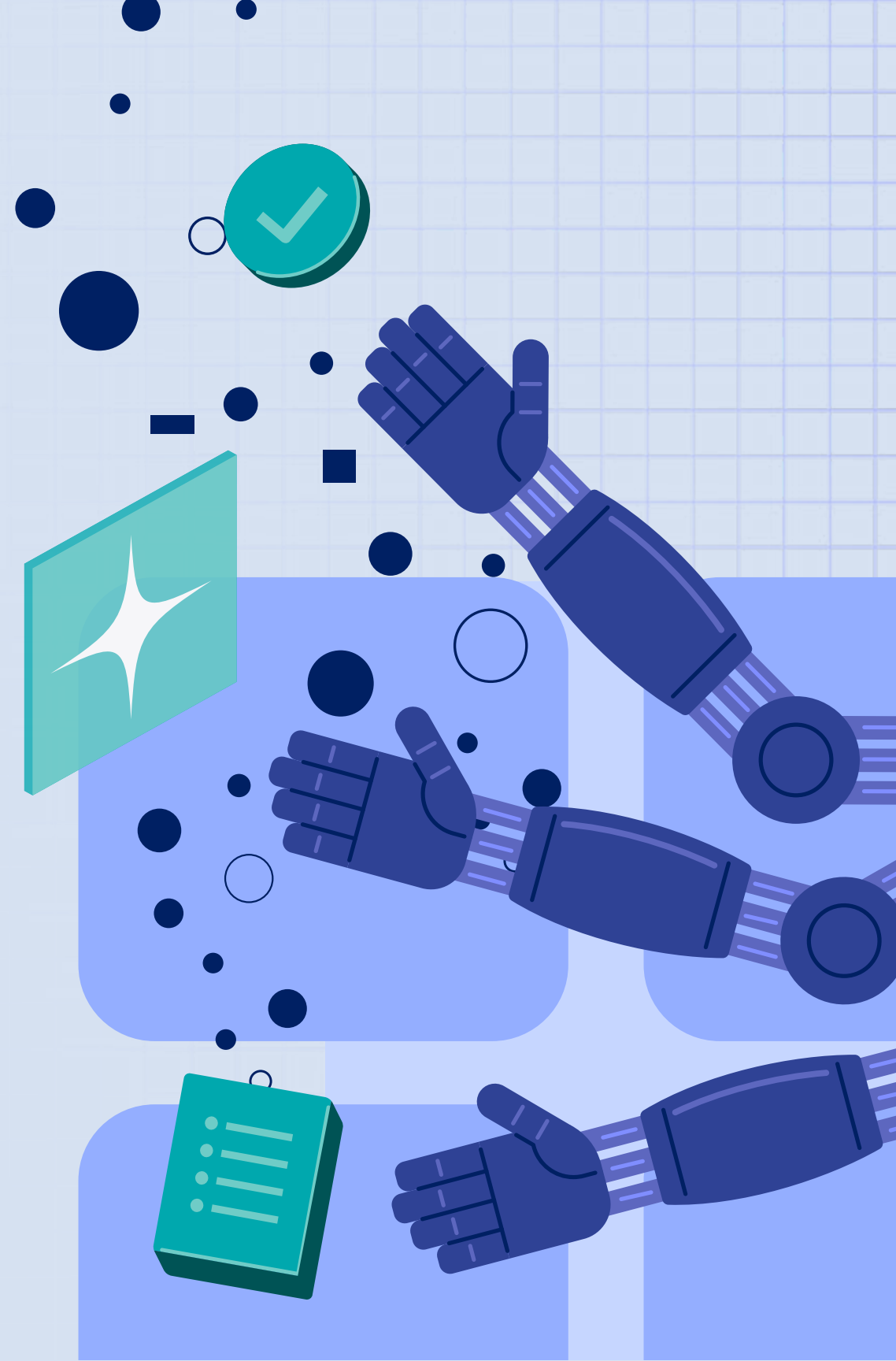




Cómo aprovechar el potencial completo de la IA:

*Lo que los líderes de operaciones tienen
que saber en 2025*



La visión del CTO

A medida que nos adentramos en una nueva era de la inteligencia artificial (IA), quedan claros algunos aspectos:

