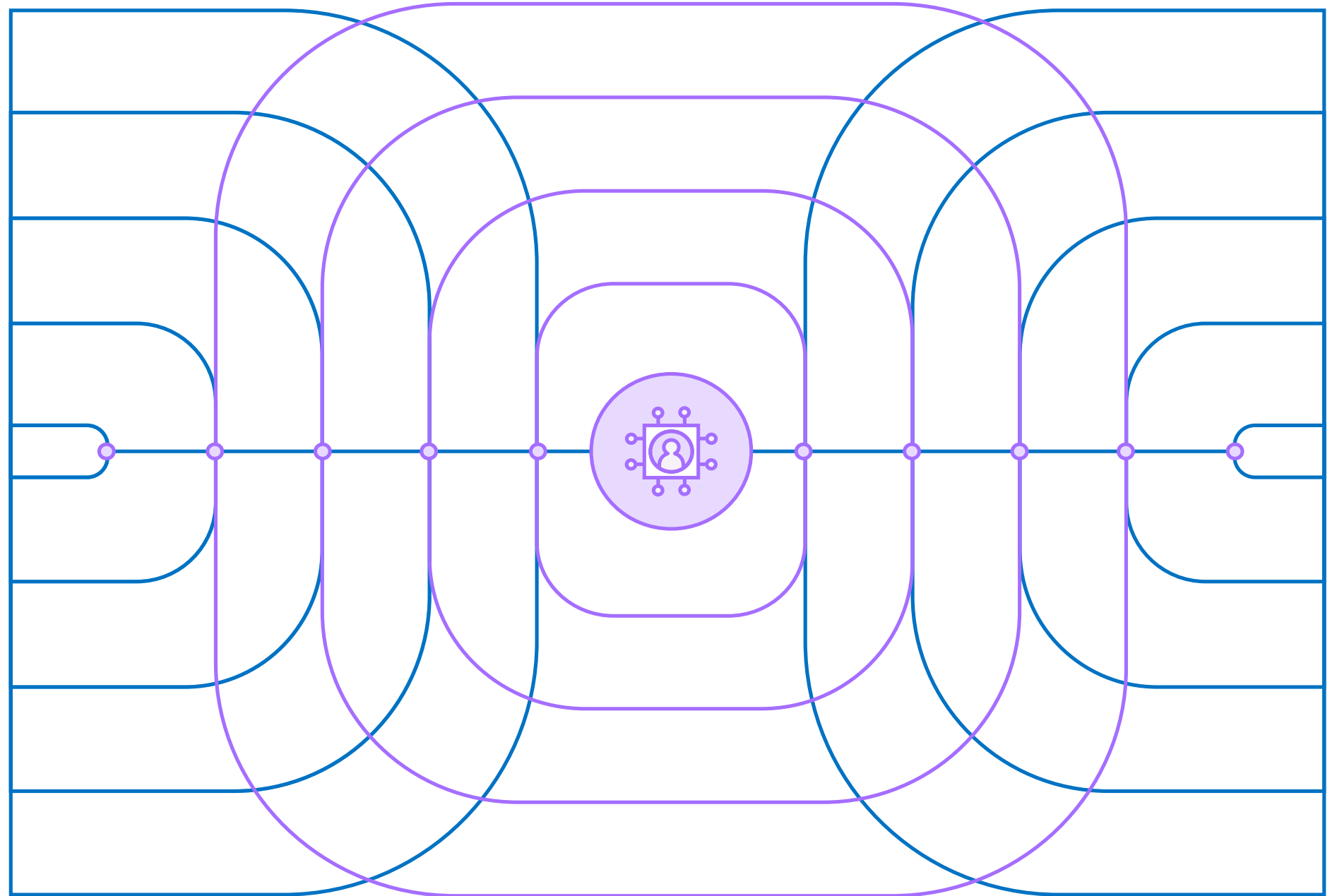




# Para esto utilizamos IBM Automation

Empresas que hacen cosas interesantes  
usando la automatización inteligente



# Tabla de contenidos

03	Prefacio
<b>04</b>	<b>Eficiencia y excelencia operativa</b>
05	Electrolux
06	HEINEKEN
07	T-Mobile
08	TINE
09	ExaVault
10	BBC Studios
<b>11</b>	<b>Productividad de los empleados</b>
12	Primanti Bros.
13	SELTA SQUARE
14	RR. HH. de IBM
<b>15</b>	<b>Experiencia del cliente</b>
16	BlueShore Financial
17	FAW-Volkswagen
18	ABN AMRO
19	Max Mara Fashion Group

# Prefacio

Dirigir una empresa con eficiencia, si no con excelencia, presenta bastantes desafíos. Vemos empresas de todos los tamaños en los diversos sectores, en todo el mundo, que recurren cada vez más a la automatización inteligente para ayudar a impulsar el crecimiento y el ahorro de costes a medida que se transforman digitalmente.

Como vicepresidente de productos de IBM Software, me complace presentarles estas historias de clientes. Ya sea la de Heineken, que apunta a convertirse en la “empresa cervecera mejor conectada” del mundo, o la de BlueShore Financial, que usa la automatización inteligente y la integración para competir con “los más grandes entre los grandes” de su sector, estas historias resultan inspiradoras por su ambición y sus resultados.

Una de mis historias favoritas es la de [Max Mara](#), una de las primeras empresas de moda en apostar por la ropa de diseño “prêt-à-porter”. Está diseñando una experiencia de compra mejorada mediante la personalización de su proceso de venta a cobro (Order-to-Cash) para eliminar los cuellos de botella. Es una gran demostración de cómo la minería de procesos puede ayudar a las empresas a identificar los puntos donde la automatización reportará mayores beneficios. Simplemente con eliminar los cuellos de botella, Max Mara redujo su coste medio por resolución del servicio al cliente hasta un 46 %. Y todavía puede conseguir más.

El valor de la automatización es bien conocido y las oportunidades de automatización son numerosas. No obstante, hay muchos proyectos de automatización que no generan mucho ROI ni valor empresarial, y queremos ayudar a cambiar eso. Estas historias muestran procesos reales hacia una automatización exitosa, para lograr un valor comercial tangible mediante la aplicación de las soluciones de automatización inteligente adecuadas a los problemas correctos en el momento oportuno.

