

# La reinención de los negocios con la automatización

La automatización empresarial digital le ayuda a escalar sus operaciones, a mejorar las experiencias de los clientes y a controlar los costes



---

## Aspectos destacados

- Implemente la automatización para lograr una transformación digital y mejorar la experiencia del cliente
  - Escale las operaciones empresariales para ayudar a que su organización sea más flexible y competitiva.
  - Consiga un mejor trabajo en las actividades de back office y front office con la automatización de tareas y procesos, la recopilación de datos automatizada y mucho más.
- 

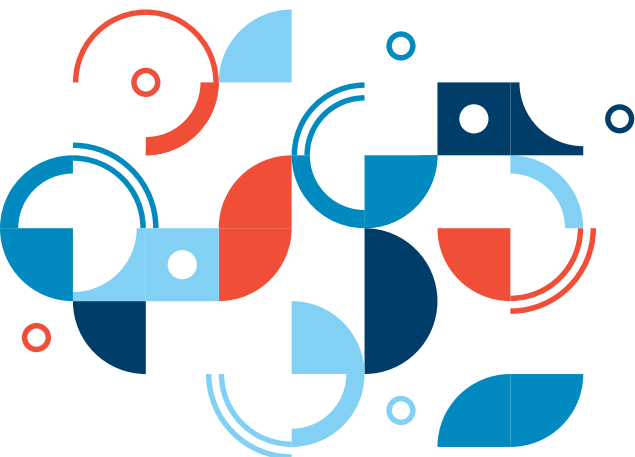
## La automatización de la empresa no es lo que solía ser

Tanto en los procesos de negocio como en la tecnología, la automatización agiliza funciones que hasta hace poco parecían imposibles de automatizar. Y lo que es más importante, en todas las operaciones empresariales, desde la formalización de préstamos y la atención al paciente hasta el cumplimiento de las normativas y el servicio al cliente, aumenta la capacidad de una organización para escalar y realizar más trabajo de forma más rápida y mejor sin depender de un mayor número de empleados.

De hecho, muchas organizaciones están pasando de los procesos manuales a las operaciones digitales y la automatización está evolucionando hacia algo completamente nuevo. Ahora la automatización incorpora una serie de herramientas nuevas que van desde la inteligencia artificial hasta la automatización robótica de procesos o RPA (robotic process automation).. Estas herramientas están diseñadas para mejorar la productividad de los empleados, mejorar la toma de decisiones y ayudar a optimizar los sistemas. Como resultado, la automatización es una inversión más rentable que nunca para sus procesos de trabajo.

En el proceso, la automatización se ha expandido más allá del simple beneficio en términos de costes y eficiencia para abarcar un enfoque centrado en el cliente con el fin de mejorar la experiencia de cada usuario. Sus capacidades se han expandido desde la gestión de la automatización de tareas repetitivas hasta la adaptación a una amplia gama de estilos de trabajo y casos específicos en toda la empresa. Ha aprendido a hacer algo más que seguir los procesos establecidos.

Este libro blanco proporciona una visión general sobre cómo la automatización ha cambiado a medida que las empresas se han transformado en organizaciones digitales. A continuación analiza los usuarios a los que están afectando estos cambios (prácticamente todos) y por qué estos cambios son algo positivo (se obtiene un mejor trabajo). Se profundiza en cómo la automatización proporciona competencias específicas para operaciones empresariales específicas, desde la gestión del flujo de trabajo hasta la toma de decisiones en tiempo real. Concluye con la presentación de una plataforma de automatización empresarial digital totalmente integrada de IBM® que reúne las funciones clave de automatización para permitir a las empresas a transformar digitalmente su organización a escala.



## En todas las industrias, las razones empresariales para la automatización están cambiando

El uso tradicional de la automatización empresarial ha ayudado a reducir los costes a través de una mayor eficiencia, velocidad y coherencia de las operaciones. Pero en los últimos años se ha producido un rápido cambio hacia el uso de la automatización para lograr una transformación digital en toda la organización que no solamente puede escalar las operaciones, sino que también puede cumplir objetivos que van desde la mejora de la experiencia del cliente hasta la gestión de la carga de trabajo de la cadena de suministro.