- **Las funciones de IA generativa centradas en la productividad ya son generalizadas.**
Todos los negocios utilizarán la IA generativa para generar y resumir textos, esto ya está a la vista.
- **La automatización de tareas por sí sola ya no es suficiente.**
Las soluciones de IA desconectadas pueden generar ganancias incrementales, pero el valor real solo se desbloquea cuando los procesos comerciales se reimaginan y optimizan de principio a fin.
- **La IA generativa no es la única IA.**
A veces, los grandes modelos lingüísticos son los más adecuados, pero otras veces un problema requiere IA predictiva o IA para decisiones a fin de aportar lógica a un proceso.

El camino hacia el futuro no consiste en implementar soluciones de IA aisladas. Hay una manera mejor. En este informe, examinaremos cómo la IA puede trabajar junto con la automatización del flujo de trabajo para revolucionar las operaciones empresariales. Creemos que esta combinación de tecnologías es lo que se necesita para desbloquear un valor exponencial en esta próxima era de innovación de la IA. Esperamos que siga leyendo para tener toda la información.

Atentamente,



DON SCHUERMAN

CTO y vicepresidente de
Mercado y
Estrategia de Producto



IMPULSAR LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA ERA DE LA IA

Para quienes dirigen las operaciones empresariales, la presión para innovar es más fuerte que nunca. Los ámbitos de su responsabilidad —el recorrido del cliente, la organización de los procesos comerciales, la experiencia del empleado— están en constante cambio. Los clientes esperan poder resolver sus problemas al instante. Los empleados esperan recibir orientación experta y las mejores herramientas de gestión del trabajo. Sin embargo, los procesos comerciales están obsoletos y no tienen relación. Y los costos siguen aumentando.

Si bien algunas empresas pueden intentar utilizar la IA generativa para solucionar estos problemas, la tecnología por sí sola no puede impulsar los tipos de cambios profundos necesarios para resolver esta clase de desafíos operativos complejos. Solo un enfoque que combine las tecnologías más novedosas de esta era —la IA generativa, la IA predictiva y la IA para decisiones— con la automatización de principio a fin de los flujos de trabajo puede impulsar una verdadera ventaja competitiva en las operaciones empresariales.

TRANSFORMAR LAS APLICACIONES HEREDADAS CON IA Y AUTOMATIZACIÓN

Para muchas organizaciones, los sistemas heredados son un obstáculo para el progreso; su mantenimiento es muy costoso, plantean riesgos y dificultan la adaptación a los mercados en rápida evolución.

Durante décadas, las empresas consideraban que no tenían más opción que vivir con la deuda técnica, o aplicaban soluciones temporales como la automatización robótica de procesos para detener la hemorragia sin abordar el origen del problema.

Uno de los usos más inmediatos de la IA generativa es facilitar y acelerar el proceso de transformación de los sistemas heredados. Con una herramienta de diseño de flujos de trabajo impulsada por IA generativa, las empresas pueden acelerar de manera considerable el ritmo al que rediseñan y retiran los sistemas heredados.

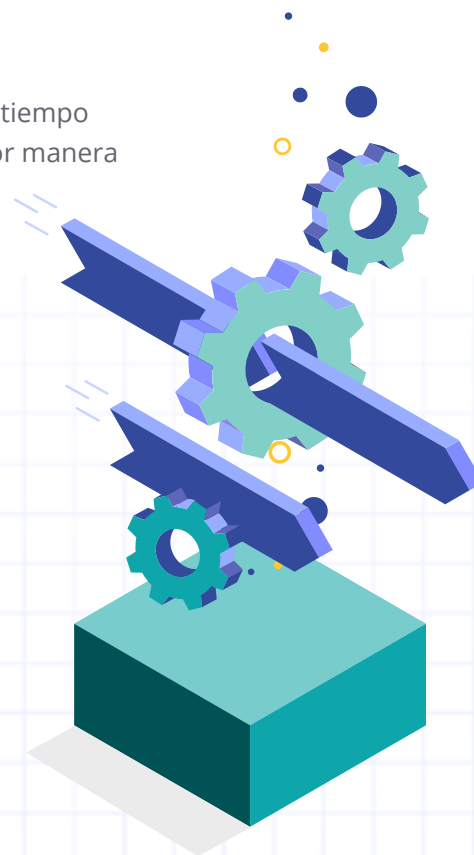


Transformación de sistemas heredados con diseño del flujo de trabajo basado en IA

Cuando un proceso comercial requiere una actualización, el camino hacia la transformación puede ser lento, costoso y difícil. A menudo, reimaginar un proceso heredado es la parte más difícil, ya que requiere una intensa colaboración entre las distintas partes interesadas y se puede prolongar durante semanas o incluso meses.

