



El plan de automatización: organizar el trabajo en la era de la IA

Cómo los líderes de operaciones y TI
están conectando a las personas, los
sistemas y la IA para lograr una agilidad
gobernada.



La nueva era del trabajo

La transformación digital prometió velocidad, agilidad e innovación. Las plataformas low-code permitieron a los usuarios de negocio crear soluciones rápido, evitando los cuellos de botella tradicionales de TI. Pero a medida que las organizaciones avanzaban, surgió un nuevo desafío: la **expansión descontrolada**. Los equipos desarrollaban sus propias aplicaciones, automatizaban los flujos de trabajo en silos y creaban un mosaico de soluciones inconexas. Todo el mundo se movía, pero no siempre en la misma dirección.

Hoy en día, la cuestión no se trata solo de cómo avanzar más rápido, sino de cómo moverse juntos, con propósito y control. En un mundo en el que la IA está transformando todos los sectores, triunfarán aquellos que puedan organizar a las personas, los sistemas y la inteligencia en una iniciativa unificada y adaptable.

Las organizaciones deben diseñar en función de los clientes, no solo de los sistemas. En lugar de poner en marcha sistemas en silos para impulsar la automatización, donde la fricción y la fragmentación, inevitablemente, se acumulan, los líderes necesitan plataformas que definan y organicen el recorrido del cliente de principio a fin. Este enfoque está más preparado para el futuro a medida que la IA evoluciona: el recorrido del cliente permanece constante, mientras que el trabajo se desplaza sin inconvenientes entre las personas y los sistemas automatizados.

 **POR QUÉ NECESITAMOS UNA NUEVA FORMA DE ACTUAR** Seamos sinceros: la mayoría de las organizaciones siguen luchando por encajar las piezas. Tal vez lo haya visto de primera mano: un departamento automatiza un proceso, otro crea una aplicación personalizada y el departamento de TI intenta mantenerse al día con la gobernanza y el cumplimiento normativo. ¿El resultado? Esfuerzos duplicados, procesos incoherentes y falta de visibilidad. Es fácil perder la perspectiva de lo que está automatizado, lo que es manual y lo que realmente está aportando valor.

Pero este no es solo un problema de TI. Es un problema del negocio. Cuando los equipos no pueden ver el panorama general, es difícil adaptarse, escalar o innovar. Y a medida que la IA se convierte en un elemento más central de nuestra forma de trabajar, los riesgos de tener sistemas desarticulados no hacen más que aumentar.

Entonces, ¿cuál es la respuesta? Necesitamos una nueva forma de organizar el trabajo, una que conecte a las personas, los procesos y la tecnología en toda la empresa.

BOAT: la nueva forma de organizar el trabajo

Bienvenido a **BOAT**: tecnologías de orquestación y automatización de negocios (Business Orchestration and Automation Technologies). Piense en BOAT como un marco para poner orden en el caos. No se trata de desmontar y sustituir todo (puede que sea necesario desmontar y sustituir algo para eliminar la deuda tecnológica). Por fortuna, herramientas como Pega Blueprint™ hacen que ese proceso sea más rápido y manejable.

Las plataformas BOAT unifican las capacidades tecnológicas de cuatro áreas clave de automatización:

- Automatización de procesos de negocio (BPA)
- Automatización robótica de procesos (RPA)
- Plataformas de automatización low-code (LCAP)
- Plataformas de integración como servicio (iPaaS)

BOAT consolida el desarrollo y las operaciones en una única plataforma e integra capacidades como el procesamiento inteligente de documentos, la minería de procesos, la toma de decisiones sobre flujos de trabajo y la IA generativa.

Una característica clave de las plataformas BOAT es la capacidad de organizar con eficiencia la ejecución de procesos en todas estas áreas de automatización de principio a fin, para crear un sistema de automatización flexible y resistente.

QUÉ TENER EN CUENTA EN UNA PLATAFORMA BOAT

No todas las plataformas de organización son iguales. Si está evaluando soluciones, estas son algunas cosas que debe tener en cuenta:

1. UNA OPERACIÓN TOTALMENTE CONECTADA

Olvídense de los equipos desconectados y sistemas en silos. El futuro pertenece a las organizaciones que unifican el trabajo entre el front-office y el back-office, y ofrecen experiencias omnicanal coherentes y una visibilidad completa. Necesita una plataforma que canalice todo el trabajo en flujos de trabajo centrales, que permita una gestión de estados fluida y que haga que cada proceso esté disponible en cualquier canal.