Un estudio reciente de Forrester Consulting sobre los líderes de la transformación digital reveló que la reducción de costes ha pasado de ser el principal objetivo de mejora de procesos a ser la cuarta razón más citada en solo dos años.<sup>1</sup> En lugar del ahorro de costes, la transformación digital, seguida de cerca por la mejora de la experiencia de los clientes, se ha convertido en el principal objetivo para la mejora del negocio.<sup>1</sup>

La consultora de gestión McKinsey & Company, que también reconoce el enorme potencial y crecimiento de la automatización, concluyó recientemente que en el 60 % de los puestos de todo el mundo, se puede automatizar hasta un 30 % de las tareas.<sup>2</sup>

## La automatización ahora se centra en el crecimiento empresarial y la escala de la carga de trabajo

Hoy en día, la automatización está diseñada para aumentar la cantidad y la calidad del trabajo que una organización puede asumir. Este aspecto pasa a ser clave especialmente cuando los recuentos de personal son estáticos pero la carga de trabajo debe aumentar para hacer frente a las ofertas, las solicitudes de los clientes y las fluctuaciones estacionales. Seguir siendo competitivo, mientras tanto, también exige escalabilidad, especialmente cuando otras organizaciones de la misma industria buscan una ventaja competitiva mediante el despliegue de nuevas experiencias para los clientes que se replican miles de veces, fácilmente y de forma digital usando procesos automatizados.

Para la empresa que escala con éxito, especialmente en industrias que operan de forma totalmente digital, como el comercio on-line o el entretenimiento, los resultados pueden ser sorprendentes. La capacidad de escalar las operaciones con la automatización en estas empresas puede aumentar los ingresos por empleado de cientos de miles a millones de dólares. A menudo, la calidad mejora durante el proceso. De hecho, en prácticamente cualquier industria, el uso de la automatización moderna supone que el aumento de la rentabilidad y la calidad van de la mano.

Entre sus clientes, IBM ve una estrecha correlación entre el crecimiento de la transformación digital y los beneficios de la automatización.

- **El grupo PNC Financial Services de EE.UU.** experimentó una reducción del 80 % al 90 % en el número de solicitudes de préstamos que requerían revisión manual cuando decidió automatizar los procesos empresariales y las normativas
- **El National Health Service Blood and Transplant del Reino Unido** automatizó más del 40 % de su riguroso proceso de asignación de trasplantes de corazón de 96 pasos en menos de seis meses utilizando una solución de automatización basada en cloud.
- **El Grupo Carlsberg de Dinamarca** utilizó la automatización para reducir las horas que el personal de back-office dedicaba al procesamiento de pedidos en más de un 90 %, a la vez que eliminó los errores en los pedidos.
- **Ferservizi**, proveedor de servicios de back-office para el principal operador ferroviario de Italia, sustituyó las operaciones manuales por el procesamiento digital de más de 400.000 facturas y un millón de nóminas al año.

## La automatización aporta beneficios en todas las operaciones comerciales

Las operaciones comerciales que más comúnmente se rediseñan para hacer uso de las tecnologías digitales son las que respaldan la experiencia del cliente. Forrester Consulting indica, de hecho, que según su investigación, «la transformación digital y la experiencia del cliente son el foco principal de la mejora de procesos».<sup>1</sup>

Pero mientras que la automatización de los procesos de front-office puede mejorar el contacto externo con los clientes y el ecosistema de socios, la automatización de los procesos de back-office también puede mejorar las tareas internas que no implican trato con el cliente. El resultado es que, en todos los sectores, las operaciones empresariales se benefician de la capacidad de escalabilidad que ofrece la automatización, incluyendo casos como:

- Formalización y revisión de préstamos
- Suscripción de pólizas y procesamiento de reclamaciones
- Gestión normativa y de cumplimiento
- Gestión de la atención al paciente
- Servicio de atención al cliente
- Gestión de beneficios y capacidades
- Onboarding de clientes, empleados y proveedores
- Gestión de transportes y logística
- Gestión de fraudes y riesgos
- Finanzas comerciales.

