



INTELIGENCIA ARTIFICIAL, TAMBIÉN EN EL 'BACK OFFICE'

Jesús Midón — Director General de Esker Ibérica

Publicado en Computerworld, el 3 de marzo de 2018



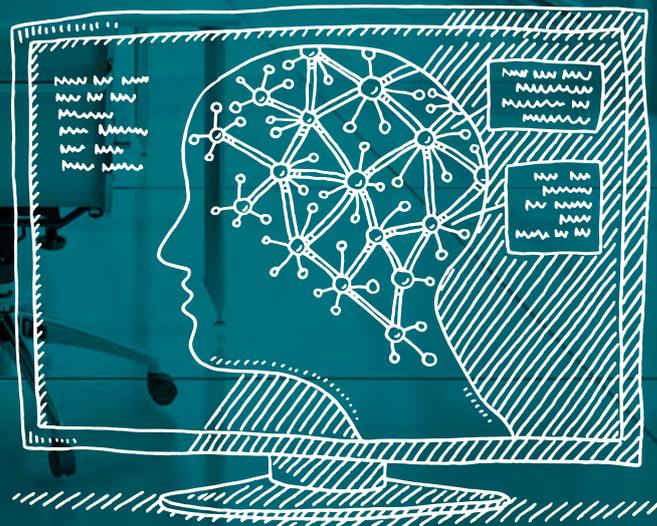
No hay previsión sobre las tecnologías que determinarán el futuro, que no contemple la inteligencia artificial como uno de los grandes artífices del nuevo mundo que nos espera.

No hay previsión sobre las tecnologías que determinarán el futuro, que no contemple **la inteligencia artificial** como uno de los grandes artífices del nuevo mundo que nos espera. Su proyección es más evidente aun cuando vemos a todos los grandes de la industria mover ficha, acometer inversiones y movimientos estratégicos que les aseguren estar en el momento justo, en el sitio adecuado y con las respuestas bien preparadas y estudiadas. **Gartner** ha vaticinado que en 2025 se habrá convertido en la herramienta básica para redefinir la experiencia de cliente y reinventar los modelos de negocio.

Más allá de lo que nos depare la inteligencia artificial en sentido amplio, y hasta que un día seamos capaces de reproducir y hasta superar las visiones de Kubrick o a Asimov, hoy estamos mucho más centrados en la vertiente digamos realista de esta tecnología: el **machine learning** o aprendizaje automático, esto es, el desarrollo de técnicas que permitan a los ordenadores aprender y memorizar, a partir del acceso a grandes bases de datos, a fin de llegar a **tomar decisiones** por sí mismas. En este campo, la inteligencia artificial ya está mostrando buena parte de su potencial: reconocimiento de voz, análisis predictivo de datos, diagnósticos o ensayos clínicos, en el marketing y la publicidad... Pero hay mucho camino que recorrer y, sobre todo, las empresas tienen aún muchas oportunidades por descubrir.

Uno de los aspectos que todavía no se aborda tanto es el impacto de la inteligencia artificial, y más concretamente del machine learning, en los **procesos administrativos**, es decir, en el back office de los negocios. Hablamos de tecnologías basadas en **algoritmos** que aprenden tareas para repetirlas infinitas veces, gestionar ingentes cantidades de transacciones y con mínimo error. Ahí, en cantidad y no en calidad, es donde superan exponencialmente la capacidad humana. En una reciente encuesta publicada por **Deloitte**, las empresas estiman que el 20% de la capacidad de un empleado a jornada completa puede quedar liberada por el uso de **sistemas RPA** (robot process automation). Entre las que ya han incorporado la **automatización** a sus procesos, el porcentaje de tiempo que dicen haber liberado crece hasta el 52%.

La principal aportación de la inteligencia artificial a las empresas, a día de hoy, se resume en **productividad** y **calidad del trabajo**. La automatización simplifica y reduce las operaciones de contabilidad y los recursos, eliminando drásticamente los costes directos y las ineficiencias asociadas a la gestión manual. La posibilidad de dejar en manos de "máquinas pensantes" esas tareas repetitivas permite a los equipos dejar de depender de ellas y dedicar más tiempo a actividades de verdadero valor de cara a sus clientes y al negocio. Disponen además de información relevante en tiempo real para una mejor toma de decisiones. Y la mejora de resultados no es lineal, sino exponencial. Los sistemas basados en el **aprendizaje automático**, utilizados todos los días, aprenden y aplican continuamente lo aprendido, con lo que el incremento en términos de rendimiento es progresivo en el tiempo.



Queda el debate sobre si la automatización va a sustituir a las personas y, por lo tanto, va a destruir **puestos de trabajo**. El debate está servido, y se han publicado abundantes estudios, más rigurosos o más aventurados. Nuestra opinión, nada gratuita, es que absolutamente no. Según un informe de **Cap Gemini**, las empresas que ya utilizan la inteligencia artificial están creando más puestos de los que destruyen. Y nuestra propia experiencia en la automatización de **procesos de negocio** -cobro y pago facturas, gestión de pedidos, resolución de incidencias...- nos demuestra que, cuando se trata de **tareas administrativas**, la combinación entre máquinas y personas ofrece mejores resultados que cualquiera de los dos por separado. De manera que necesitaremos máquinas, sí, y cuanto más inteligentes, mejor. Pero su mayor contribución será hacer más inteligentes a las personas y, por extensión, a las organizaciones. Como todas las tecnologías, el RPA y la IA tienen sentido si sirven a un objetivo concreto, en este caso la eficiencia, y es necesario el factor humano para dirigir las y saber qué queremos y necesitamos de ellas.

La realidad, sin embargo, es que los back office de muchas empresas están aún muy lejos de ser inteligentes. Cualquier directivo que baje a la "sala de máquinas" de sus **departamentos administrativos**, comprobará las muchas ineficiencias que se producen en el día a día. Que están lastrando su **productividad** y, por su efecto en toda la **cadena de suministro**, al final también dañan su imagen exterior. Ya sabemos que no es éste el escenario digamos más glamuroso donde mostrar los "encantos" de la inteligencia artificial. Pero sí, posiblemente, donde haga más falta. Es muy loable usar las emergentes tecnologías de cara a la galería. Pero si también las aplicamos en la **trastienda**, quizás les saquemos más partido, y mejor.

