



Argumentos para el uso empresarial de la IA:

Estrategias para los líderes de operaciones



El modelo de negocio de la IA tiene mucho que ver con la transformación, no solo con la tecnología

Nadie duda que la IA puede hacer cosas maravillosas. Sin embargo, cuando se trata de convertir ese potencial en resultados de negocio que generen transformaciones, el panorama puede ser algo incierto. Probablemente haya escuchado rumores sobre cómo la IA revolucionará todo, desde la lista de música que escucha por la mañana hasta su equipo de servicio al cliente. ¿Y cuando se trata de conseguir el apoyo de toda la organización? No siempre es tan sencillo.

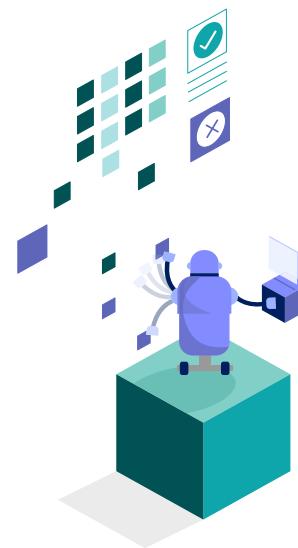
La IA ya no es algo “aspiracional”. Es un componente esencial de una estrategia exitosa de transformación digital. Esto se debe a que no se trata solo de implementar la IA, sino de transformar el negocio en su totalidad desde dentro. Si desea seguir siendo competitivo, su enfoque debe centrarse en cómo la IA puede transformar por completo la forma en que opera el negocio, reconfigurar la colaboración entre equipos y generar resultados que realmente marquen una diferencia para la organización.

Según [estudios recientes](#), el 75 % de los cargos directivos confía en el potencial de la IA para impulsar transformaciones. Sin embargo, a pesar del entusiasmo, las organizaciones aún enfrentan grandes dificultades: cómo medir el ROI (retorno de la inversión), cómo abordar los problemas de gobernanza y cómo gestionar la resistencia de los empleados que se aferran a procesos conocidos, pero ineficientes.

Quizás incluso lo haya experimentado usted mismo: los cargos directivos saben que la IA es un elemento esencial, pero traducir eso en resultados concretos y disruptivos puede parecer intimidante. La clave está en cambiar el enfoque de “qué puede hacer la IA” a “cómo puede la IA reinventar la forma en que se trabaja”. Y, por cierto, Pega GenAI Blueprint™ está diseñado para ayudarle a configurar esos flujos de trabajo transformadores más rápido que nunca.

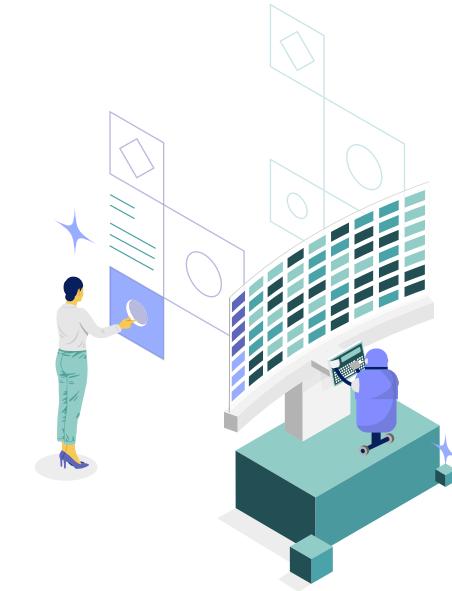
Comprender el verdadero ROI de las iniciativas de IA

Olvídese de la idea de que la IA solo le permite ahorrar dinero. La automatización y la eficiencia forman parte de los beneficios, pero el verdadero valor radica en cómo la IA puede transformar la forma en que opera todo el negocio. La IA no es solo una herramienta más que puede usar para agilizar sus procesos antiguos, sino que es un catalizador para reinventarlos por completo. Imagine flujos de trabajo donde desaparecen los silos departamentales y los cuellos de botella, donde la toma de decisiones se ve potenciada por información en tiempo real. Ese potencial se encuentra en la IA.