## Las funciones integradas de automatización ayudan a optimizar y conseguir un mejor trabajo

Las organizaciones de éxito enfocan la automatización con un análisis de cómo trabajan las personas, y después lo aplican con el uso de tecnologías digitales. La capacidad de extraer información de textos, imágenes u otros contenidos no estructurados puede compararse con la forma en que los ojos recopilan información y la capacidad de coordinar los diferentes tipos de trabajo repetitivo y trabajo inteligente, que puede compararse con la forma en que el sistema nervioso central gestiona simultáneamente varios estímulos.

El trabajo digital de los empleados, sin embargo, se extiende más allá de las tareas individuales de la persona hasta el enorme volumen de trabajo y la variedad de estilos de trabajo de la empresa. La automatización de cada estilo ayuda a las empresas a transformarse para lograr más y mejores resultados.

Una forma útil de abordar el trabajo de transformación es estructurar la automatización en torno a dos características básicas: el volumen y la singularidad del trabajo. El gran volumen de trabajo a menudo es repetitivo: tareas que se gestionan de manera similar miles o incluso cientos de miles de veces al día. Las tareas sumamente exclusivas suelen ser trabajos puntuales: tareas que son menos numerosas y que a menudo requieren actividades especializadas.

Representadas gráficamente, estas características se convierten en ejes x e y, revelando cinco estilos de trabajo que las organizaciones gestionan a medida que aumenta el volumen y la singularidad. Estos estilos de trabajo y los beneficios que pueden lograr de la automatización, incluyen:

- **Repetitivo:** Este trabajo requiere poco o nada de criterio humano o refinamiento, pero es fundamental para dirigir un negocio. Si las tareas rutinarias como el procesamiento de facturas y pagos, o la toma de decisiones básicas como determinar si una póliza de seguro incluye a algún pasajero, las tareas rutinarias pueden automatizarse utilizando bots que complementan a los empleados y los liberan para otros trabajos
- **Administrativo:** Este trabajo de espectro medio suele ser de bajo volumen y singularidad media. Incluye las tareas diarias de cada negocio, como la revisión y aprobación de documentos y políticas, dos procesos que pueden mejorarse mediante la automatización. Los componentes de otras tareas administrativas, como las siguientes políticas de gobierno que ayudan a garantizar el cumplimiento de las normativas, también pueden automatizarse
- **Departamental:** Esta consecuencia del trabajo administrativo gestiona tareas que pueden ser críticas para una división en particular pero que no afectan a toda la organización. Debido a que su trabajo tiene un enfoque específico, los empleados a menudo tratan de gestionarlo mediante la creación de hojas de cálculo o el uso del correo electrónico para aplicaciones específicas del departamento. La automatización no solo puede ofrecer una forma más rápida y sencilla de gestionar la carga de trabajo, sino que también puede ayudar a garantizar la coherencia dentro de la organización.

• **Interempresarial:** Estas tareas no solo abarcan estilos de trabajo que van desde los de gran volumen hasta los más singulares, sino que también afectan a otras divisiones de la organización. El trabajo, como la aprobación de solicitudes de préstamo que involucran múltiples funciones en toda la empresa, también puede tener un impacto significativo en la rentabilidad. Sin embargo, cuanto más singular se vuelven estas tareas, más difícil y costoso es realizarlas manualmente. La automatización puede ayudar a acelerar el procesamiento y así lograr mayores ingresos

• **Experto:** Esta categoría incluye el trabajo que suele demandar más cualificación, el más singular y valioso que realiza una organización. Pero incluso el trabajo experto puede mejorarse, ya que la automatización puede aumentar la productividad mediante la recopilación e interpretación de datos a una velocidad y escala que las personas no pueden gestionar físicamente por sí solas.

