

¿Cómo los bots conversacionales de IA y los Robots ayudan a mejorar la respuesta de los negocios?

AUCTUS
A DATA AND ANALYTICS COMPANY

COVID cambió la forma en que vivimos y en que operan las empresas. Las compañías buscaron soluciones para llenar vacíos críticos y operativos, en particular en torno a soluciones digitales como la IA, automatización robótica de tareas altamente repetitivas, automatización de decisiones con normas empresariales, integraciones de flujos para gestionar casos y análisis avanzado para continuar operando de manera fluida.

Según Marcelo Méndez Gerente General de Auctus, en la que se encuentra la unidad de servicio Digital Workers, la automatización inteligente de los procesos de negocio se está convirtiendo en una solución cada vez más común. Así, un trabajador digital se está convirtiendo para muchas empresas en el equilibrio entre la mano de obra humana y la digital creando una fuerza de trabajo híbrida más fuerte y más comprometida.

La robótica de procesos (RPA) y los asistentes virtuales (Chatbots) son parte de la denominada hiperautomatización, y en ella se suman una amplia gama de tecnologías avanzadas como la Inteligencia Artificial aplicada en modelos avanzados de análisis de datos para entregar predicciones y optimizaciones, procesamiento de lenguaje natural para entender el habla humana y entregar respuestas en tiempo real, procesamiento de imágenes para comprender patrones de comportamientos, algoritmos de aprendizaje automático y capacidades cognitivas. En la mayoría de los casos, automatizar procesos utilizando tecnologías de RPA, sirve como base inicial para crear más oportunidades de automatización y su cobertura dependen del apetito de innovación que las empresas tengan y las exigencias de los actuales clientes donde el COVID cambió la forma de hacer negocio.

El desafío de la unidad Digital Workers de Auctus ha sido fomentar y promover la creación de servicios de trabajadores digitales basadas en tecnología robusta, encontrando en las herramientas de IBM Digital Business Automation e IBM Watson las base para crear nuestras soluciones de automatización inteligente que entregan valor continuo a los clientes.

La apuesta de Cbb por la Fábrica de Robots Digitales

Dentro de las empresas que han logrado avances tangibles en materia de transformación digital se encuentra Grupo Cbb, anterior Cementos Bío Bío. Al respecto, Cbb fue reconocida en 2019 con dos importantes premios: N°1 en el ranking Most Innovative Companies Chile 2019 en la categoría Industrial, que distinguió a las empresas más innovadoras en el desarrollo de nuevos procesos, productos,



servicios e iniciativas innovadoras; y además con el premio de Tech Innovator, otorgado por Microsoft, reconociéndolos como uno de los casos de éxito del país en materia de transformación digital.

En este contexto, Cbb ha dado pasos importantes en la integración de una nueva capacidad digital para su negocio: la robotización de procesos de la mano de la tecnología RPA (por sus siglas en inglés, Robot Process Automation) a través de lo que denominan Fábrica de Robots Digitales. Esta iniciativa partió el 2019 gracias al trabajo conjunto del equipo de innovación, cuyo foco principal es la generación de valor sostenible para la compañía, y el equipo de tecnología de información.

Inicialmente Cbb optó por un proveedor de tecnología e implementador distinto al actual, no logrando el desempeño deseado pero generando una buena experiencia para seguir en el camino, según la evaluación de Rafael Bañados, subgerente de Innovación de Cbb. "El problema

estuvo en que la tecnología RPA escogida no era lo suficientemente madura". Sin embargo, creyendo en el potencial de la herramienta, se eligió para la segunda etapa otra tecnología, y a la empresa Auctus como implementador.

El resultado no sólo fue positivo con los dos procesos iniciales, sino que actualmente ya suman 6 en productivo y cuentan con un backlog de otros 27 potenciales procesos, tocando gran parte de las áreas de negocio: administración y finanzas, abastecimiento, comercial, logística, mejora continua, entre otros.

En el corto tiempo de vida de esta verdadera Fábrica de Robots Digitales, Cbb ha logrado capturar valor sostenible y significativo para la organización.

Pronto esta Fábrica implementará un modelo híbrido de trabajo para su Mesa de Ayuda donde operarán de manera orquestada humanos, RPAs con distintas habilidades, y la primera asistente virtual de la compañía que se encontrará alojada

en su página de intranet. Este modelo híbrido no sólo resulta ser más eficiente que el modelo externalizado, sino que permite dar respuestas más efectivas a los requerimientos de desbloqueo de cuentas de red, cuentas ligadas a productos de Microsoft, y desbloqueo de cuentas SAP, dando así otro paso hacia el autoservicio de sus colaboradores. El futuro en Cbb se ve con más desafíos y ya proyectan incorporar servicios adicionales y así capturar aún más valor.

Lo que ha logrado en este corto tiempo Cbb se alinea con los objetivos de muchas organizaciones hoy en día: búsqueda de soluciones de rápido levantamiento e implementación, que capturen valor tangible (última línea) en el corto plazo, y que permitan a los equipos humanos (cada vez más estresados) enfocarse en tareas de mayor valor. Esta verdadera fuerza de trabajo híbrida, humano-más-digital se volverá el nuevo estándar en la economía hiper-competitiva en que estamos viviendo.

Marcelo Méndez, complementa que a través de la integración de la plataforma con IBM Watson Assistant, los usuarios pueden crear interacciones inteligentes de IA a través de un chatbot que se puede implementar en cualquier canal: sitio web, sms, voz, redes sociales u otra aplicación de su elección. Los usuarios pueden aprovechar el procesamiento de lenguaje natural incorporado, el análisis de sentimientos y la tonalidad, para crear interacciones más inteligentes y eliminar las suposiciones durante la comprensión de la experiencia del usuario.

Concluye, que el servicio de Digital Workers se divide en cuatro competencias; La primera incluye consultores experimentados en las tecnologías que ayudan a los clientes a implementar robots digitales con habilidades que desarrollan tareas específicas denominadas Digital Skills, transformándose en módulos reutilizables, el segundo ayuda a mantener las soluciones implementadas fortaleciendo los Skills con el autoaprendizaje. El tercero, proporciona soporte integral del repositorio de workers asegurando de que los robots funcionen perfectamente y ajustar si el proceso necesita cambiar. El cuarto, es proporcionar a nuestros clientes formación, permitiéndoles desarrollar, mantener e implementar robots que si lo desean puede alojarse en sus servidores o combinar con la opción como servicio dentro de un ambiente cloud seguro.

La automatización, reforzada por la IA, está creando una nueva fuerza laboral de colaboración entre humanos y máquinas, y ahí es donde reside el futuro del trabajo híbrido.

DIGITAL WORKERS

Intelligent Automation Services

¡Paga por lo que usas!

Contáctanos www.digitalworkers.cl

