

An abstract background graphic consisting of a network of light blue lines and circles of varying sizes, resembling a circuit board or a neural network diagram. The lines are thin and connect various nodes, some of which are solid dark blue circles, others are hollow light blue circles, and some are solid light blue circles. The overall layout is vertical and somewhat symmetrical, with a central vertical line and branching paths.

Tekne

IA FOR BUSINESS

Con el avance tecnológico, las aplicaciones de Inteligencia Artificial proporcionan reconocimiento de voz, visión, lógica de decisión, y otras funcionalidades claves para poder modernizar y optimizar procesos.

Introducción a la

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO



Introducción a la Optimización de Procesos de Negocio

Ejes temáticos

- **Parte 1:**
Qué es la inteligencia Artificial p. 04
- **Parte 2:**
Procesos Empresariales p. 07
- **Parte 3:**
Tipos de Procesos Empresariales p. 11
- **Parte 4:**
Optimización de procesos de negocio con IA p. 21
- Otras guías p. 26

Parte 1

QUÉ ES LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL



¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL?

La Inteligencia Artificial –o Artificial Intelligence– es la capacidad de las máquinas para usar algoritmos, aprender de los datos y utilizar lo aprendido en la toma de decisiones.

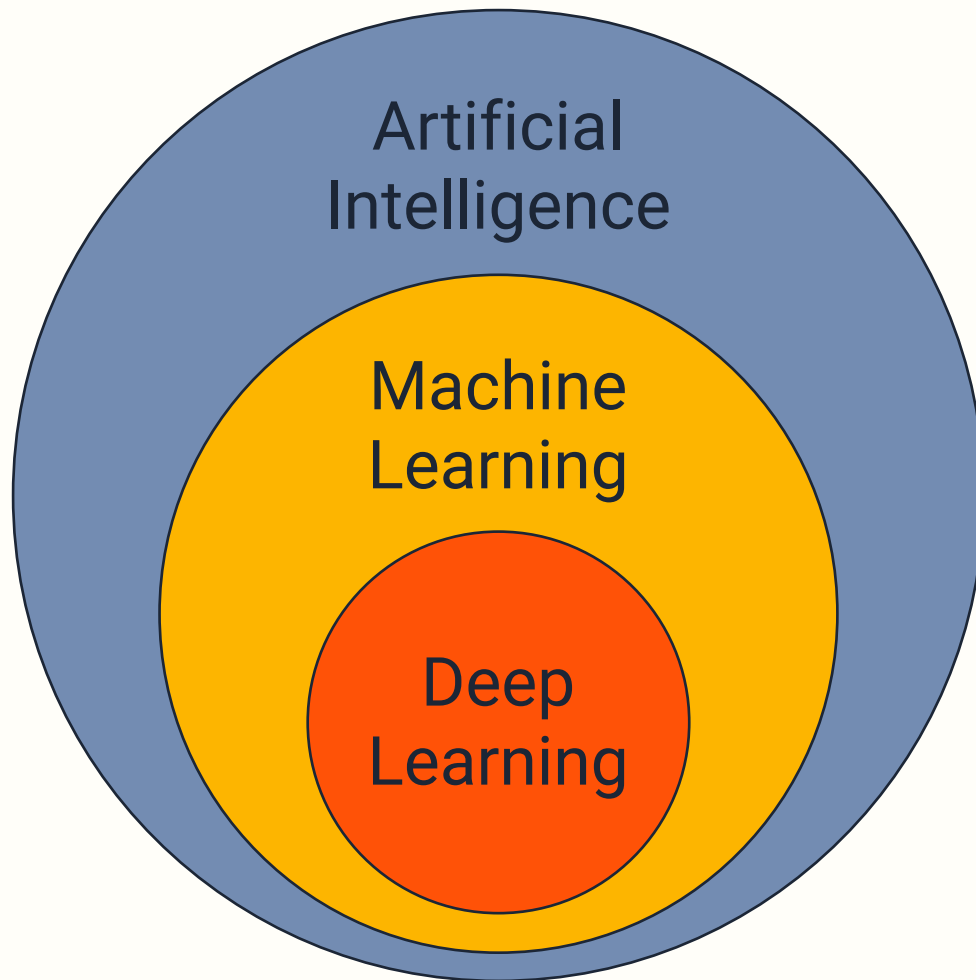
Al contrario de lo que ocurre con las personas, los dispositivos basados en IA no necesitan descansar, y pueden analizar grandes volúmenes de información a la vez.