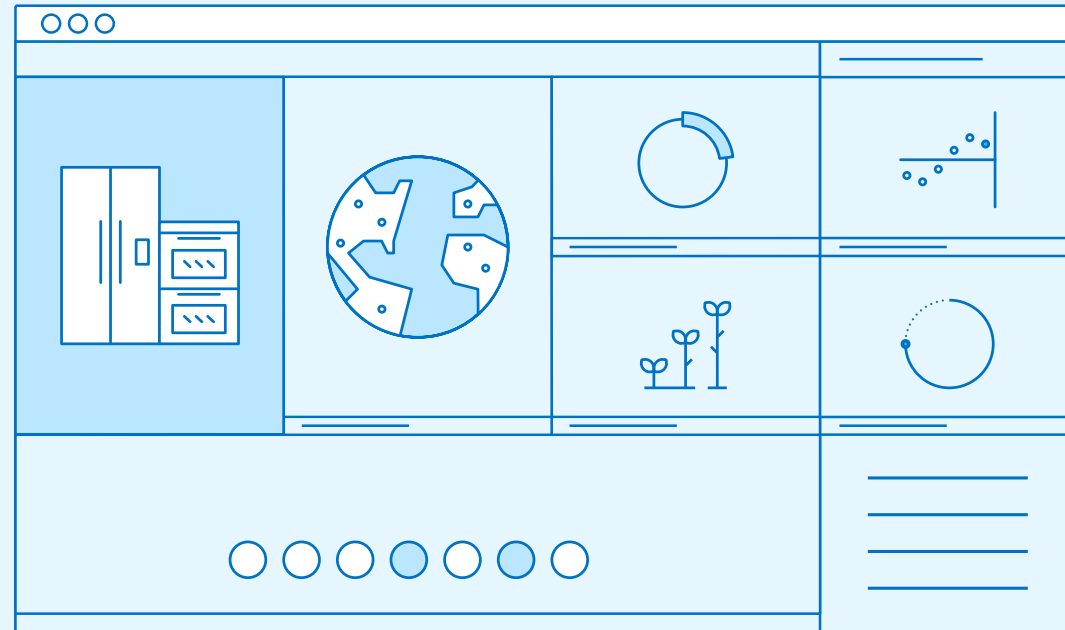
Disfrute de estas historias y luego creemos más automatizaciones de alto impacto que ayuden a mejorar la forma de trabajar y los niveles de rendimiento de su empresa.



Atentamente,  
Dinesh Nirmal



Eficiencia y  
excelencia  
operativa



“Determinar la distinta gravedad de los eventos y los incidentes es el primer paso para lograr una gestión de IA completa de las operaciones, y probablemente el que puede aportar el mayor retorno de la inversión en tecnologías de autoaprendizaje”.

**Joska Lot**  
Arquitecto del servicio de soluciones globales:  
supervisión y gestión de eventos  
Electrolux AB

Para esto utilizamos IBM Automation

## Una empresa innovadora legendaria aspira a una gestión total de las operaciones de TI con IA

Desde un centro de Electrolux en el noreste de Italia, un pequeño equipo supervisa la eficiencia operativa de su amplia y compleja estructura global de TI. A medida que Electrolux sigue hallando nuevas formas de automatizar e innovar en la vida cotidiana, también adopta la automatización basada en la IA para resolver rápidamente los problemas de TI a nivel mundial con el fin de fomentar la eficiencia de costes y los volúmenes de fabricación e, incluso, contribuir a alcanzar los ambiciosos objetivos de sostenibilidad ambiental.

Soluciones usadas:

Plataforma AIOps  
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

### Resultados

Problemas de TI resueltos en 1 hora en lugar de 3 semanas



Menos tiempo de inactividad en la producción



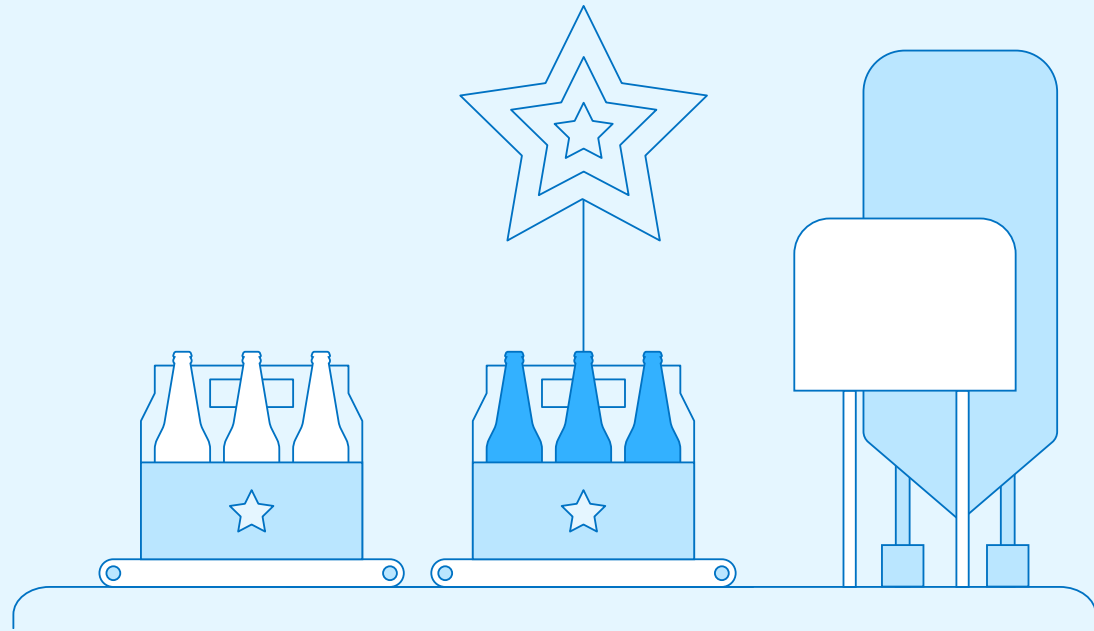
Más tiempo para ampliar los conocimientos del personal



Una ↓ del 75 % de las emisiones de CO2 de las operaciones



[Lea la historia completa aquí →](#)



“Ser la empresa cervecera mejor conectada significa para mí tres cosas: reducir al mínimo el tiempo necesario para implementar integraciones digitales en todas nuestras aplicaciones y dispositivos, proporcionar una plataforma estable y de alto rendimiento para la integración y desarrollar recursos digitales de integración que podamos reutilizar”.

**Guus Groeneweg**

Propietario de producto, integración digital  
HEINEKEN NV

Para esto utilizamos IBM Automation

## Objetivo: ser la “empresa cervecera mejor conectada” del mundo

Para seguir siendo competitiva en el agresivo sector cervecero, HEINEKEN desarrolló un conjunto de prestaciones de integración para conectar su red mundial de cervecerías, clientes y socios comerciales, lo cual permite que todas sus empresas operativas se comuniquen con eficacia, con independencia de que sus datos residan en el cloud o localmente. La integración es el elemento cohesivo que permite que todos los procesos y las aplicaciones de su cadena de valor se comuniquen, impulsándoles a convertirse en la “empresa cervecera mejor conectada” del mundo.

