

IBM lanza una nueva IA para ayudar a los CIOs a automatizar las operaciones de TI para aumentar la resiliencia y reducir los costos

- El nuevo Watson AIOps y las nuevas actualizaciones de productos están diseñadas para automatizar las infraestructuras de TI y ofrecer más control, eficiencia y continuidad de los negocios
- Construido en Red Hat OpenShift, Watson AIOps se ejecuta en cualquier nube y funciona en colaboración con un ecosistema de socios, incluidos Slack y Box

ARMONK, NY. Mayo 5, 2020. - Los desafíos que enfrentan los Chief Information Officers (CIOs) de hoy son más complicados y críticos que nunca, ya que buscan ayudar a sus negocios a recuperarse y comenzar de nuevo después de una pandemia global. Para eso, IBM (NYSE: [IBM](#)) anuncia ahora, durante la conferencia [Think Digital](#), una serie de nuevas características y servicios basados en inteligencia artificial, creados para ayudar a los CIO a automatizar sus infraestructuras de TI, para que puedan ser más resistentes a futuras interrupciones y ayudar a reducir los costos.

La firma de inteligencia de mercado IDC predice que para 2024, las empresas que están aplicando la IA podrán responder a los clientes, competidores, reguladores y socios un 50% más rápido que las que no la utilizan.^[1]

Por lo tanto, IBM está lanzando [IBM Watson AIOps](#), una nueva oferta que utiliza IA para automatizar la forma en la que las empresas auto-detectan, diagnostican y responden a las anomalías de TI en tiempo real. Los incidentes y las interrupciones de TI no planificadas pueden generar costos para las empresas, tanto en ingresos como en reputación. La firma de investigación de mercado [Aberdeen](#) estima que un apagón cuesta alrededor de \$ 260,000 por hora.

Watson AIOps permite a las organizaciones implementar la automatización a nivel de infraestructura y está diseñado para ayudar a los CIOs a predecir mejor y dar forma a resultados futuros, enfocar recursos en trabajos de mayor valor y crear redes más sensibles e inteligentes, que puedan continuar funcionando por más tiempo.

La nueva solución se creó sobre la última versión de Red Hat OpenShift para ejecutarse en entornos de nube híbrida y funciona junto con tecnologías esenciales del entorno de trabajo distribuido actual, como Slack y Box. También trabaja con proveedores de soluciones tradicionales de monitoreo de TI, como Mattermost y ServiceNow.

Como parte de esta iniciativa, IBM también está anunciando el [Accelerator for Application Modernization with AI](#), en el servicio Cloud Modernization de IBM. Esta nueva característica fue creada para ayudar a los clientes a reducir el esfuerzo y los costos asociados con la modernización de las aplicaciones. Ofrece una serie de herramientas para optimizar el camino de modernización de extremo a extremo, acelerando el análisis y las recomendaciones de varias opciones de arquitectura y microservicio. El acelerador presenta aprendizaje continuo y modelos de IA interpretables, para adaptarse a las prácticas de ingeniería de software preferidas del cliente y se mantiene actualizado a medida que la tecnología y las plataformas evolucionan.

Muchas de las [tecnologías incluidas](#) en Watson AIOps y en el Accelerator for Application Modernization fueron desarrollados en el laboratorio de investigación de IBM - [IBM Research](#).

“El mayor desafío para las organizaciones es la alineación. Slack es más valioso cuando se integra completamente con las otras herramientas que los clientes usan todos los días, brindando información comercial crítica a los canales donde los equipos pueden colaborar”, dice el CEO y cofundador de Slack, Stewart Butterfield. “Al usar Slack con Watson AIOps, los operadores de TI pueden colaborar efectivamente en soluciones de incidentes y pueden usar su tiempo para solucionar problemas, no para identificarlos”.

“En esta nueva era de trabajo remoto, compartir y asegurar el acceso a archivos en cualquier momento y en todas sus aplicaciones es más importante que nunca”, dice Aaron Levie, CEO de Box”. Estamos entusiasmados de expandir nuestra asociación con IBM para proporcionar contenido y colaboración con Watson AIOps, ayudando a las empresas a hacer su trabajo más rápido, más simple y más seguro”.

