

## **La inteligencia artificial es fundamental en la transformación digital de las empresas**

Entrevista realizada por Eva Sereno

Elisa Martín, directora de Tecnología e Innovación de IBM España, Portugal, Grecia e Israel, considera que la inteligencia artificial es fundamental en la transformación digital de las empresas. Una tecnología que, a día de hoy, es rentable, aunque todavía queda camino por recorrer, sobre todo, con las pymes, que necesitan más apoyo para hacer este recorrido y para detectar el caso de uso, según ha explicado en esta entrevista a [elEconomista.es](#) tras su intervención en el foro ViveTecnara 2018 celebrado en Zaragoza.

### **¿Conocen bien las empresas la inteligencia artificial y todas las utilidades y ventajas que puede tener en su actividad?**

Hay que seguir trabajando mucho en la divulgación y en una cosa importante como es concretar con ellas los tipos de escenarios donde utilizar este tipo de técnicas y donde les puede ayudar realmente a marcar una diferencia en su relación con los clientes, en su producción e, incluso, en la relación con los empleados. Creo que hay que hacer mucha labor didáctica con las empresas, sobre todo, con la pequeña y mediana empresa porque la capacidad y los recursos que tienen estas compañías son limitados. Hay que poder apoyarlas desde diferentes instituciones, tanto públicas como privadas, para que descubran cómo toda esta tecnología les puede ir apoyando en su transformación digital.

### **En la actualidad, en España, ¿considera que está implantada la inteligencia artificial?**

No manejamos estadísticas de este tipo. Pero es importante ver que, por un lado, tenemos buenas influencias a nivel de país en grandes empresas que están entrando en estas áreas de inteligencia artificial como La Caixa, Orange o la Agencia Tributaria, que van dando ese ejemplo de cómo se pueden ir incorporando estas técnicas de inteligencia artificial en su relación con los clientes y empleados. Por ejemplo, Orange dirige su aplicación a sus clientes y, por otro lado, Caixabank está dirigiendo estas aplicaciones al empleado para mejorar la atención al cliente.

Luego también están entrando las startups, que están incorporando muchas de estas técnicas dentro de lo que son sus soluciones y sus propuestas hacia ese nuevo mercado que es la transformación digital. Ahí, se pueden encontrar startups que forman parte del mundo de las fintech o empresas con aplicaciones que utilizan la inteligencia artificial para identificar y gestionar la problemática del bullying en los colegios.

Tenemos así, por un lado, a las grandes empresas marcando un camino y a las startups arrancando nuevos mercados. Creo que hay que trabajar con las medianas y pequeñas empresas, que están en el medio, y hacer mucha didáctica para que ellas vayan vislumbrando dónde utilizar la inteligencia artificial y cómo les puede ayudar en la transformación digital.

### **¿Se puede aplicar la inteligencia artificial a todos los sectores de actividad?**

La respuesta rápida es que la inteligencia artificial es una tecnología más de las tecnologías de la información, que están penetrando en todos los sectores y, por lo tanto, va a penetrar en todos. En IBM Cloud, tenemos una sección específica de todos aquellos servicios Watson, que son nuestros servicios inteligencia artificial, donde nosotros lo que hacemos es ocultar bajo ese concepto de servicio toda la complejidad que supone el uso de la inteligencia artificial. Así cualquier empresa que se dedique, tenga un departamento o un asesor de sistemas de información, que quiera construir una aplicación utilizando estos servicios más completos, lo puede hacer fácilmente. Pero volvemos a la respuesta anterior: lo importante es encontrar el caso de uso. Y es en esta búsqueda del caso de uso donde necesitamos mucha didáctica.

### **¿Cómo pueden encontrar las empresas ese caso de uso?**

Nosotros estamos para localizarlo, utilizando una metodología en la que buscamos un lugar común. Es decir, físicamente sentamos a las personas de negocio que saben el problema que tienen en su día a día con las que conocen la tecnología. Empezamos a hacer lo que llamamos workshops de ideación para encontrar ese espacio común entre el problema y la solución e ir dibujando lo que es el caso de uso.

Una vez dibujado el caso de uso, hay que diseñar la solución y maquetarla. Y, una vez que tienes esa maqueta ya definida, el tercer paso es construir el primer producto mínimo productivo. Ese primer producto sale a producción y detrás de él irán las siguientes evoluciones.

Precisamente, hemos inaugurado en Madrid hace unas semanas una sede con una aceleradora y una empresa que se dedica a las áreas de iniciación y de startups, como es Barrabés. Hemos creado un IBM Garage. Nuestra idea es que este ejemplo hay que reproducirlo en más sitios.

### **¿Cuáles son los principales errores que cometen las empresas a la hora de aplicar la inteligencia artificial?**

Hay dos cosas importantes que hay que tener en cuenta. Lo primero, es que necesito tener un buen entendimiento sobre los datos y, luego, tengo que tener una buena arquitectura de información que me soporte el ciclo de vida de ese dato. Aquí hay mucho camino por hacer.

También hay que tener en cuenta que todos los sistemas de información que tenemos en la web en Internet han crecido en complejidad. Solamente, para hacer una transacción bancaria desde la web se atraviesan 35 sistemas de información de media. Esto supone un aumento del 60% en la complejidad de los sistemas de hace 5 años. Esta complejidad la estamos viviendo, pero también se vive a la hora de construir las soluciones. Al final, esos casos de uso los tengo que diseñar y construir la solución y, dentro de todo esto, tengo que tener en cuenta parámetros como son la seguridad de esa solución.

Todo debe ir acompañado de una buena tecnología que me permita cubrir todos los parámetros que necesito en mi solución, incluyendo la seguridad y la privacidad y la propiedad del conocimiento, aparte de que sean soluciones sólidas.

### **¿Es la inteligencia artificial rentable?**

La inteligencia artificial es rentable. Nosotros, hemos hecho una inversión en esta área y, evidentemente, la hemos hecho porque sabemos que es el futuro.

### **Hablando de futuro, ¿hacia dónde se dirige la inteligencia artificial?**

Estamos entrando en una nueva era de cómo aplicar los sistemas de información en las empresas. Son cambios al igual que tuvimos en la industria en los inicios del siglo anterior. Ahora estamos en el cambio a la transformación digital y, en este cambio, la inteligencia artificial es fundamental.

*Fuente:* <https://www.eleconomista.es/aragon/noticias/9560654/12/18/La-inteligencia-artificial-fundamental-es-la-transformacion-digital-de-las-empresas.html>