Hasta que todo el mundo se pone de acuerdo, el proceso de transformación puede estancarse, y aquí es donde la IA puede ser de gran valor.

El uso de una herramienta de diseño del flujo de trabajo basada en IA con conocimiento integrado de las mejores prácticas del sector puede ahorrar tiempo crítico al proceso de diseño y alinear a las partes interesadas sobre la mejor manera de modernizar la aplicación.



5 pasos hacia la transformación

A continuación, se presenta un enfoque del uso de la IA generativa para acelerar la transformación de los sistemas heredados:

- 1 **Defina** el problema de negocio que desea resolver.
- 2 **Descubra** los procesos y datos existentes en sus aplicaciones heredadas, y aproveche la IA para interpretar con rapidez los modelos de procesos existentes, los diseños de datos y mucho más.
- 3 **Genere** un diseño óptimo del flujo de trabajo con ayuda de la IA para sintetizar los sistemas existentes con las mejores prácticas establecidas del sector. Analice los resultados con sus colaboradores y determine los ajustes necesarios.
- 4 **Diseñe** su nuevo flujo de trabajo con los componentes generados como punto de partida. Analice las etapas y los pasos que debería agregar, reemplazar o reordenar. Revise y edite las sugerencias de los objetos de datos, los campos y los sistemas que necesitará incorporar. Considere los roles que necesitarán acceder al flujo de trabajo.
- 5 **Importe** el flujo de trabajo en la plataforma de automatización de flujos de trabajo y ejecute la aplicación para hacerse una idea de cómo funciona.



Ahora podrá crear un flujo de trabajo de IA de muestra para cualquier proceso de negocio.



Aprovechar la IA para satisfacer las expectativas de clientes y empleados

En la era de la IA, las expectativas de los clientes y los empleados se han disparado.

Ahora los clientes esperan que las actividades de front-office y back-office se conecten a la perfección para ofrecer experiencias sin complicaciones. Y los empleados esperan lo mismo de sus sistemas internos, junto con herramientas de última generación que les ayuden a trabajar de forma más rápida e inteligente.

Las tecnologías de IA generativa, como los chatbots y los widgets de resumen automatizado, pueden parecer una opción natural. Pero nuestro consejo es que espere antes de dejar suelto a ese ejército de bots de IA desconectados.

En su lugar, pensamos que los líderes inteligentes deberían considerar un enfoque más permanente: la implementación de la IA generativa junto con la IA estadística y los flujos de trabajo centrados en el recorrido del cliente. Este enfoque organizado tiene la ventaja de mejorar los recorridos de los clientes y las experiencias de los empleados a un nivel superior, lo que le permite llevar a cabo las operaciones que marcan la diferencia comercial que desea poner en marcha.

Para poner esto en práctica, piense en formas de aprovechar una variedad de técnicas de IA de forma conjunta para guiar a los empleados y facilitar a los clientes el autoservicio.

Para empezar, examine los recorridos existentes de sus clientes y empleados, y busque las oportunidades para hacer lo siguiente:

- **Sugiera a los empleados la mejor acción siguiente.** Los algoritmos estadísticos de la IA impulsan la automatización y aprenden del trabajo realizado. Utilice estos algoritmos para obtener información sobre los posibles problemas antes de que se produzcan e incluya alertas o sugerencias directamente en el portal del empleado.
- **Priorice el trabajo adecuado de los empleados.** Los algoritmos de aprendizaje adaptativo vinculados a los principales indicadores clave de rendimiento (KPI) del negocio pueden aprovecharse mejor para priorizar y crear marcos de enrutamiento que garanticen que el trabajo más urgente se realice en primer lugar.
- **Facilite el consumo de información.** Aproveche los asistentes de IA generativa para extraer documentos, texto y datos, y poner en manos de los empleados la información que necesitan en el momento en que la necesitan.
- **Ayude a los clientes a resolver sus problemas mediante el autoservicio.** Aproveche los canales de front-end basados en IA para impulsar el acceso de autoservicio a sus flujos de trabajo en todos los canales, incluido el sitio web, la funcionalidad de chat, las interacciones por correo electrónico, las llamadas telefónicas, y mucho más.