Esto significa que la proporción de errores es menor en las máquinas que en los humanos al realizar las mismas tareas.

La Inteligencia Artificial se compone de Machine Learning, o –en español– Aprendizaje de Máquina, y también de Deep Learning, o Aprendizaje profundo (Redes Neuronales).

Otras denominaciones:

- IA débil o estrecha
- IA fuerte o general
- Machine Learning
- Aprendizaje supervisado
- Aprendizaje no supervisado
- Aprendizaje por refuerzo
- Redes neuronales artificiales
- IA simbólica
- IA evolutiva
- IA cognitiva
- Robótica Autónoma



Inteligencia Artificial –

Un programa que puede razonar, actuar y adaptarse.

Machine Learning –

Algoritmos cuyo rendimiento mejora a medida que, con el tiempo, se exponen a más datos.

Deep Learning –

Subconjunto del ML en el que las redes neuronales multicapa aprenden a partir de grandes cantidades de datos.

Parte 2

PROCESOS EMPRESARIALES



¿QUÉ ES UN PROCESO?

Un proceso es una serie de acciones o pasos que se repiten en una progresión desde un «inicio» definido o reconocido hasta un «final» definido o reconocido.

Para que un proceso sea bueno, debe cumplir con ciertos criterios:

- Repetibilidad
- Transparencia
- Agilidad
- Claridad



Si quieres modernizar y optimizar los procesos de tu empresa con integraciones de aplicativos AI existentes o desarrollos adhoc, Tekne puede hacerlo posible.

Ver más sobre AI Integration

CRITERIOS DE UN BUEN PROCESO

Repetibilidad –

Todos los procesos deben estar diseñados para ser repetidos.

Un proceso que no tiene la intención de repetirse es un plan de acción en lugar de un proceso. Es la diferencia entre las compras de rutina y la compra de una nueva instalación, por ejemplo.

Transparencia –

Los procesos también deben ser rastreables, lo que permite monitorearlos para el éxito.

Un buen proceso tiene pasos incorporados de seguimiento y utilización de información y datos, por lo que también sirve para comparar el rendimiento y la eficacia, y así determinar si es necesario realizar alguna modificación.

CRITERIOS DE UN BUEN PROCESO

Agilidad –

Los procesos de cualquier empresa cambian con el tiempo, debido a los cambios internos propios de la organización, a cambios en el mercado, a cambios tecnológicos y a cambios en las preferencias de sus clientes.

Un proceso debe ser adaptable a múltiples situaciones para que los pequeños cambios en el entorno de trabajo no provoquen retrasos o molestias al cliente.

Además, un buen proceso debe ser fácil de actualizar en caso de ajustes más significativos o permanentes.

Claridad –

Un proceso debe ser fácil de comprender por un colaborador con educación promedio.

Sólo aquellos procesos muy especializados, como procesos industriales, médicos o ingenieriles, que contienen un lenguaje específico a un área técnica particular no son aptos para cualquier individuo, pero los procesos de negocio deben tener la propiedad de que cualquier persona de la empresa pueda entenderlos y saber cómo ejecutarlos.

Parte 3

TIPOS DE PROCESOS EMPRESARIALES

*It's all about
the data*

Procesos Operativos –

- Desarrollo de productos y servicios
- Fabricación
- Entrega

Procesos de Ventas –

- Marketing
- Servicio al Cliente

Procesos de Apoyo –

- Contabilidad
- Mantenimiento

Procesos de Gestión –

- Finanzas
- Gestión de Negocio
- Inducción

PROCESOS OPERATIVOS

Los más fundamentales de un negocio porque son directamente responsables de entregar los productos y los servicios.

Desarrollo de productos y servicios –

Se repiten cada vez que la empresa quiere mejorar o actualizar sus productos actuales un producto o servicio nuevo.