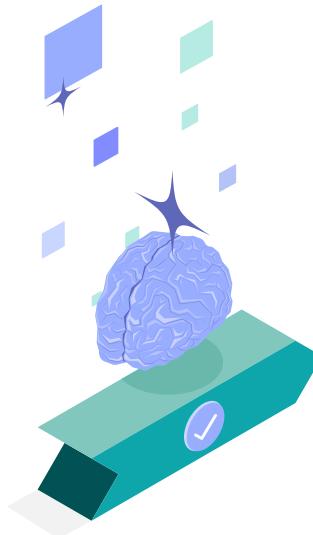
AUMENTO DE LA VELOCIDAD Y LA EFICACIA

Al automatizar las tareas tediosas (sin ofender a quienes disfrutan de ingresar datos manualmente), la IA agiliza la jornada laboral y evita que las personas se queden dormidas en sus escritorios. Ya sea al acelerar la toma de decisiones o mejorar los tiempos de respuesta en el servicio al cliente, la IA puede ayudar a su equipo a hacerlo todo más rápido.



REDUCCIÓN DEL RIESGO

La IA es excelente para detectar cosas que los seres humanos pasan por alto. ¿Quiere encontrar errores en tiempo real o alertar sobre problemas pequeños antes de que se conviertan en costosos errores? La IA es su aliada.



INDEPENDENCIA DE LOS SISTEMAS HEREDADOS

Demasiados líderes de operaciones están agobiados por la tecnología heredada: sistemas que suman costos y riesgos, mientras ralentizan el ritmo de la innovación. La IA ofrece una nueva forma de avanzar y la oportunidad de comprender lo que las aplicaciones heredadas están haciendo, lo que acelera el paso hacia plataformas modernas.

Quiénes ganan y quiénes pierden

En la actualidad, la mayoría de las empresas implementa soluciones de IA en silos y se enfoca en generar pequeñas mejoras incrementales, pero eso ya no es suficiente. Las organizaciones que prosperen en el futuro serán aquellas que aprovechen la IA no solo para mejorar la eficiencia, sino para redefinir la manera en que opera el negocio en su totalidad. La IA ha creado un nuevo imperativo para la transformación digital, y los ganadores en esta carrera serán quienes utilicen la IA para mejorar la satisfacción del cliente, optimizar la toma de decisiones y, en última instancia, diseñar plataformas sostenibles en el largo plazo.

En el centro de esta transformación, se encuentra la capacidad de organizar flujos de trabajo de manera integral, aprovechando la combinación adecuada de tecnología e IA. La IA generativa podría ayudar en la resolución creativa de problemas o con lluvias de ideas para nuevas soluciones, pero la IA predictiva y de toma de decisiones asegura que estos flujos de trabajo generen resultados accionables y medibles y procesables. Pega GenAI Blueprint™ reúne estas capacidades y le ayuda a liderar el mercado en lugar de seguirlo. Con Pega GenAI Blueprint™, usted no solo automatiza tareas aisladas, sino que organiza y optimiza cómo se realiza el trabajo en toda la organización.

CONSEJO PRÁCTICO

Cuando comience a incorporar la IA en sus propias operaciones, solo será necesario recordarles a los cargos directivos: dar este paso no se trata de obtener victorias rápidas ni de atajos de productividad. Se trata de invertir en un futuro donde sus operaciones sean más inteligentes, ágiles e, incluso, capaces de optimizarse a sí mismas. Pega GenAI Blueprint™ le proporciona las herramientas necesarias para experimentar, innovar y reinventar la forma en que trabaja la organización, y esto le permitirá liderar la carrera hacia la transformación digital.

Objeciones frecuentes y cómo superarlas.

¿Qué sería de la vida sin un poco de resistencia por parte de sus colegas? Por lo general, los equipos de TI, finanzas y gobernanza tienen mucho que decir cuando se trata de nueva tecnología. ¿Cuál es la buena noticia? No está solo en la tarea de sortear estos obstáculos: todas las empresas están en el mismo barco, enfrentando las mismas decisiones y negociaciones. ¿Y la noticia aún mejor? Con 40 años de experiencia en ayudar a nuestros clientes a implementar IA y tecnología de flujos de trabajo de manera responsable, lo hemos visto todo. Aquí le mostramos cómo anticipar las objeciones más frecuentes y abordarlas con confianza antes de que siquiera se las termine de enunciar.



TI y gobernanza

PREOCUPACIONES SOBRE LA PROPIEDAD

El equipo de TI no quiere estar atado a un único proveedor de IA, al igual que alguien queda atrapado en una membresía de gimnasio que nunca usa. Quiere control y flexibilidad. ¿La solución? Una estrategia independiente de modelos que les permita mantener sus opciones abiertas (y resulta que esto es exactamente lo que ofrece Pega).