Combatir la ineficiencia: Por qué la IA por sí sola no puede generar resultados

En una [encuesta](#) reciente de Pega , preguntamos a los ejecutivos de tecnología por qué querían implementar la IA. ¿Cuál fue la mejor respuesta? Aumentar la eficiencia.

Casi todas las empresas pueden beneficiarse de procesos más eficientes, pero implementar soluciones de IA aisladas es una estrategia poco eficaz. En el mejor de los casos, podría aportar beneficios incrementales, pero en el peor, podría desviarlo del camino y hacer que se centre demasiado en la herramienta de IA en lugar de en el problema que intenta resolver, y encasillarlo en una vía que podría no ser la más óptima para el negocio.

Entonces, ¿cuál es la respuesta? Para lograr una verdadera eficiencia en todas las operaciones, la IA y la automatización de los flujos de trabajo deben ir de la mano.

Los ejecutivos tecnológicos afirman que el aumento de la eficiencia es la principal motivación para implementar la IA

41 %



Mejorar la
eficiencia

19 %



Mejorar la
innovación

18 %



Mejorar la
experiencia del
cliente

4 puntos de partida para implementar la automatización de flujos de trabajo y la IA

La IA no es una solución milagrosa. Ninguna herramienta de IA por sí sola tendrá un impacto considerable en las operaciones de una organización.

En su lugar, piense en aprovechar diversas técnicas de IA e integrarlas en sus flujos de trabajo automatizados de principio a fin.

Para empezar, piense en las cuatro áreas siguientes como potenciadores de la eficiencia.

Pregúntese: ¿En qué parte de mis procesos comerciales la disponibilidad de estas capacidades tendría un impacto positivo?

Potenciadores de eficiencia

La capacidad para...

Predecir el futuro de un caso

¿Un caso incumplirá su acuerdo de nivel de servicio (SLA)? ¿Es necesario escalar un caso? ¿Es probable que anule la transacción después de hacer mucho trabajo innecesario? Los algoritmos de la IA estadística aprenden del trabajo realizado y pueden aportar información mucho antes en el recorrido del cliente, lo que le permite prever un problema crítico con antelación. Integrar estas predicciones en los flujos de trabajo permite tomar medidas para volver a encaminar el trabajo.

La capacidad para...

Tomar decisiones sin retrasos

La necesidad de tomar una decisión frena a menudo el desarrollo de un caso. En el caso de las decisiones que pueden automatizarse, los algoritmos de aprendizaje adaptativo pueden trabajar conjuntamente con los modelos de decisiones para unificar las reglas y la IA, tomar decisiones a escala y promover el avance de los casos de forma más eficiente que antes.

La capacidad para...

Llevar el trabajo al lugar adecuado automáticamente

Cuando llega el trabajo, hay que clasificarlo por categorías para que llegue al equipo o sistema adecuados. Al aprovechar el procesamiento del lenguaje natural (NLP) y la IA generativa para comprender de qué se trata una tarea o un caso —al detectar la intención del cliente—, puede dirigirlo de forma proactiva al mejor lugar, y ahorrar un tiempo valioso en el ciclo de vida de cada caso.

La capacidad para...

Comprender la información al instante

El flujo de información a través de la organización es constante. Leer, comprender y sintetizar la información con mayor rapidez aumenta considerablemente la eficiencia. Con la IA generativa integrada en los sistemas, los empleados pueden extraer documentos, texto y datos en resúmenes fáciles de consultar y agilizar los procesos.