En última instancia, el objetivo de la automatización digital es acercar a todos los miembros de la organización al nivel de expertos, ofreciéndoles funciones mejoradas y potenciándolas para que las utilicen de forma más eficaz.

### Automatización para cada estilo de trabajo



Al abordar y ampliar las capacidades de los estilos de trabajo individuales, la automatización puede mejorar significativamente las operaciones en toda la empresa.

## El software de automatización ofrece funcionalidades para transformar el trabajo

La digitalización y la automatización de las operaciones empresariales en toda la empresa se centra en cinco áreas clave: tareas, contenido, flujo de trabajo, decisiones y recopilación de datos. Todas estas áreas existen en todas las organizaciones y pueden beneficiarse de la potencia combinada de la transformación digital y de las nuevas capacidades de automatización.

### Tareas

Cada organización lleva a cabo un trabajo que varía poco, ya sea a través del tiempo o de un proyecto a otro. Estas tareas repetitivas, junto con las que se ejecutan en segundo plano, como la búsqueda de cuentas, están listas para la automatización utilizando software para la automatización robótica de procesos. Cuando el software se hace cargo de este trabajo, los empleados pueden pasar a realizar tareas de mayor valor. Mientras tanto, las tareas repetitivas se realizan más rápidamente, en algunos casos en tan solo un minuto en lugar de veinte, con una tasa de error cercana a cero.<sup>3</sup>

### Contenido

Una empresa que integra la tecnología digital depende del contenido, tanto estructurado en bases de datos como de los volúmenes crecientes de contenido no estructurado en documentos comerciales, fotografías, correo electrónico, archivos de audio y vídeo y redes sociales. Todos estos datos e información que se crea deben gestionarse, difundirse y almacenarse. Del mismo modo, cada paso en el ciclo de vida del contenido puede utilizar un componente diferente de automatización. Lo mismo se aplica a la forma en que se utiliza el contenido. Sacar partido de los datos que no se utilizaban anteriormente y promover la colaboración de los empleados es lo habitual a la hora de poner a trabajar los datos de la empresa. Garantizar el acceso a la información, la privacidad y la seguridad también se encuentran entre las preocupaciones primordiales. La automatización empresarial puede abordar todas estas preocupaciones.

### Flujo de trabajo

Mientras que una tarea se centra en un elemento de trabajo concreto y el contenido define los materiales digitales utilizados, un flujo de trabajo encadena estos pasos para crear procesos integrales (*end-to-end*, E2E). Una solicitud de préstamo, por ejemplo, puede incluir docenas de pasos y algunos de ellos pueden ser pequeños y rutinarios, pero el resultado final del flujo de trabajo puede ofrecer resultados fundamentales para un cliente. La automatización de los pasos del flujo de trabajo aumenta la agilidad, la visibilidad y la coherencia en cientos de procesos para conseguir unas operaciones fluidas que benefician tanto a la empresa como al cliente. También puede descubrir patrones en los flujos de trabajo, productos y servicios que se pueden mejorar.

### Decisiones

Una empresa toma miles de decisiones operativas al día, pero relativamente pocas se basan únicamente en el criterio personal. La mayoría implica un trabajo exhaustivo y repetitivo que se lleva a cabo de acuerdo con las políticas de la empresa o las normativas de la industria, aplicando normas empresariales muy cuidadas. Estas decisiones empresariales repetitivas pueden recopilarse y automatizarse para mejorar su capacidad de respuesta, minimizar el riesgo de cumplimiento y agilizar los procesos de flujo de trabajo. Además, la separación de las reglas empresariales de sus aplicaciones proporciona la flexibilidad necesaria para responder rápidamente a los clientes y a los cambios del mercado.