Su estructura básica es la siguiente:

- ✓ Se identifica una oportunidad de mercado que la empresa puede abordar o encuentra algún problema que aún cuando no se haya manifestado tiene una probabilidad potencial de que ocurra.
- ✓ El equipo de desarrollo busca soluciones al tema.
- ✓ Se eligen algunas soluciones prometedoras para el desarrollo.
- ✓ Se diseñan la o las soluciones identificadas.
- ✓ Las demostraciones se prueban para ver cómo funcionan.
- ✓ Se elige una versión para su lanzamiento.
- ✓ Se supervisa el éxito de la versión publicada.

PROCESOS OPERATIVOS

Fabricación –

Por lo general, implica pasos como:

- ✓ Materiales de abastecimiento.
- ✓ Transporte de materiales al lugar de fabricación.
- ✓ Seguir un orden predeterminado de pasos para transformar los materiales en un producto.
- ✓ Embalar el producto para la entrega.
- ✓ Llevar el producto empacado al lugar de retiro.

Entrega –

La complejidad de estos procesos depende de la estructura del negocio. Por ejemplo, un producto puede enviarse a un mayorista, a una tienda minorista o directamente al consumidor, y un servicio puede realizarse en las instalaciones de la empresa o en la ubicación del cliente.

El desarrollo de un proceso de entrega bien pensado puede reducir la pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo, independientemente del modelo de negocio.

PROCESOS DE VENTAS

Son los procesos y procedimientos que utilizan las empresas para asegurarse de generar ingresos.

Los procesos de ventas son el conjunto de pasos que sigue una empresa para descubrir un cliente potencial y convertirlo en un cliente leal.

El proceso general de ventas incluye varios subprocesos, como:

- ✔ Generación de prospectos (prospectación).
- ✔ Cualificación de clientes potenciales.
- ✔ Contacto con clientes potenciales.
- ✔ Negociación.
- ✔ Cerrar el acuerdo.
- ✔ Nutrir a los clientes actuales.

PROCESOS DE VENTAS

Marketing –

Los procesos de marketing pueden considerarse subprocesos de ventas, pero es lo suficientemente importante como para justificar su propio departamento en muchas empresas.

El marketing también puede implicar procesos centrados en diferentes tipos de publicidad, como redes sociales, motores de búsqueda y anuncios físicos.

Servicio al Cliente–

Este proceso forma parte del subproceso de ventas.

El servicio al cliente puede implicar aprender qué problemas enfrentan los clientes a menudo, probar las soluciones más comunes, desarrollar nuevas soluciones para situaciones inusuales y hacer un seguimiento para asegurarse de que todo funcione de manera correcta.

PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo incluyen los procedimientos comerciales y los departamentos que son fundamentales para el funcionamiento de una empresa, pero que no están directamente conectados con las ventas o la entrega de productos.

Contabilidad –

Los procesos de contabilidad, fundamentales para cualquier negocio, suelen ser muy similares en todas las empresas.

Estos procesos suelen abarcar el registro detallado y control cuidadoso de las cuentas bancarias, los préstamos, las deudas y los activos, y estar al día con los requisitos legales.

Mantenimiento –

Realizar un mantenimiento es esencial para evitar gastos futuros.

Estas tareas evitan que tu equipo y tu oficina se averíen. El mantenimiento suele incluir procesos de limpieza de rutina para la oficina como de mantenimiento regular de los equipos de fabricación.

PROCESOS DE GESTIÓN

Los procesos de gestión son las acciones necesarias para que todo lo demás funcione sin problemas.

Un ejemplo de proceso de gestión puede implicar:

- ✓ Programar reuniones periódicas con equipos individuales.
- ✓ Programar reuniones periódicas con jefes de departamento.
- ✓ Seguimiento de resultados de diferentes empleados.
- ✓ Asignación de proyectos y trabajos a los equipos apropiados.
- ✓ Recompensar a los mejores colaboradores y trabajar con los que todavía tienen mejoras por hacer.
- ✓ El orden específico y la frecuencia de sus pasos pueden variar según el estilo de gestión de tu empresa.
Sin embargo, la creación de un proceso de gestión coherente ayuda a tu personal a saber qué esperar y permitirá desarrollar una cultura organizacional coherente.