ESTUDIO DE CASO

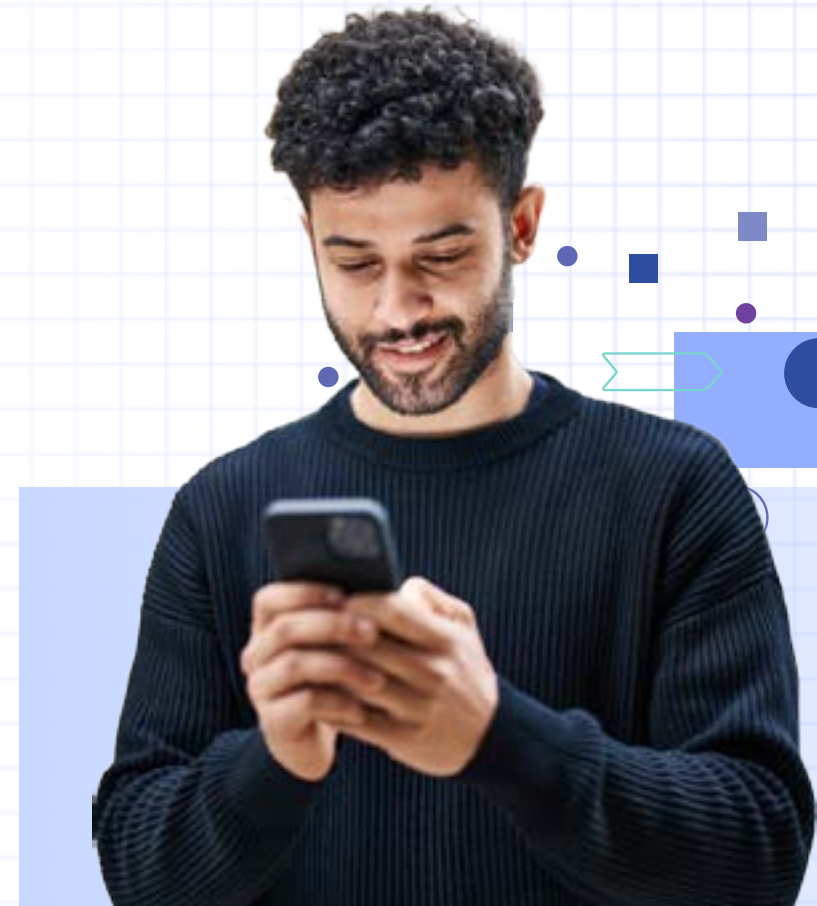
Transformación basada en la IA en Deutsche Telekom

Daniel Wenzel, vicepresidente senior de Autoridades de Diseño de Deutsche Telekom, habló ante el público de [PegaWorldInspire 2024](#) sobre lo que en su día le parecía una tarea imposible: la necesidad de modernizar más de 800 procesos comerciales independientes en el departamento de servicios de RR. HH. de Deutsche Telekom.

El mayor cuello de botella en este proceso de transformación fue la necesidad de alinear a las partes interesadas del negocio y de TI. Según Daniel, los dos grupos no hablaban el mismo idioma, lo que impedía cumplir con el calendario previsto.

Un punto de inflexión en la iniciativa se produjo cuando el equipo adoptó un enfoque basado en la IA. Gracias a Pega GenAI Blueprint™, Daniel y las partes interesadas pudieron retomar el rumbo, mediante la capacidad del diseñador de flujos de trabajo impulsado por la IA para fomentar la colaboración comercial y de TI con el fin de agilizar el proceso de diseño y llegar a un acuerdo sobre el aspecto que debían tener los procesos comerciales rediseñados.

Como consecuencia, se retomó el proceso de transformación de sistemas heredados, que estaba estancado, y Daniel y su equipo pudieron entregar los flujos de trabajo rediseñados antes de la fecha original de finalización del proyecto.



Definir el camino a seguir con la IA y la automatización de flujos de trabajo

Al considerar cómo integrar la IA en su ecosistema comercial, le recomendamos pensar en términos de transformación y no de incremento.