### Recopilación

La utilidad del contenido radica en la información que contiene, pero muchas organizaciones tienen tanto contenido que no pueden encontrar y extraer la información que necesitan. El desafío se hace mayor con el tiempo, ya que las empresas confían no solo en el texto impreso y digital, sino también en archivos de vídeo, audio, fotografías e imágenes gráficas. Extraer información y conocimientos de todos y cada uno de ellos puede ser fundamental para el éxito del negocio. La automatización de la captura de datos de archivos en el punto de entrada de la empresa permite extraer información relevante a una velocidad inalcanzable para una persona.

**Presentación de la plataforma de automatización IBM Digital Business Automation**

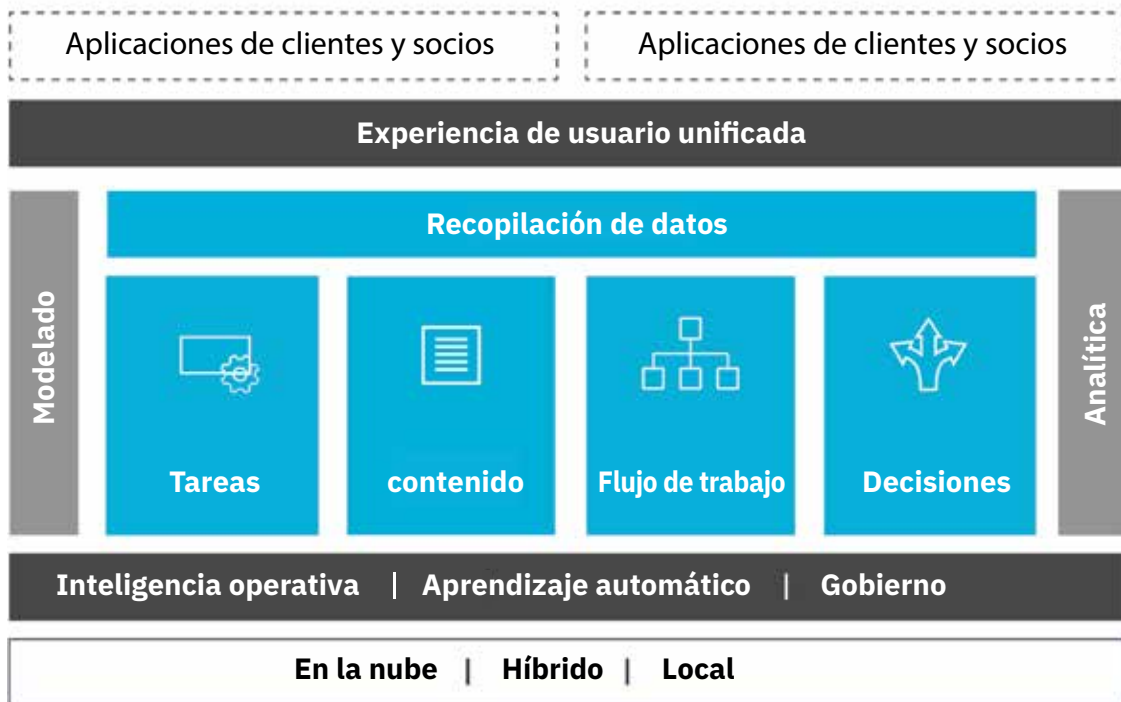
El planteamiento de IBM para ayudar a las organizaciones a escalar mediante la automatización de las operaciones comerciales digitales consiste en crear una plataforma de software integrada que permita a las organizaciones digitalizar y coordinar múltiples funciones.

IBM aborda cada una de las áreas principales en las que la automatización ofrece tareas de beneficios, contenido, flujo de trabajo, decisiones y recopilación de datos de forma que permite a los clientes utilizar cualquiera de estas áreas como punto de entrada a las funcionalidades de la plataforma y mezclarlas y combinarlas según sea necesario, en función de los problemas a los que se enfrenta la empresa.

Con sus funciones integradas, la plataforma de automatización Digital Business Automation de IBM puede coordinar nuevas funciones con la infraestructura propia del usuario, por ejemplo, la recopilación de datos y la gestión de contenido para las necesidades de gestión de casos de una compañía de seguros, la búsqueda de archivos de datos relevantes, la gestión de los procesos empresariales necesarios para completar una reclamación y la toma de decisiones basadas en las políticas de la empresa.