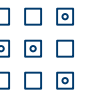
Soluciones usadas:

Software de gestión de API  
([IBM API Connect](#))

Servicios de estrategia, diseño e implementación  
([IBM Consulting](#))

### Resultados

Se conectaron miles de aplicaciones críticas para la empresa

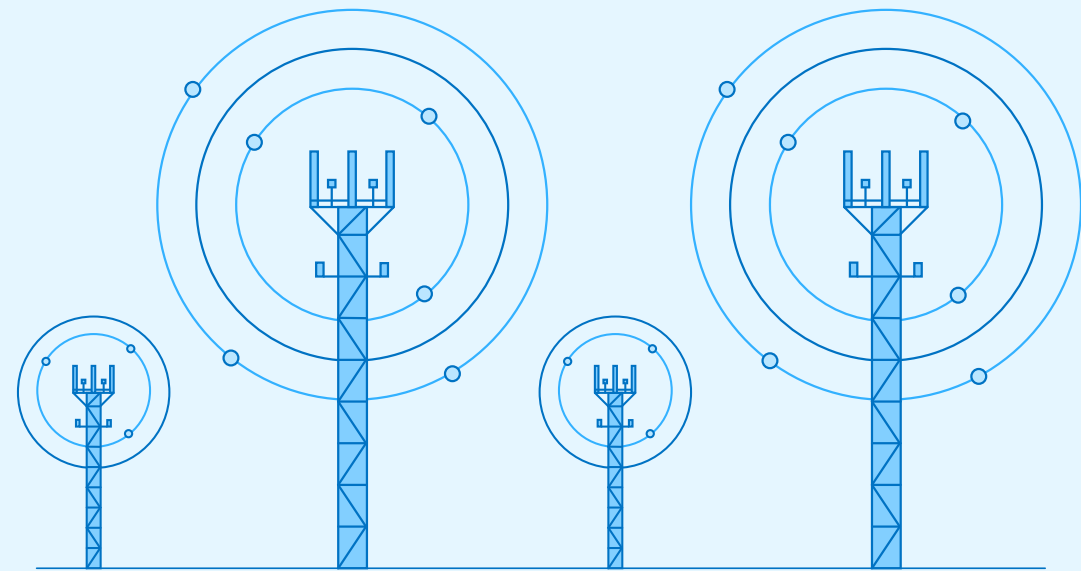


Posibilitó la colaboración entre 350 marcas



Ahora todos pueden acceder a integraciones basadas en API





“Procesamos el 90 % del volumen total de alarmas con una décima parte de la escala del sistema de producción previsto”.

**Tom Higdon**  
Arquitecto principal de gestión de eventos,  
T-Mobile

Para esto utilizamos IBM Automation

## Una empresa de telecomunicaciones maximiza la calidad a pesar de tener el doble de complejidad

Cuando T-Mobile adquirió Sprint, se convirtió en la mayor red 5G de EE. UU. Y, en el mercado de las telecomunicaciones, que es extremadamente competitivo, los clientes no concedieron un periodo de gracia para la fusión. T-Mobile tenía que integrar dos grandes redes sin dejar de ofrecer una fiabilidad y calidad de servicio constantes en todos los ámbitos. El objetivo: pasar de una gestión reactiva a una proactiva y, a la larga, a una gestión predictiva. Con el objetivo de ofrecer el mejor rendimiento de la red, T-Mobile buscó la mejor forma de identificar los puntos sobre los cuales actuar entre los millones de fallos diarios, así como de hacer que la gestión de la red y la red misma fuesen aún más eficiente y fiable, respectivamente.

Soluciones usadas:

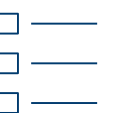
Plataforma AIOps  
(IBM Cloud Pak for Watson AIOps)

### Resultados

Reducción del tiempo medio de procesamiento de los errores a 19 segundos (antes eran 5 minutos)

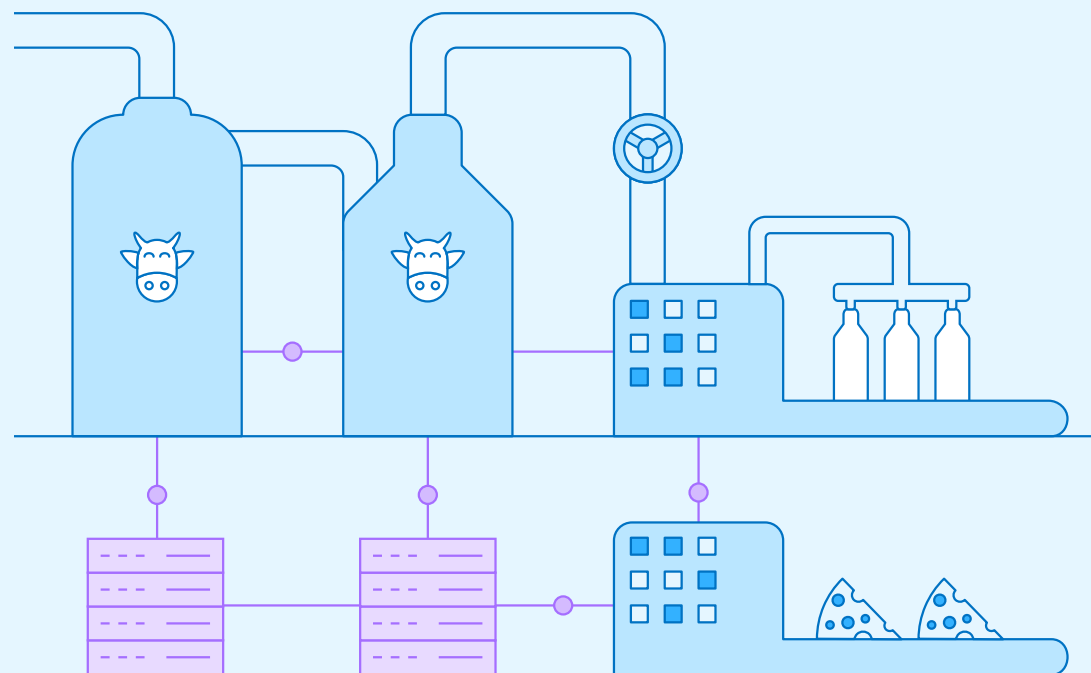


Procesamiento del 90 % del volumen total de alarmas mediante 1/10 de la escala de producción prevista



Redundancia local y geográfica completa a todos los niveles





“Queremos asegurarnos de que los datos de TINE se liberan y democratizan, para que fluyan ágilmente por toda la empresa y para que quienes los necesiten puedan acceder a ellos con una veracidad única y común a todos”.

