

# Automatización mediante IA: 5 ejemplos reales y mejores prácticas

## IA vs automatización

Comencemos aclarando la diferencia entre inteligencia artificial y automatización.

La automatización se refiere a un amplio conjunto de tecnologías que realizan tareas repetitivas sin intervención humana. Estas tareas pueden basarse en reglas (a menudo, automatización robótica de procesos o reglas de negocio) o pueden implicar automatización cognitiva, como la IA. La automatización también puede ocurrir a nivel de tarea o formar parte de un proceso más amplio que transfiere el trabajo entre las tecnologías de automatización y los humanos. Sus principales objetivos son ahorrar tiempo, reducir el error humano y liberar a los trabajadores para tareas de mayor valor.

La IA se refiere a sistemas que imitan la inteligencia humana y es un tipo específico de automatización llamado "automatización cognitiva". La inteligencia artificial puede analizar datos, aprender de ellos y tomar decisiones sin estar programada explícitamente para cada escenario. Puede adaptarse a nuevas situaciones aprendiendo patrones y mejorando su rendimiento con el tiempo. Cabe destacar que la inteligencia artificial puede presentarse en varios subtipos, como la IA generativa, que crea nuevo contenido como texto o fotos; el procesamiento del lenguaje natural, que comprende e interpreta el lenguaje humano; o la inteligencia artificial predictiva, que utiliza patrones para predecir eventos futuros.

En resumen, las herramientas de automatización de procesos de negocio manejan todo, desde tareas rutinarias basadas en reglas hasta problemas más complejos que requieren aprendizaje y toma de decisiones.

## IA, automatización y automatización inteligente

Cuando la IA se combina con otras herramientas de automatización de procesos empresariales, como la automatización robótica de procesos, el resultado es la automatización inteligente . Esta potente combinación permite a las empresas automatizar no solo tareas repetitivas, sino también aquellas que requieren cierto nivel de toma de decisiones y análisis.

Por ejemplo, supongamos que utiliza la automatización tradicional para enviar correos electrónicos de marketing a sus clientes. La automatización puede enviar los correos, pero la IA puede analizar qué clientes tienen más probabilidades de interactuar con ciertos tipos de contenido según su comportamiento previo, lo que optimiza todo el proceso. La IA generativa incluso puede redactar los correos primero para que los humanos los revisen y garanticen su precisión. Al combinar la IA con otras formas de automatización, puede lograr que sus flujos de trabajo automatizados sean más adaptables, personalizados y eficientes.

He aquí un desglose simple:

- **Automatización:**

Realiza tareas rutinarias y orquesta procesos.

- **IA:**

una forma de automatización que aprende de los datos y toma decisiones.

- **Automatización inteligente:**

combina inteligencia artificial y otras herramientas de automatización para automatizar y agilizar tareas y procesos más complejos que implican toma de decisiones y aprendizaje.

## Cómo se utiliza la IA para la automatización: 5 ejemplos del mundo real

Analicemos algunos ejemplos del mundo real en los que la inteligencia artificial y la automatización trabajan juntas para optimizar los procesos.

### 1. Chatbots de atención al cliente

Los chatbots con IA se han convertido en un elemento básico en la atención al cliente. La automatización tradicional solo podía gestionar conversaciones básicas y predefinidas, pero la inteligencia artificial lleva a los chatbots a un nivel superior. Los chatbots con IA pueden comprender el lenguaje natural, procesar las consultas de los clientes y proporcionar respuestas relevantes mediante IA generativa, a la vez que aprenden de interacciones previas para mejorar con el tiempo. Esto reduce la necesidad de que los agentes de atención al cliente atiendan consultas repetitivas, lo que les permite centrarse en las necesidades más complejas de los clientes.

## **2. Procesamiento de facturas**

Procesar facturas manualmente requiere mucho tiempo y es propenso a errores. Se han utilizado plataformas de automatización para optimizar este proceso, y al combinarse con IA, los resultados son aún más impresionantes. La IA puede leer e interpretar datos de facturas mediante tecnologías como el procesamiento del lenguaje natural, incluso de documentos no estructurados. Posteriormente, puede vincularlos con órdenes de compra, detectar discrepancias y extraer datos automáticamente para su uso en aplicaciones.