3. ORGANIZACIÓN DE PRINCIPIO A FIN

No basta con automatizar tareas de forma aislada. Triunfarán quienes organicen traspasos fluidos entre equipos y sistemas, maximicen la utilización de los recursos y eliminén errores costosos. La auditabilidad y la visibilidad completas no son negociables. Su plataforma debe permitir un procesamiento dinámico y paralelo, y gestionar el trabajo *ad hoc* con facilidad.

5. UN ENFOQUE EMPRESARIAL DEL AGENTE

La automatización está evolucionando. No se trata solo de bots, sino de convertir los flujos de trabajo de confianza en agentes inteligentes que desbloqueen la productividad y ofrezcan resultados previsibles y gobernados. Busque soluciones que ofrezcan gobernanza, auditabilidad y la capacidad de desplegar con confianza agentes en todos los canales.

2. LA POTENCIA PARA AUTOMATIZARLO TODO

El trabajo manual es enemigo de la velocidad. Busque capacidades amplias de IA y automatización que abarquen diversos casos de uso, como investigación, introducción de datos, procesamiento de documentos y mucho más. La inteligencia debe estar integrada en cada recorrido del cliente, impulsando una rápida rentabilidad y mostrando siempre la siguiente mejor acción.

4. OPTIMIZACIÓN CONTINUA

Quedarse quieto es quedarse atrás. La plataforma adecuada le ayuda a predecir los problemas antes de que ocurran, a descubrir inefficiencias en todo el recorrido del cliente y a transformar rápidamente los sistemas heredados. La minería de procesos y la optimización del tiempo de diseño impulsadas por IA deberían estar integradas, para que usted siempre esté aprendiendo y mejorando.



Cómo Pega Blueprint acelera el camino hacia la organización de principio a fin

Las empresas innovadoras saben que la transformación digital no es solo cuestión de velocidad: se trata de liberarse de los sistemas heredados, conectar a los equipos y ofrecer experiencias coherentes a escala. Pero la mayoría de los proyectos de transformación se estancan. ¿Por qué? Les faltan las herramientas adecuadas para que negocio y TI colaboren, se adapten y se muevan con rapidez.

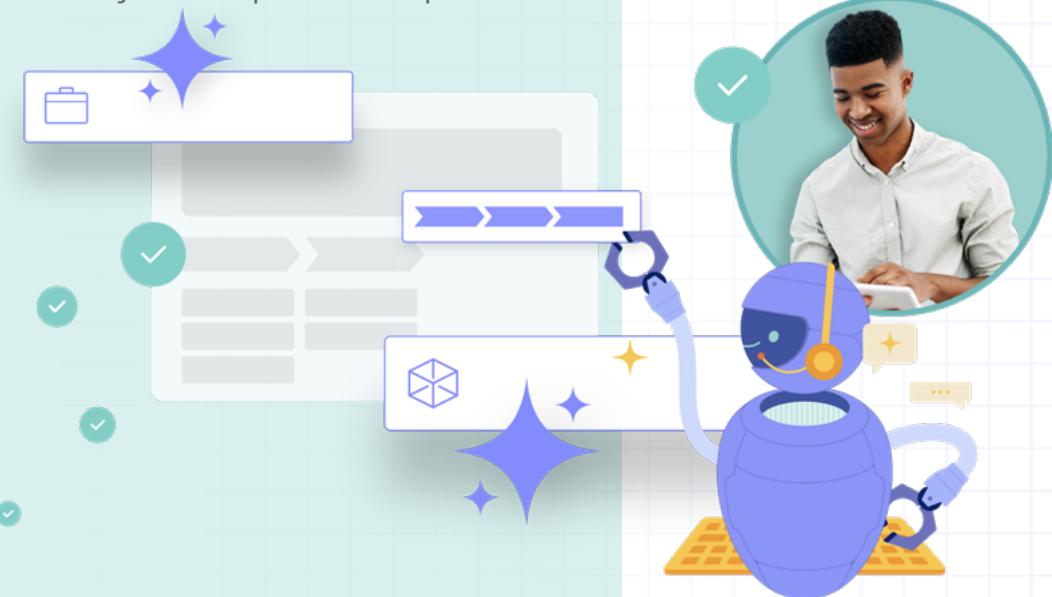
Pega Platform™ es la plataforma BOAT que reúne todo: gestión de casos, automatización de decisiones, optimización de procesos y organización de eventos. Pero lo que realmente impulsa el recorrido es Pega Blueprint.