**Siri Torgersen**  
Directora de datos e integración,  
TINE

Para esto utilizamos IBM Automation

## Pasar de integraciones ad hoc a operaciones optimizadas

TINE, la mayor empresa productora, distribuidora y exportadora de productos lácteos de Noruega, no lograba resolver las deficiencias en su cadena de valor debido a su arquitectura de integración punto a punto. Los camiones no siempre se llenaban hasta su capacidad máxima o no seguían las rutas más eficientes, lo cual significaba que la leche, en lugar de utilizarse para los productos de mayor valor (como el queso Jarlsberg, famoso en todo el mundo), se derivaba a usos de valor inferior, como la leche en polvo. Para resolver estos problemas, TINE apostó por un nuevo enfoque de integración: creó una plataforma de integración central y, así, se convirtió en una empresa más flexible, escalable y eficiente.

Soluciones usadas:

Software de gestión de API  
([IBM API Connect](#))

Software de integración de aplicaciones  
([IBM App Connect](#))

Plataforma de integración híbrida con tecnología de IA  
([IBM Cloud Pak for Integration](#))

Software de mensajería para cloud híbrido y multicloud  
([IBM MQ](#))

Resultados

Camiones llenos y rutas de entrega optimizadas



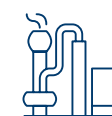
Carga de camiones más eficiente



Menores costes de transporte

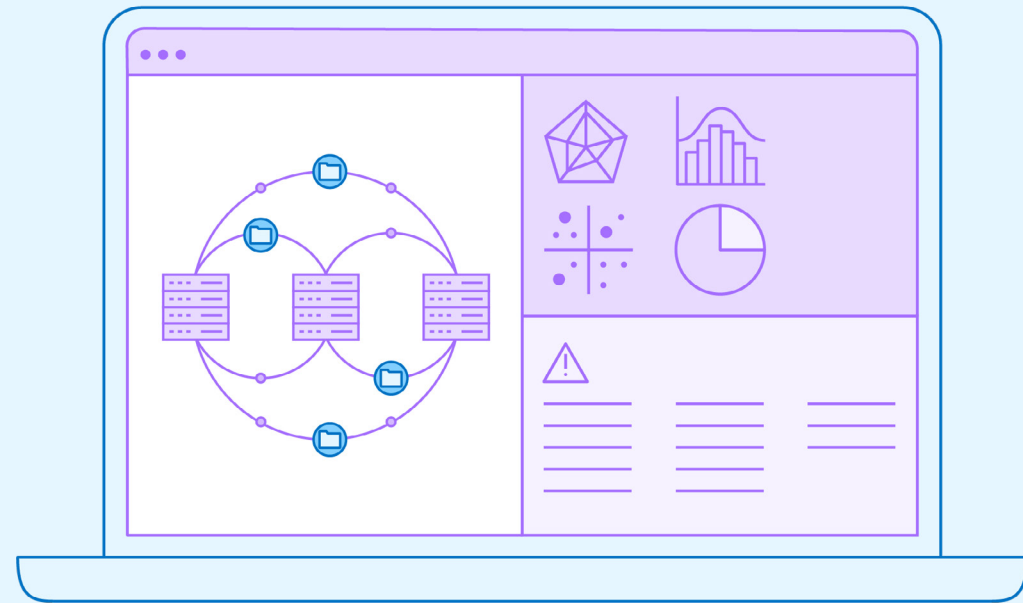


Más leche fresca asignada a productos de alto valor



[Lea la historia completa aquí →](#)





“Nuestra deuda tecnológica ha disminuido porque podemos realizar más tareas con mucha más rapidez. Nuestro equipo puede dedicar más tiempo a funciones nuevas y a la planificación de la hoja de ruta en lugar de a corregir errores todo el día”.

**Eddie Castillo**  
 Director de marketing,  
 ExaVault Inc.

Para esto utilizamos IBM Automation

## Cada segundo importa cuando se transfieren miles de millones de archivos críticos a diario

ExaVault proporciona soluciones esenciales de intercambio de archivos y FTP a empresas en más de 100 países. Su API maneja un promedio de 35 000 solicitudes por minuto y más de 50 millones de llamadas a diario. Si bien las transferencias de archivos están automatizadas, las partes de ambos extremos de la transferencia dependen de estas automatizaciones para la toma de decisiones empresariales. Si dejan de funcionar, los clientes pierden dinero.

ExaVault buscaba una solución mejor para la supervisión del rendimiento de la API, el seguimiento de los errores, la depuración y el envío de alertas para garantizar a los clientes una buena experiencia sin demoras.

Soluciones usadas:

Software de supervisión automatizada del rendimiento de las aplicaciones ([IBM Instana Observability](#))

### Resultados

Reducción del 56,6 % del tiempo medio de resolución (MTTR) de los errores que afectan al cliente



Mejora sustancial del tiempo de actividad, que alcanzó el 99,99 %



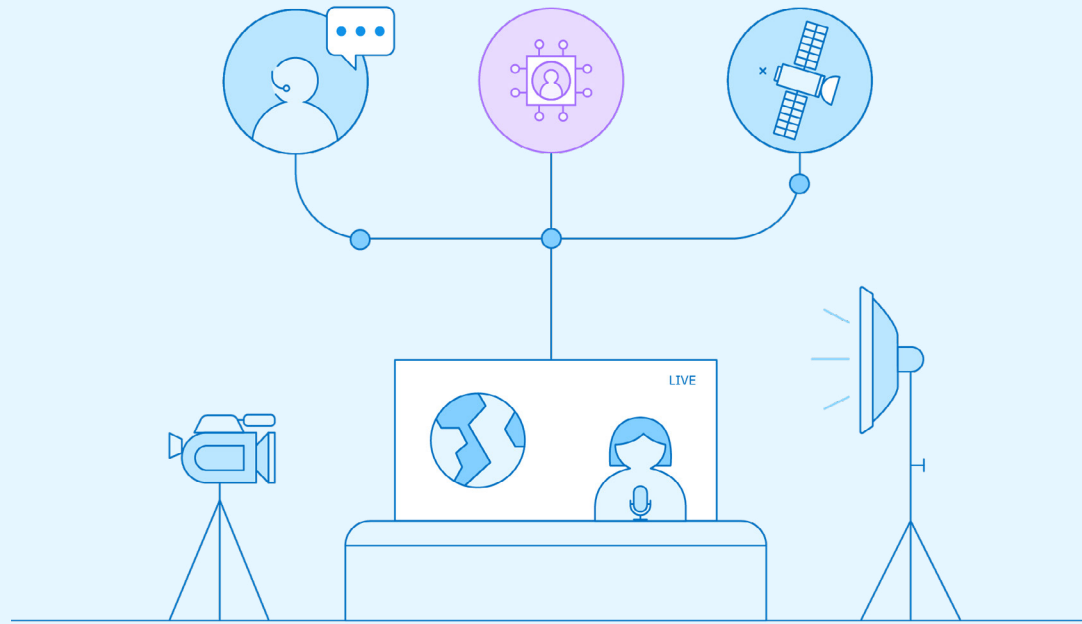
Visibilidad completa de todo el conjunto de tecnología



Descubrieron errores que no sabían que existían



[Lea la historia completa aquí →](#)



“...ahora nuestro equipo puede centrar sus esfuerzos en la búsqueda de iniciativas estratégicas, no en apagar fuegos”.