SEGURIDAD Y GOBERNANZA

A los equipos de gobernanza les suele preocupar que la IA cause estragos en sus cuidadosas estructuras de cumplimiento. Demuéstreles que, cuando se integra en flujos de trabajo bien definidos, la IA puede trabajar dentro de sus marcos existentes sin derribarlos.

TRABAJO DUPLICADO

Aquí es donde podría escuchar: "Ya tenemos IA, ¿por qué agregar más?" En ese caso, tiene que aclarar que no toda la IA es igual, y que las herramientas que propone no agregan por sí solas más complejidad. Más bien, experimentar con herramientas como Pega GenAI Blueprint™ puede ayudar a TI a deshacerse de sistemas heredados obsoletos, lo que simplifica las operaciones y libera presupuesto para invertir en una plataforma moderna y escalable. Se trata de pasar de soluciones provisionales a una base sólida y sostenible en el futuro.

Finanzas

LA CONVERSACIÓN SOBRE EL DINERO

Si hay algo que les encanta a los equipos de finanzas, son los números concretos. Debe conectar la IA con métricas empresariales, por ejemplo, cómo la IA mejorará la eficiencia operativa, reducirá los errores humanos y optimizará los flujos de trabajo. Los estudios de caso y las calculadoras de ROI son sus mejores aliados en este caso. Muéstrelas el dinero (o por lo menos el ahorro potencial).

Estrategias para presentar el caso a los directivos

Para convencer a los cargos directivos, tiene que ser un auténtico estratega. Después de todo, la IA es más que una simple tecnología novedosa: se trata de transformar el negocio y a resolver problemas reales en el proceso. Y si puede mostrarles cómo la IA ayudará a reinventar la forma de trabajo y a conseguir que la empresa cumpla con su misión, ya estará a mitad de camino.

1

Identifique a las partes interesadas adecuadas

Usted es quien mejor conoce su negocio, así que identifique a las personas que tiene que convencer. ¿Equipos de gobernanza? ¿Responsables de procesos? ¿El departamento de finanzas que maneja el presupuesto? Aborde sus preocupaciones directamente antes de llegar a los cargos directivos: anticípese a lo que les podría preocupar y tenga sus respuestas preparadas.

2

Cree una estrategia flexible

A nadie le gusta estar limitado por una solución que no pueda cambiar más adelante. Al presentar el caso, asegúrese de hacer énfasis en la agilidad. La IA debe adaptarse a su negocio, no al revés. Asegúrese de elegir una solución (como Pega) que le garantice no estar atado a un solo modelo de IA y que le permita integrarse con lo que mejor funcione para el negocio, para evolucionar y transformarse a medida que crece.

3

Priorice los flujos de trabajo clave preparados para la transformación

Comience con los procesos que consumen más tiempo y recursos. La asistencia al cliente, el desarrollo de productos e incluso las operaciones administrativas son candidatos ideales. Pega Blueprint™ puede ayudarle a asignar estos flujos de trabajo e identificar exactamente dónde la IA puede tener el mayor impacto.

4

Cree un plan de acción organizado en fases

A los cargos directivos les encanta ver resultados inmediatos, así que presénteles un plan de acción con logros de corto plazo que impulsen la transformación en el largo plazo. Comience con flujos de trabajo de alto impacto y bajo riesgo. De este modo, podrá demostrar valor de inmediato, además de escalar (tanto en amplitud como en profundidad) a medida que se consolidan los avances satisfactorios.

5

Reinvente el proceso, no solo la tecnología

Una vez identificado un proceso que requiera una transformación urgente, el paso siguiente es centrarse en cómo se podría ver el flujo de trabajo con IA integrada. Piénselo de esta manera: no solo estará mejorando el proceso, sino que lo reinventa para que sea más inteligente, flexible y escalable.

CALCULAR EL ROI

Enfoques y consejos prácticos

Ahora, vayamos a los números. Para sustentar su argumento, tiene que poder mostrar de una forma medible cómo la IA ayudará a impulsar la misión de la organización. Afortunadamente, hay herramientas que lo ayudarán en ese punto.