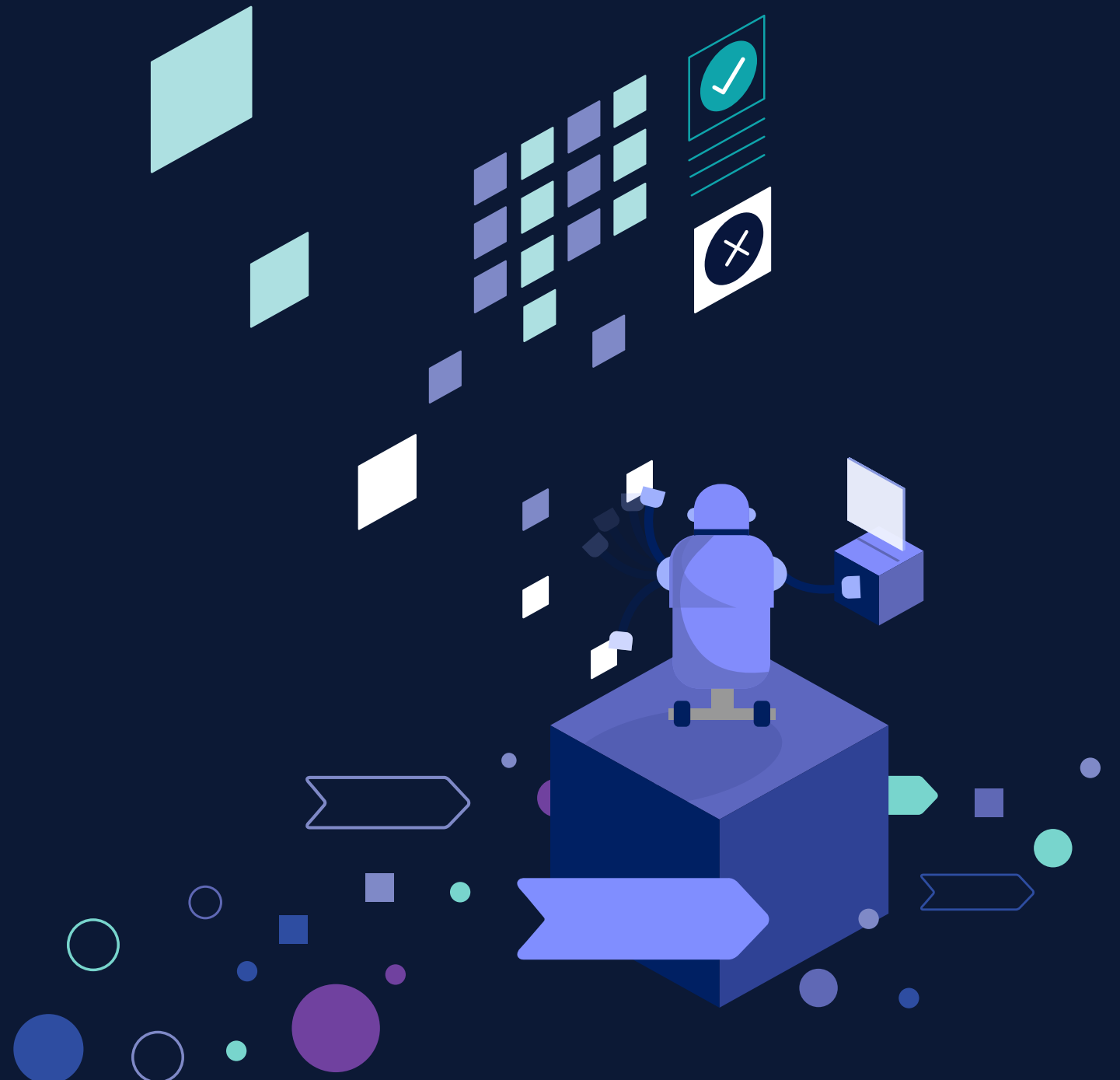
¿Cómo puede la IA impulsar un cambio importante en las operaciones? ¿Cómo puede el deseo de utilizarla ser una medida forzada para abandonar los sistemas heredados y modernizarlos?

Una cosa está clara: El uso inteligente de la IA en la empresa puede generar beneficios muy reales. Este es, sin duda, el momento de la IA y la automatización de flujos de trabajo; la cuestión ahora es qué negocios decidirán hacer frente a este desafío.



Empiece ya con la transformación basada en la IA

Pega GenAI ✨ **Blueprint™**





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 de la interacción 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.