**Porsche Waddell**

Gestor de servidores y almacenamiento,  
BBC Studios

Para esto utilizamos IBM Automation

## Implementación de la automatización inteligente para garantizar que las aplicaciones estén listas para producción, en cualquier momento

El objetivo de la importante cadena BBC Studios de suministrar constantemente contenido para informar, educar e inspirar a los espectadores de todo el mundo se veía comprometido por un entorno local que funcionaba a más del 95 % de capacidad y estaba afectado por frecuentes problemas de rendimiento de las aplicaciones. Necesitaban encontrar una forma de minimizar el coste y garantizar el rendimiento de las aplicaciones en todo momento. Recurrieron a la automatización con tecnología de IA para comprender mejor la causa de los problemas e identificar dónde podían llevar a cabo acciones de redimensionamiento o reubicación para devolver a su entorno un estado de máxima eficiencia y rendimiento.

Soluciones usadas:

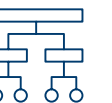
Software de gestión de recursos de aplicaciones (ARM)  
([IBM Turbonomic](#))

### Resultados

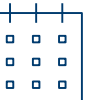
Reducción significativa de las quejas de los usuarios finales y eliminación del tiempo de inactividad



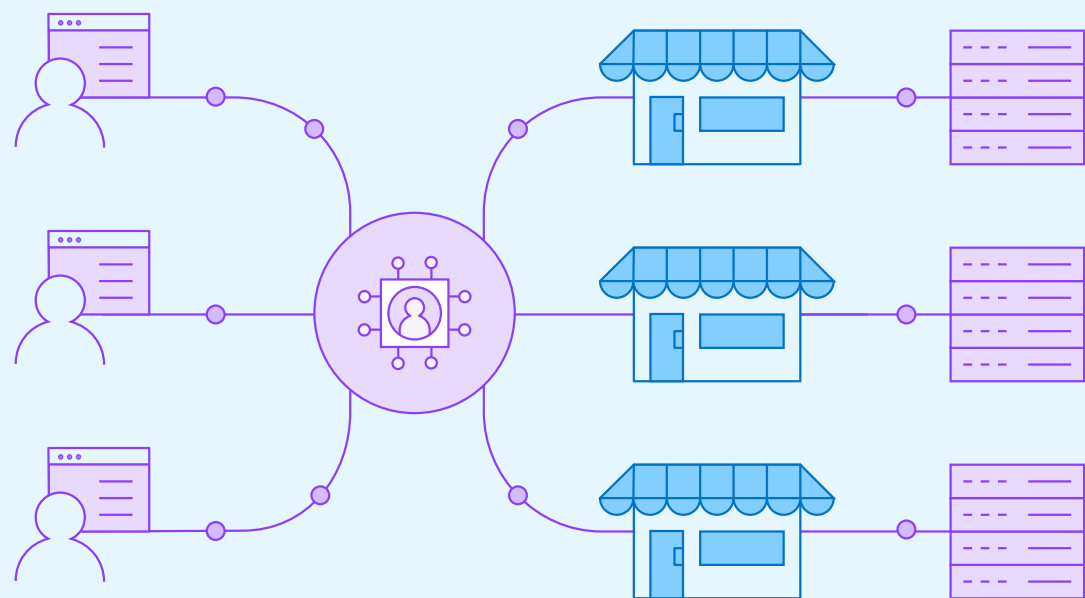
Una vista completa de su entorno



Más tiempo para llevar a cabo iniciativas estratégicas



# Productividad de los empleados



“...el bot no tarda nada en hacer el trabajo que a los humanos les costaba 2000 horas al año; literalmente, nos regala tiempo. Dicen que el tiempo no se puede comprar. Yo digo que sí se puede”.

**Jimmy Hewitt**  
Asesor sénior de automatización,  
Salient Process

Para esto utilizamos IBM Automation

## Ganar tiempo, y una ventaja competitiva, para pensar, planificar e innovar

La icónica cadena de restaurantes Primanti Brothers, con sede en Pittsburgh, ha estado haciendo todo correctamente en cuanto a innovación a lo largo de sus 89 años de actividad, como ofrecer patatas fritas y ensalada de col en sus famosos bocadillos. Cuando la cadena se dio cuenta de que su equipo de gerentes regionales realizaba tareas manuales poco eficientes de elaboración de informes de mano de obra y ventas, aplicó el mismo espíritu innovador para automatizar sus operaciones de trastienda, usando la IA para ahorrar tiempo y dinero. En el plazo de dos semanas, la nueva solución ya estaba implementada. Tres meses más tarde, ya habían compensado su coste con beneficios. Ahora, en lugar de estar sentados detrás de un escritorio, los gerentes regionales de Primanti pueden dedicar más tiempo a centrarse en que sus “fans” (los clientes) disfruten de la mejor experiencia.

Soluciones usadas:

Software de automatización de procesos robóticos basada en IA (IBM Robotic Process Automation)