- **Empiece por lo importante:** Alinee sus iniciativas de IA con métricas que ya son relevantes para su empresa. ¿Busca mejorar la experiencia del cliente? ¿Aumentar la resolución en la primera llamada? ¿Reducir errores manuales? Demuestre cómo la IA influirá en estas métricas clave al redefinir los procesos asociados haciéndolos más rápidos, eficientes e inteligentes.
- **Haga preguntas:** Antes de sustentar su argumento, asegúrese de contar con todos los detalles necesarios. ¿Cuál es la tarea que está automatizando? ¿Cuánto tiempo lleva? ¿Con qué frecuencia se cometen errores? Y lo más importante: ¿qué valor tiene para la empresa resolver estos problemas?
- **Aproveche las herramientas disponibles:** No tiene que reinventar la rueda; utilice herramientas probadas de cálculo de ROI para mostrarles a los cargos directivos exactamente lo que obtienen de la inversión. No olvide hacer referencia al trabajo de analistas, como los [estudios TEI de Forrester](#) o los [informes de Gartner](#), para respaldar sus argumentos.
- **Imagine el arte de lo posible:** Aquí es donde entra en juego Pega Blueprint™. Blueprint ayuda a crear y rediseñar flujos de trabajo desde cero, y conecta datos en tiempo real para crear soluciones que escalen. Imagine generar un nuevo flujo de trabajo para manejar reclamaciones de clientes o agilizar las adquisiciones en minutos. Con Blueprint, no hablamos del futuro: es algo que puede comenzar a hacer hoy mismo.



CREACIÓN DEL RELATO

Transformación impulsada por IA para toda la empresa

Los proyectos de IA más exitosos comienzan con marcar la orientación hacia un resultado. No se trata de agregar IA porque sí. Para obtener el apoyo de toda la organización, demuestre que la IA es una solución que no solo aborda dificultades específicas del negocio, sino que tiene el potencial de generar una transformación masiva. Y, sinceramente, nadie quiere escuchar un discurso centrado en la tecnología. Las personas quieren saber en concreto cómo la IA facilitará su vida.

Alinee la IA con objetivos del negocio

No convierta a la IA en la estrella, haga que los resultados que genera sean los protagonistas. A los cargos directivos no les interesan las tendencias más recientes en los desarrollos tecnológicos. Su motivación está en mejorar la experiencia del cliente, recortar los gastos o incrementar la productividad. Imagine el arte de lo posible y comience con eso.

Ejemplos del mundo real

¿Aún no sabe cómo hacer para que los beneficios se perciban como reales? Muéstrelas a los cargos directivos cómo otras organizaciones han aprovechado la IA para lograr una transformación significativa. Por ejemplo, [Rabobank mejoró la satisfacción del cliente](#) al utilizar la IA para analizar datos, mientras que el [Gobierno de Singapur](#) redujo un 40 % el tiempo de resolución de disputas al integrar IA en su portal de servicio al cliente.



La IA como la clave hacia la transformación

La IA generativa es una herramienta poderosa, pero no es una solución mágica. Las empresas que ganen ventaja en la carrera de la IA serán aquellas que aprovechen la IA no solo para la automatización de tareas a pequeña escala, sino para la transformación empresarial. Eso es porque la IA es más que una herramienta para que los procesos sean más ágiles; es una oportunidad para repensar el funcionamiento del negocio. Así que, cuando defienda sus argumentos ante los cargos directivos, concéntrese en cómo la IA puede ayudar a la empresa a pasar de lo bueno a lo excelente.

Es momento de dejar de pensar en la IA como una solución puntual. Con el enfoque adecuado, la IA se convierte en la base para organizar el trabajo de principio a fin, lo que impulsa la innovación y coloca al negocio en el camino del éxito de largo plazo.

Con Pega Blueprint™, puede comenzar a diseñar nuevos flujos de trabajo hoy mismo, más rápidos, más inteligentes y listos para escalar. Entonces, ¿a qué espera? Aproveche todo el potencial de la IA en su organización y comience a experimentar con [Pega Blueprint™](#) hoy mismo para ver cómo puede transformar sus flujos de trabajo y generar resultados reales.



Pega es la empresa líder en transformación empresarial™ que ayuda a las organizaciones a construir para el cambio (Build for Change®) con la toma de decisiones de IA empresarial y la automatización del flujo de trabajo. Muchas de las empresas más influyentes del mundo confían en nuestra plataforma para resolver sus retos más urgentes, desde la personalización del engagement hasta la automatización del servicio o la optimización de las operaciones. Desde 1983, hemos desarrollado nuestra arquitectura escalable y flexible para ayudar a las empresas a satisfacer las demandas de los clientes de hoy mientras se transforman continuamente para el mañana.

