más de 20 años en IBM.

P: ¿Cree que los cambios producidos por la pandemia en la forma en la que las empresas gestionan sus equipos, instalaciones y otros dispositivos son temporales, y se convertirán en la “nueva normalidad?”

R: Creo que se está produciendo un cambio fundamental. Estamos entrando en un mundo diferente. Nunca más vamos a gestionar las operaciones y los recursos de la misma manera. El comercio minorista y el mercado inmobiliario están cambiando de formas fundamentales. Actualmente, las organizaciones están cambiando de un modo de respuesta a un pensamiento de cómo sus perfiles operativos van a cambiar de forma permanente.

¿A qué se parecerá la “nueva normalidad”? La reconoceremos, pero será muy diferente. Piense en cómo han cambiado los viajes en avión y los aeropuertos en las últimas dos décadas. Actualmente, todo tipo de instalaciones están sufriendo cambios de una magnitud similar.

Lo que digo a las organizaciones es que es un proceso a largo plazo. Estamos ayudando a que nuestros clientes transformen sus operaciones empresariales para que sean más resilientes y estén más preparadas para la nueva normalidad.

P: ¿Puede describir una operación empresarial específica que esté viendo en las industrias?

A: Claro. Tomemos el mundo de la gestión de activos empresariales y pensemos en, por ejemplo, el mantenimiento predictivo de los equipos. El mantenimiento se realiza cuando se necesita en vez de cuando está programado. Hace años que las organizaciones quieren aprovechar la inteligencia artificial para cambiar a un mantenimiento más predictivo. La comparación sería pasar de cambiar el aceite del automóvil cada 10.000 millas a hacerlo según el comportamiento real del automóvil, podría necesitarlo a las 8.000 o a las 15.000 millas, ¿no? En un contexto empresarial, ese margen supone un ahorro importante.

Antes de la pandemia, se hablaba sobre el mantenimiento predictivo, pero ahora, es algo imperativo para muchas organizaciones. Utilizan sus equipos durante mucho más tiempo que lo planificado, y se deben hacer más eficientes y efectivos en cómo los manejan y hacen el mantenimiento.

Esta idea se aplica en muchas industrias, como la manufactura, el cuidado de la salud y la industria inmobiliaria. Las organizaciones saben que deben aprovechar los datos en tiempo real para utilizar sus recursos con más eficacia.

“ Cuando pensamos en los insights inteligentes que se obtienen con la IA, debemos vincularlos directamente con la ejecución.”

P: ¿Por qué ahora es tan crítico para las organizaciones la creación de operaciones empresariales más resilientes?

R: Es la única forma en la que sobrevivirán y prosperarán en la volatilidad a la que se enfrentarán en los próximos años. La resiliencia es la capacidad de responder a condiciones altamente cambiantes. Es resistencia. Es flexibilidad. Creo que crear operaciones empresariales resilientes ahora es un requisito fundamental para que las empresas sobrevivan. Y eso comienza con los insights. La correcta información permite recuperarse rápidamente. Conocerlo todo permite ser flexible. Aquí es donde entra en acción la IA.

P: ¿Cuál es el cambio más significativo que ha visto en 2020 en relación con la inteligencia artificial?

R: La implementación de soluciones de IA por medio de la transformación digital se ha hecho más urgente. Para muchas organizaciones, ya no se trata de transformarse para mejorar. Esto es, literalmente, transformarse para sobrevivir.

Cuando hablo acerca de la IA, lo hago como herramienta para ayudar al soporte para las decisiones empresariales. Hablo sobre poner información en las manos del propietario del negocio para que tome decisiones o medidas. En la IA para el mantenimiento de activos, por ejemplo, el ingeniero de confiabilidad tiene un tablero que dice: “En base al perfil operativo actual de esta máquina y a los datos históricos, el momento del fallo está en este rango”.

Cuando pensamos en los insights inteligentes, debemos vincularlos directamente con la ejecución. Está aprovechando la IA para dar sentido a todos los datos y para permitir que el propietario del negocio diga: “Vale, voy a tomar una decisión o una medida, y sé que este es el momento adecuado de hacerlo.”

P: En las condiciones actuales, ¿cuál es la importancia de la transformación digital en la entrega rápida de resultados en vez de conseguir un retorno de la inversión en, digamos, de dos a cinco años?

R: Sin duda alguna, los plazos se han acortado. Ya no hay un plazo de dos años para ver los primeros resultados significativos. Ya nadie tiene tiempo para eso. Los líderes de negocio piensan en los próximos 30 días o en el próximo trimestre. Si no se soluciona un problema importante en un mes o 90 días, es demasiado tarde.

Pero los beneficios de las operaciones más resilientes no se limitan a la capacidad de reaccionar rápidamente. Incluyen cambios sustanciales positivos en el negocio, lo que incluye reducir costos, incrementar la eficiencia y mejorar la efectividad.

P: ¿Qué deberían buscar los líderes de negocio cuando eligen un asociado que les ayude a impulsar la transformación digital?

R: Primero, el socio debe tener dominio del conocimiento. Eso es crítico para tener una conversación específica sobre las operaciones y para solucionar problemas específicos. Cada industria es única, los socios deben tener una experiencia profunda en las industrias que están asesorando.

Segundo, necesita un socio que esté con usted durante toda la jornada, desde la captura inicial de datos hasta la integración de la IA con las principales aplicaciones y procesos empresariales. Los modelos de IA evolucionarán, así que ¿cómo gestiona todo el ciclo de vida de su IA? Ese es el momento de la verdad en un contexto empresarial.

Tercero, las personas quieren saber: “¿puedo confiar en esta solución?” Después de todo, estamos hablando sobre una tecnología que se está construyendo a escala sobre operaciones esenciales. Un error puede amenazar la supervivencia de la organización.

Los líderes de negocio deben preguntarse y preguntar a los socios de su transformación: ¿qué pueden lograr en una semana, un mes o tres meses? Para basarse en los datos, debe tener sistemas inteligentes que pueden ayudarle a lograr una ejecución inteligente. Y necesita hacerlo a la velocidad que actualmente demandan las empresas.