Las operaciones comerciales pueden automatizarse para completar los pasos sin intervención humana o para complementar las capacidades de los empleados. El objetivo: eficiencia óptima, rapidez, precisión, servicio al cliente e ingresos, todo ello a la escala necesaria para alcanzar el éxito en el actual entorno empresarial competitivo.

**La plataforma de automatización empresarial digital de IBM**



La plataforma de automatización IBM Digital Business Automation, totalmente integrada, está diseñada para aumentar la productividad de los empleados y hacer que las operaciones comerciales sean más inteligentes.

La plataforma integrada de IBM ofrece ventajas significativas sobre las soluciones puntuales de automatización, incluyendo una experiencia de usuario unificada para la coherencia entre operaciones, habilidades reutilizables y activos que los usuarios pueden compartir entre las propuestas y los servicios de la plataforma que impulsan el análisis y el conocimiento a través de la inteligencia operativa.

### Conclusión

La digitalización está cambiando la naturaleza del trabajo, de la mano de obra y, en el proceso, de organizaciones enteras. Al añadir la automatización como elemento clave de esta transformación, las empresas pueden lograr beneficios significativos en términos de velocidad, precisión y rentabilidad de sus operaciones comerciales. Y lo que es más importante, pueden alcanzar la escalabilidad en la automatización necesaria para competir en el panorama empresarial actual con la capacidad de aplicar la automatización a cualquier estilo de trabajo, desde tareas rutinarias y repetitivas hasta el trabajo que requiere conocimientos especializados. Desde la recopilación de datos de contenido no estructurado hasta la toma de decisiones basadas en políticas que ayudan a garantizar el cumplimiento de las normativas, los enfoques modernos de automatización van mucho más allá del ahorro de costes o la reducción de cargas de trabajo. Ayudan a optimizar la relación entre empleados e ingresos con una plataforma integrada que complementa y amplía las capacidades de los empleados para trabajar de forma más eficaz y ayudar a crear una empresa más competitiva.

### Información adicional

Para obtener más información sobre la plataforma de automatización IBM Digital Business Automation, visite: [ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

Además, IBM Global Financing ofrece numerosas opciones de pago para ayudarle a adquirir la tecnología que necesita para hacer crecer su negocio. Ofrecemos una gestión completa del ciclo de vida de los productos y servicios de TI, desde la adquisición hasta la implementación.

Para obtener más información, visite: [ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)



---

**IBM España**

Santa Hortensia, 26-28  
28002 Madrid  
España

IBM, el logotipo de IBM y **ibm.com** son marcas comerciales de International Business Machines Corp. registradas en diversas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actual de las marcas comerciales de IBM en la sección "Copyright and trademark information" en [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Cloud es una marca comercial o marca registrada de TWC Product and Technology, LLC, una compañía de IBM.

Este documento está actualizado en la fecha inicial de publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todos los productos están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Los ejemplos de clientes citados solo se presentan a efectos ilustrativos. Los resultados reales pueden variar según la configuración específica y las condiciones de funcionamiento. Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier otro producto o programa con los productos y programas IBM.

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA «TAL CUAL», SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A FINES CONCRETOS Y CUALQUIER GARANTÍA O SITUACIÓN DE NO INCUMPLIMIENTO NORMATIVO. Los productos IBM tienen la garantía que les otorgan las condiciones de los contratos en virtud de los cuales se suministran.

© Copyright IBM Corporation 2019

<sup>1</sup> **Forrester Consulting, «Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation», un estudio encargado por Forrester Consulting en nombre de IBM, noviembre de 2017.**

[https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)

<sup>2</sup> **McKinsey Global Institute, «Technology, jobs and the future of work», McKinsey & Company, mayo de 2017.**

<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

<sup>3</sup> **Basado en la experiencia de cliente de IBM.**



Reciclar por favor