### Resultados

Ahorro de 2000 horas por año



ROI del 100 % en 3 meses



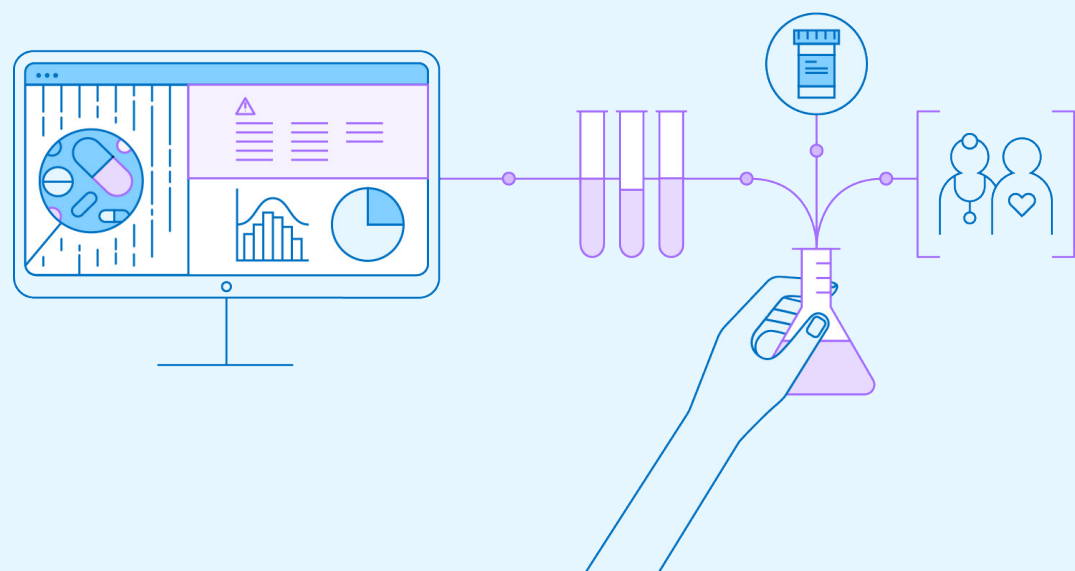
Ahorro de 84 000 dólares en costes



Generar 40 informes precisos a diario



[Lea la historia completa aquí →](#)



“Los expertos humanos siguen decidiendo cómo actuar en función de la información, pero ahora obtienen la información clave mucho más rápido”.

**Min Kyung Shin**  
CEO,  
SELTA SQUARE

Para esto utilizamos IBM Automation

## El primer proceso automatizado de supervisión de la seguridad de medicamentos

La empresa de I+D farmacéutica de Corea del Sur Daewoong Pharmaceutical ayudó a lanzar una nueva empresa, SELTA SQUARE, que está innovando con un proceso crítico que podría mejorar la seguridad de los medicamentos para las personas de todo el mundo. Es un proceso llamado farmacovigilancia (PV), una disciplina de imperativo legal para detectar los efectos adversos de los medicamentos, informar acerca de ellos y luego evaluar, comprender y prevenir esos efectos.

SELTA SQUARE utiliza software de automatización de procesos robóticos (RPA) inteligente para realizar un servicio de farmacovigilancia automatizado que podría suponer un punto de inflexión en la forma en que las empresas farmacéuticas garantizan la seguridad de los consumidores.

Soluciones usadas:

Software de automatización de procesos robóticos (RPA)  
([IBM Robotic Process Automation](#))

### Resultados

Cuadruplicaron la velocidad del proceso de farmacovigilancia (PV)



Redujeron los tiempos de búsqueda de bibliografía de 5 minutos a ~1 minuto



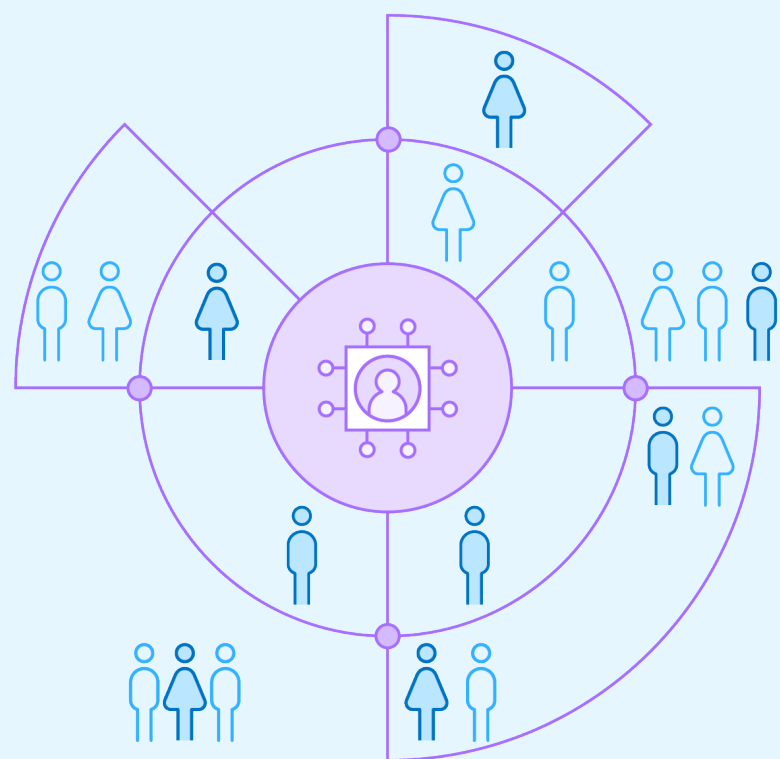
Los especialistas ganaron tiempo para mejorar la calidad de la farmacovigilancia



Ayudar a proporcionar medicamentos más seguros para todos



[Lea la historia completa aquí →](#)



“Este trabajo manual suponía un gran obstáculo de tiempo y esfuerzo que dificultaba nuestro trabajo real...”

**Jeri Morgan**  
Socio comercial de RR. HH. de IBM

## Utilizar un trabajador digital para crear el futuro de RR. HH.

El trabajador digital se llama HiRo y está transformando drásticamente el trabajo diario de los empleados de RR. HH. de IBM que ayudan a las unidades de negocio a desarrollar y retener el talento. Cuatro veces al año, estos profesionales de RR. HH. afrontaban una gran carga de trabajo relacionada con el proceso de promoción trimestral, que dependía en gran medida de la recopilación de datos estáticos de varios sistemas. Duraba hasta 10 de las 12 semanas de cada trimestre, y afectaba seriamente al tiempo disponible para otras responsabilidades del trabajo, como la planificación estratégica de la plantilla. Antes de HiRo, cada gerente de empleados necesitaba unas ocho horas para recopilar los datos necesarios y rellenar los formularios de designación correspondientes. Después de HiRo, los trabajos de recopilación y entrada de datos se completaban en aproximadamente 1 hora cada uno. Hicieron el trabajo de diez semanas en cinco.