PROCESOS DE GESTIÓN

Finanzas –

Los procesos de financiamiento, diferentes a los de contabilidad, involucran las solicitudes de financiamiento, las negociaciones de términos y condiciones, y el seguimiento de esos términos para mantenerse al día.

Esto mantiene las finanzas de la organización bajo control y asegura que cada departamento tenga los fondos necesarios para hacer su trabajo.

Gestión de Negocio –

La gestión de procesos empresariales (BMP), permite estar al tanto de estos procesos y no tener que reinventarlos desde cero.

Al implementar la gestión de procesos empresariales, la empresa puede determinar la forma más efectiva de realizar tareas rutinarias y volverse más adaptable a las circunstancias del mundo real.

Inducción –

La incorporación de nuevo personal es esencial si deseas que tu personal se desempeñe al máximo desde el principio.

El proceso de incorporación incluye pasos como:

- ✓ Capacitar al personal en nuevas tecnologías.
- ✓ Educarlos en los procedimientos de seguridad y protección.
- ✓ Ponerlos en nómina y en otros sistemas de la empresa.

La incorporación puede pasarse por alto en empresas, o bien, en departamentos más pequeños, pero es fundamental para poder lograr que el nuevo personal se integre en el negocio.

Desarrollar un mejor proceso de incorporación ahorra tiempo y dinero al reducir los errores y mantener a todo el equipo en sintonía.

Parte 4

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO CON IA



¿EN QUÉ CONSISTE?

La optimización de procesos de negocio con AI –o Inteligencia Artificial– se trata de un enfoque que busca utilizar algoritmos y técnicas de aprendizaje automático para mejorar la eficiencia, la productividad y la calidad de los procesos empresariales.

La IA puede desempeñar un papel fundamental en la optimización de los procesos de negocio al automatizar tareas repetitivas, identificar patrones y tendencias, tomar decisiones basadas en datos y predecir resultados, entre otros.



Automatización de Tareas –

La IA puede automatizar tareas repetitivas y manuales, lo que ayuda a reducir errores y mejorar la velocidad de ejecución.

Ejemplo de Aplicación:

Chatbots basados en IA realizan tareas de atención al cliente, responden preguntas comunes y resuelven problemas básicos, liberando a los empleados para que puedan concentrarse en las tareas más complejas.

Análisis de datos –

La IA puede analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real y extraer información relevante para la toma de decisiones.

Los algoritmos de aprendizaje automático pueden identificar patrones, tendencias y correlaciones en los datos, lo que ayuda a optimizar los procesos de negocio.

Ejemplo de Aplicación:

El análisis de datos de ventas por parte de la IA para identificar los productos más populares, predecir la demanda futura y optimizar la cadena de suministro.

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS CON IA

Optimización de rutas y logística –

La IA puede ayudar a optimizar las rutas de entrega, la gestión de inventario y la logística en general.

Los algoritmos de IA pueden analizar factores como el tráfico, las condiciones climáticas y la demanda del cliente para poder determinar las rutas más eficientes y reducir costos operativos.

Personalización y Recomendaciones –

La IA puede analizar los datos de los clientes, como por ejemplo sus preferencias, historial de compras y comportamiento en línea, para ofrecer recomendaciones personalizadas.

Esto puede mejorar la experiencia del cliente, también aumentar la retención y fomentar la fidelidad a la marca.

Pronóstico y Planificación –

La IA puede utilizar técnicas de modelado predictivo para predecir resultados futuros, como la demanda del mercado, el rendimiento de ventas y los costos operativos.

Esto permite una mejor planificación y toma de decisiones estratégicas.

OTRAS GUÍAS

– Guía 1 –

Introducción a la optimización de procesos de negocio

– Guía 2 –

Análisis de Datos

– Guía 3 –

Automatización de tareas con IA

– Guía 4 –

Optimización de rutas y logística

– Guía 5 –

Personalización y Recomendaciones



WE EMPOWER YOUR DATA

Con Tekne, las mejores decisiones están a un dato de distancia.
Potenciá tu negocio adoptando nuestras soluciones de Big Data,
Machine Learning y Data Visualization.

VISITAR LA WEB DE TEKNE