Pega Blueprint™ es una herramienta de diseño de flujos de trabajo impulsada por IA que ayuda a las organizaciones a mapear, analizar y organizar el trabajo de principio a fin dentro de Pega Platform. En lugar de tener que desenredar manualmente los procesos heredados, los equipos pueden cargar documentación, código fuente e incluso videos. La IA de Blueprint extrae información, recomienda las mejores prácticas y genera un punto de partida para nuevas aplicaciones. El negocio y la TI trabajan juntos en un lenguaje común, previsualizando y adaptando los flujos de trabajo antes de poner algo en marcha.



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ESTO?

- Obtendrá un rápido análisis de sistemas heredados y desarrollo de aplicaciones: se acabaron los largos procesos de recopilación de requerimientos.
- La colaboración está incorporada, por lo que el negocio y la TI pueden diseñar soluciones en conjunto.
- Los agentes de IA ayudan a automatizar las historias de usuario, las pruebas y el mapeo de la integración, de modo que las nuevas aplicaciones comienzan a funcionar en días, no en meses.
- Todos los flujos de trabajo están gobernados, son auditables y están optimizados para escalar.

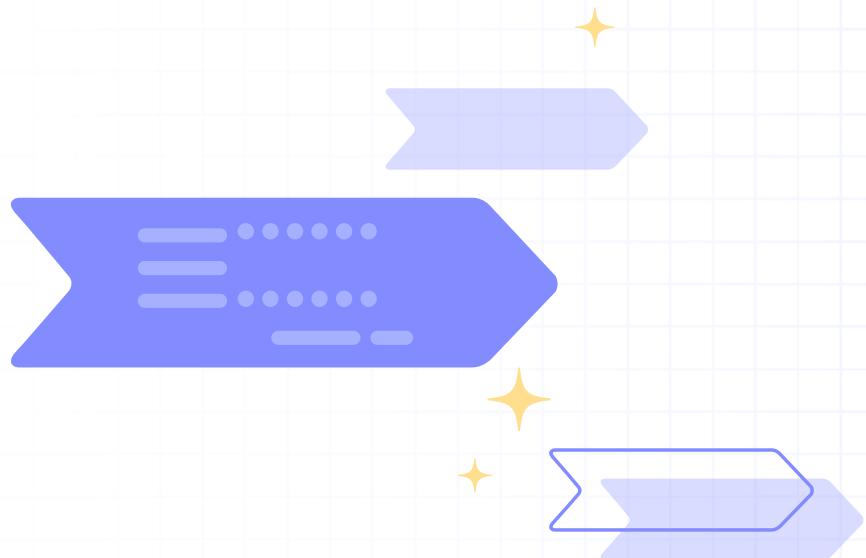
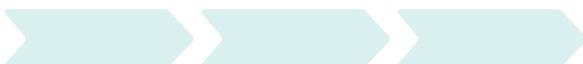


Vea Blueprint en acción

Deutsche Telekom necesitaba unificar el servicio al cliente en todos los canales y sistemas. Usando Pega Blueprint dentro de Pega Platform, trazaron los recorridos del cliente, estandarizaron las mejores prácticas y automatizaron las tareas repetitivas. ¿El resultado? Los agentes utilizan ahora un único escritorio, el tiempo de gestión se redujo en un 30 % y los nuevos servicios se despliegan en semanas.

Como señaló Daniel Wenzel, SVP de Autoridades de diseño de Deutsche Telekom:

"Blueprint proporciona una estructura que se traduce en velocidad".



Pega Blueprint no es una herramienta más: es el acelerador que ayuda a las organizaciones a organizar el trabajo, automatizar de forma inteligente y adaptarse a lo que venga. Y con Pega Platform como columna vertebral, usted tiene todo listo para lograr una transformación que realmente perdure.

COMENZAR SU BLUEPRINT

La era de la IA exige algo más que velocidad: exige coordinación, gobernanza y adaptabilidad. BOAT le proporciona el marco. Pega Blueprint le proporciona las herramientas.

Si está listo para pasar del caos a la coherencia, de automatizaciones inconexas a resultados organizados, es hora de ver lo que **Blueprint** puede hacer por su organización.



Acerca de Pegasystems

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. pega.com/es