## **3. Mantenimiento predictivo**

Las empresas manufactureras utilizan la automatización basada en IA para el mantenimiento predictivo. Los sistemas de automatización tradicionales pueden programar tareas de mantenimiento regulares, pero la IA mejora esta función al predecir cuándo es probable que falle la maquinaria basándose en datos históricos. La IA puede analizar los datos de rendimiento de los equipos y predecir problemas antes de que ocurran, lo que permite a las empresas realizar el mantenimiento solo cuando es necesario. Esto minimiza el tiempo de inactividad y prolonga la vida útil de los equipos.

## **4. Incorporación de RR.HH.**

La IA está transformando los procesos de RR. HH., especialmente la incorporación. La IA puede procesar los documentos de incorporación, ahorrando tiempo a los profesionales de RR. HH. Incluso puede sugerir posibles oportunidades de formación para los empleados. Esto hace que todo

el proceso sea más eficiente y garantiza que los equipos de RR. HH. puedan centrarse en tareas más estratégicas.

## **5. Detección de fraudes en finanzas**

Las instituciones financieras utilizan IA para detectar transacciones fraudulentas en tiempo real. La automatización puede marcar ciertas transacciones según reglas predefinidas (por ejemplo, transacciones que superen un importe determinado). Sin embargo, la IA va más allá, ya que aprende patrones de comportamiento normal y marca las transacciones que se desvían de ellos. La IA puede detectar fraudes que los sistemas tradicionales basados en reglas pasarían desapercibidos, lo que mejora la seguridad y reduce el riesgo financiero.

## **Beneficios empresariales de la automatización mediante IA**

Existen varios beneficios clave al integrar la IA con otras tecnologías de automatización de procesos comerciales .

1. **Mayor eficiencia:** La IA puede procesar grandes cantidades de datos rápidamente, identificando patrones y optimizando los flujos de trabajo. Esto genera resultados más rápidos y precisos. La automatización con IA permite a los empleados concentrarse en tareas de mayor valor añadido.
2. **Reducción de costos:** Al reducir los errores humanos, optimizar los procesos y minimizar el tiempo de inactividad, la automatización basada en IA ayuda a las empresas a reducir costos. El mantenimiento predictivo, por ejemplo, puede reducir significativamente el costo de las averías imprevistas de la maquinaria.
3. **Mejor toma de decisiones:** La IA permite a las empresas tomar decisiones basadas en datos con mayor rapidez y precisión. Desde predecir el comportamiento de los clientes hasta detectar fraudes financieros, la IA ayuda a las empresas a mantenerse a la vanguardia.
4. **Escalabilidad:** La automatización basada en IA puede escalar con su negocio. Ya sea que se ocupe de la atención al cliente, las finanzas o los recursos humanos, la automatización basada en IA puede gestionar

cantidades crecientes de datos sin comprometer la precisión ni la velocidad.

5. Experiencias de cliente mejoradas: Con la IA, las empresas pueden ofrecer un servicio al cliente más personalizado y eficiente. Los chatbots de IA, por ejemplo, pueden gestionar una mayor variedad de consultas, lo que aumenta la satisfacción de los clientes y permite a los empleados centrarse en problemas complejos.

## **El futuro de la automatización**

La inteligencia artificial y otras herramientas de automatización funcionan mejor cuando se combinan en la automatización inteligente. Al aprovechar la capacidad de la IA para aprender, adaptarse, razonar y crear, las empresas pueden optimizar sus procesos automatizados y aumentar su eficiencia. Ya sea en atención al cliente, RR. HH. o finanzas, la automatización inteligente ofrece a las empresas una forma de optimizar procesos, reducir costes y mejorar la toma de decisiones.

A medida que la inteligencia artificial continúa evolucionando, las posibilidades de automatización se expandirán. Las empresas que adopten esta combinación estarán bien posicionadas para prosperar en un panorama cada vez más competitivo.