Soluciones usadas:

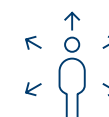
Software de trabajador digital  
([IBM Watson Orchestrate](#))

### Resultados

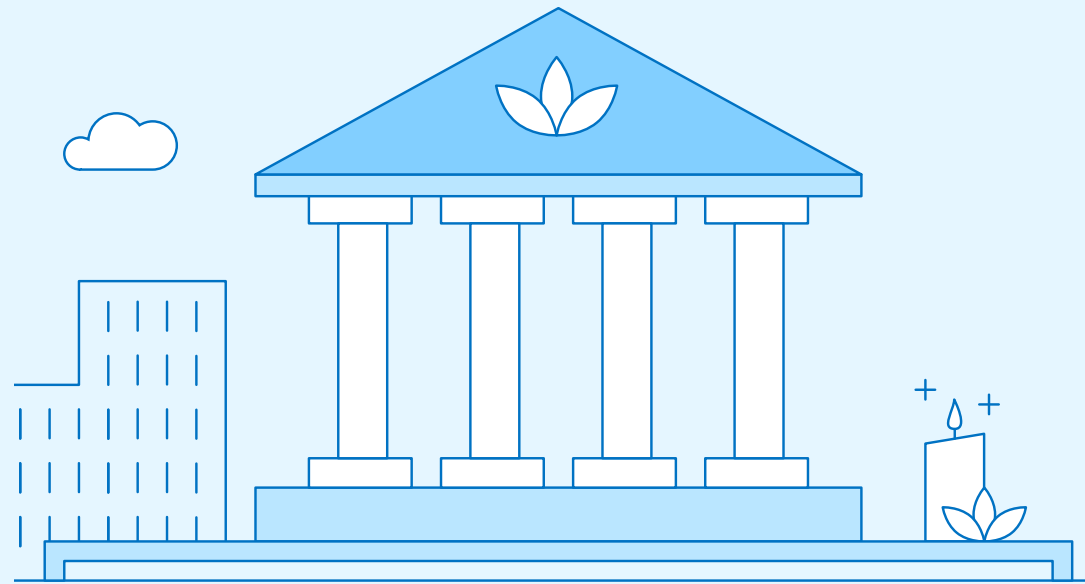
En un proyecto piloto limitado, ahorraron 12 000 horas en 1 trimestre y completaron el trabajo en 5 semanas en lugar de 10



Mejora del trabajo humano, ya que la automatización pasó a ocuparse de las tareas manuales repetitivas



# Experiencia del cliente



“Nuestra estrategia de integración y automatización inteligentes permite que BlueShore compita con los más grandes entre los grandes y nos ayudará a ser más competitivos a medida que sigamos creciendo”.

**Fred Cook**  
Director de tecnologías de la información  
BlueShore Financial

Para esto utilizamos IBM Automation

## Combinar el lujo de un spa con la utilidad de un banco

En un mundo en el que el toque humano cada vez se ve más reemplazado por las pantallas impersonales, BlueShore Financial avanza en el sentido opuesto, hacia una experiencia más cercana con el cliente. Para que sus empleados tuvieran suficiente tiempo para desarrollar relaciones sólidas con los clientes, BlueShore tenía que mejorar la ejecución de las tareas repetitivas y rutinarias de los principales procesos, como la incorporación de clientes, la generación de préstamos y las actividades de auditoría. Se han reemplazado las pilas de documentos por una atención personalizada y un ritmo tranquilo.

Soluciones usadas:

Plataforma de automatización empresarial modular  
(IBM Cloud Pak for Business Automation)

Software de gestión de contenido nativo en cloud  
(IBM FileNet Content Manager)

### Resultados

Aumento del 250 %  
del volumen de  
préstamos



Más tiempo para  
personalizar los  
productos para  
los clientes



Aumento del  
167 % de ventas  
cruzadas

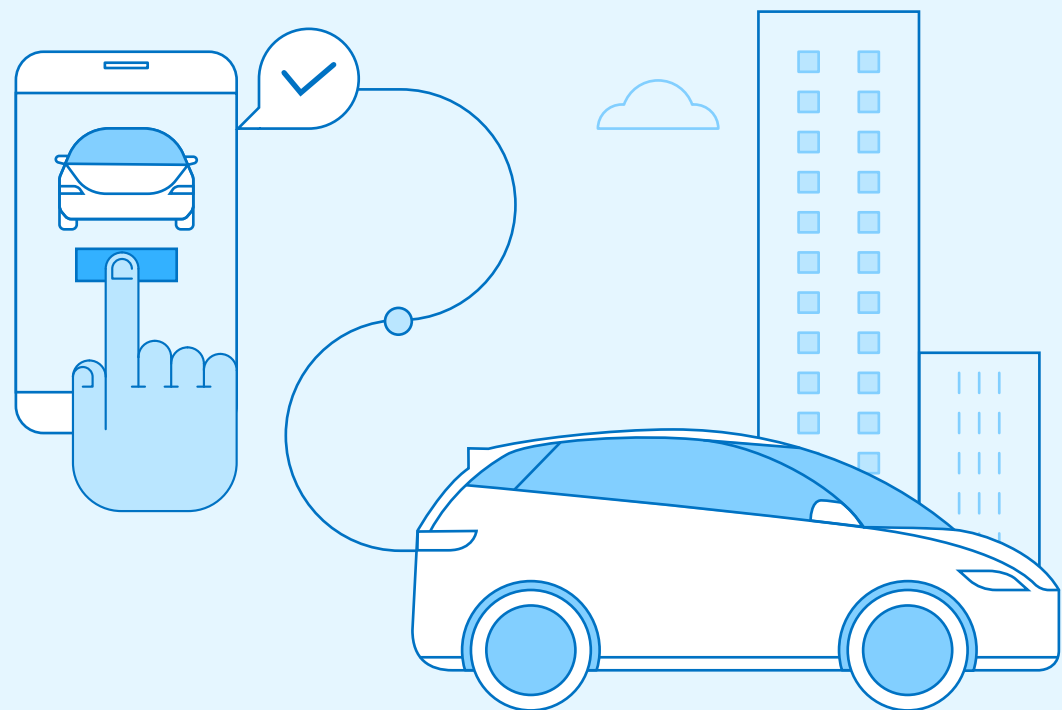


Dejar de usar  
papel ahorra  
300 000 dólares  
canadienses por año



[Lea la historia completa aquí →](#)





“Con la ayuda de los datos y las tecnologías digitales, hemos creado una experiencia de cliente muy atractiva en todos los puntos de contacto”.

**Weiping Jin**

Responsable de desarrollo de aplicaciones de Internet, departamento de servicios de gestión y director del centro I+D de Chengdu FAW-Volkswagen

Para esto utilizamos IBM Automation

## Una experiencia de conducción fluida y moderna, desde el pedido del coche hasta la conducción

FAW-Volkswagen tiene un objetivo claro: ponerse a la vanguardia del sector automovilístico en constante evolución transformándose ellos mismos. Su meta es ofrecer una experiencia de cliente de primer nivel que convierta a los clientes nuevos en clientes para toda la vida. Comienza con integraciones fluidas entre el software del vehículo y el ecosistema de los servicios de conducción, como medios de streaming, estacionamiento, carga de vehículos eléctricos y servicios de navegación. También incluye integración del “back-end” que conecta los sistemas de registro de la empresa con el software en constante evolución de todos los modelos de vehículos FAW-Volkswagen. El resultado: una experiencia más cómoda y fluida del conductor.

Soluciones usadas:

Plataforma de integración híbrida con tecnología de IA (IBM Cloud Pak for Integration)

Plataforma de desarrollo de contenedores multicloud (Red Hat OpenShift)

Servicios de estrategia, diseño e implementación (IBM Consulting)

Resultados

>3 millones de usuarios nuevos de las aplicaciones de VW y Jetta

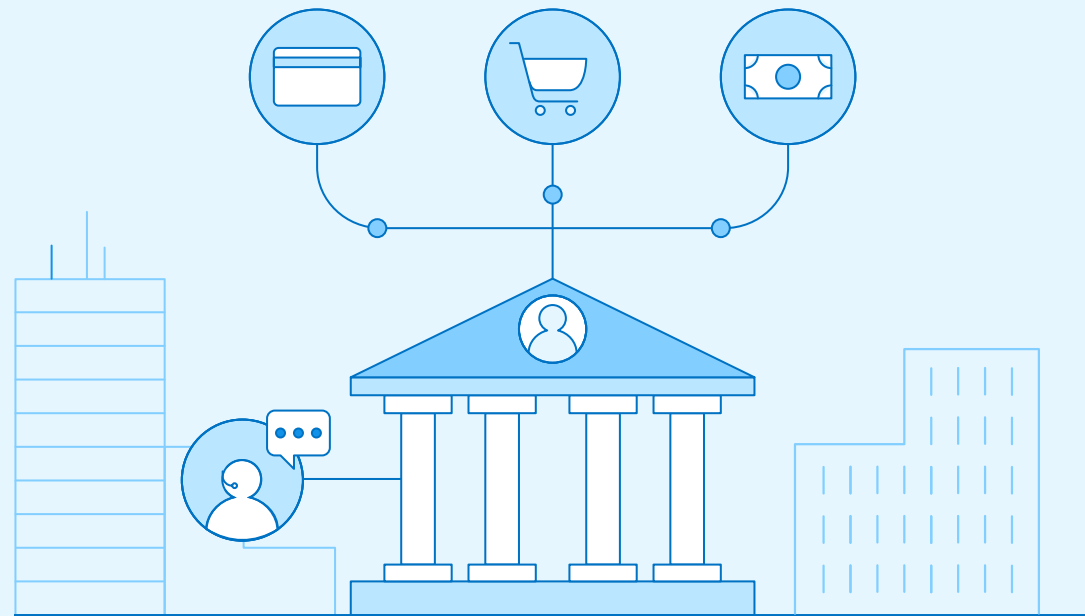


Se creó y formó a un equipo de innovación digital de > 150



Se redujo el tiempo de incorporación de socios del ecosistema de meses a semanas





“No se trata solo de digitalizar los viejos procesos. Anna (la agente virtual) se ajusta perfectamente a nuestra estrategia de convertirnos en un banco personal en la era digital”.

**Jeroen Das**  
Propietario de producto de IA conversacional,  
ABN AMRO Bank N.V.

Para esto utilizamos IBM Automation

## Usar agentes virtuales para crear una experiencia de cliente competitiva

Para evitar la fuga de clientes a empresas de tecnología financiera, el gigante neerlandés de la banca ABN AMRO está en vías de convertirse en un banco más personal en la era digital. Como primer paso en una iniciativa de transformación digital de mayor magnitud, uno de sus agentes virtuales (Anna) no solo permite que los asesores de carne y hueso tengan más tiempo para concentrarse en los clientes que tienen consultas complejas, sino que también justifica las inversiones en tecnología de los bancos e incentiva el uso de IA en más casos empresariales, como la incorporación de clientes.

Soluciones usadas:

Plataforma de IA conversacional  
([IBM Watson Assistant](#))

Software automatizado de búsqueda y análisis de contenido  
([IBM Watson Discovery](#))

Servicios de estrategia, diseño e implementación  
([IBM Consulting](#))

Resultados

Anna responde hasta el 90 % de las solicitudes de los clientes en neerlandés o inglés



>50 en NPS para Anna



Más tiempo para que los asesores de carne y hueso se concentren en las consultas complejas de los clientes



Mejor información y conocimiento de los clientes



[Lea la historia completa aquí →](#)



“Las inversiones estratégicas en automatización de procesos serán fundamentales para proporcionar la experiencia digital de alta calidad que desean los clientes. Con IBM Process Mining, hemos obtenido una poderosa herramienta para identificar dónde resultará más rentable la automatización, tanto para nuestros clientes como para que nuestra empresa pueda seguir avanzando”.

**Director de operaciones digitales**  
Max Mara Fashion Group

Para esto utilizamos IBM Automation

## Diseñar mejoras de procesos basadas en el ROI para mejorar la experiencia de compra

Si visualiza un mapa de calor de posibles mejoras de proceso, la zona más roja de Max Mara Fashion Group fue el ciclo de O2C (de la venta al cobro), desde el proceso del pedido hasta el servicio al cliente. Para mejorar sus procesos de O2C, necesitaban determinar con precisión las automatizaciones más rentables y hacer proyecciones basadas en datos acerca de la forma en que ciertos cambios del proceso repercutirían en las principales métricas operativas. Esto les dio la confianza que necesitaban para saber dónde tomar medidas y cuál sería el caso de negocio de esas acciones.

Soluciones usadas:

Software de minería de procesos  
([IBM Process Mining](#))

Resultados

Identificación de las partes más repetitivas del proceso que se prestarían mejor a la automatización



Reducción demostrada de hasta un 90 % de los tiempos de resolución del servicio al cliente, y del 46 % del coste medio por resolución al eliminar los cuellos de botella



Para esto utilizamos IBM Automation

## Crear su propia historia de éxito con la automatización

Participe en un taller de innovación de IBM Automation y descubra cómo puede usar la automatización inteligente para alcanzar nuevos niveles de rendimiento para su empresa y su gente.

En este evento gratuito podrá recibir asesoramiento personalizado de expertos de IBM que le ayudarán a sacar el máximo partido de las automatizaciones de alto impacto. En el taller:

- Descubrirá hacia dónde se dirige la automatización
- Conocerá las mejores prácticas del sector
- Participará en una sesión de “design thinking”
- Saldrá con un plan de acción a la medida de su empresa

Descubrirá nuevas formas de mejorar su empresa con la automatización inteligente.

[Más información →](#)

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM España, S.A.  
Santa Hortensia, 26-28  
28002 Madrid

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM u otras empresas. Una lista actual de las marcas registradas de IBM está disponible en [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

Este documento es vigente en la fecha de publicación inicial y puede ser modificado en cualquier momento por IBM. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

LA INFORMACIÓN EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL", SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, LO QUE INCLUYE GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO ESPECÍFICO, Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN.

Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