“Lo que hemos aprendido de las empresas de todo el mundo es que hay tres factores principales que determinarán el éxito de la IA en los negocios: lenguaje, automatización y confianza”, dice Marcela Vairo, Directora de Data and AI, IBM América Latina. “La crisis de COVID-19 y la mayor demanda de recursos de trabajo remotos están impulsando la necesidad de automatización de IA a un ritmo y ritmo sin precedentes. Con la automatización, estamos permitiendo que los CIOs de próxima generación y sus equipos prioricen el trabajo crucial de las compañías digitales de hoy en día: administrar y curar los datos para aplicar conocimientos predictivos que ayuden a generar resultados comerciales más impactantes y a reducir los costos”.

En medio del cambiante escenario económico, las nuevas características son bien recibidas por los clientes de todos los sectores.

“Trabajar con IBM y aplicar sus tecnologías de inteligencia artificial Watson nos ha ayudado a acelerar la forma en que usamos la IA para automatizar procesos que resultan en beneficios directos para los clientes.” dijo Juan Carlos del Alcázar Gerente General Adjunto de Financiera Efectiva, de Peru. “Nuestra asistente virtual ‘María’ interactúa con potenciales clientes interesados en acceder a un crédito y procesa sus consultas en tiempo real, también los diversos servicios (cronograma de pagos y lugares de pago, consulta de fecha, etc.) atendiendo a más de 25 mil personas al mes y reduciendo el tiempo de respuesta de la financiera, gracias a una evaluación on line, automatizada por la IA de Watson”.

“Las soluciones de IA de IBM nos ayudaron a transformar la gestión de nuestro equipo de ventas”, comenta André Oliveira, director de tecnología de Pneubras, de Brasil. “En asociación con IBM Garage, creamos la solución llamada ISA (Intelligent Sales Advisor), una aplicación cognitiva que integra y automatiza diferentes servicios de gestión de los equipos de ventas. La solución nos permite monitorear el rendimiento en tiempo real y automáticamente de todo nuestro equipo de ventas, y rápidamente genera recomendaciones para ayudarnos a aumentar la productividad de los empleados y lograr los mejores resultados comerciales. Un año después de la implementación de ISA, vimos un aumento del 30% en las ventas generales”.

Además de la automatización de las operaciones de TI, IBM anuncia una serie de nuevas características y actualizaciones realizadas para ayudar a los CIOs a operar en este nuevo entorno. Las nuevas características están diseñadas para ayudar en la:

- Automatización de la Planificación de Negocios - [IBM Cloud Pak for Data](#), la plataforma de datos y IA completamente integrada de IBM se ha actualizado con [una serie de nuevas características](#) para ayudar a los líderes empresariales a automatizar el acceso a datos críticos y listos para el negocio. Por ejemplo, lo siguiente se ha agregado a la plataforma como extensiones: [IBM Planning Analytics](#), diseñado para que los usuarios automaticen la planificación, la presupuestación y la previsión empresarial; y características de [DataOps](#), como [IBM InfoSphere Master Data Connect](#), que permite a los usuarios acceder a implementaciones de MDM en entornos locales.
- Automatización de Operaciones de Negocios - Una nueva actualización al [IBM Cloud Pak for Automation](#), software para diseñar, construir y ejecutar aplicaciones de automatización permite a los clientes crear fácilmente soluciones de automatización para los ‘trabajadores digitales’ de IA. Los trabajadores digitales automatizan el trabajo de rutina y colaboran con colegas humanos. [Las nuevas características](#) pueden ayudar a simplificar la forma en que las organizaciones digitalizan las habilidades de automatización, como la captura de datos, la automatización de tareas y el enrutamiento empresarial.
- Automatización de Call Centers - [IBM Watson Assistant](#), la plataforma de conversación basada en la IA de IBM también se ha [actualizado para ayudar a automatizar de manera inteligente](#) las interacciones más complejas e intensivas en conocimiento, además de aumentar la satisfacción del cliente y reducir los costos operativos. El Assistant ahora tiene una interfaz de usuario preconstruida que no requiere ningún esfuerzo de desarrollo para implementar y fue diseñada con las mejores prácticas basadas en la experiencia del usuario. Además, las nuevas integraciones con algunas de las principales plataformas de servicio al cliente preservan las inversiones ya realizadas por los clientes en estos servicios y permiten a los usuarios comunicarse con los agentes fácilmente. Finalmente, una nueva característica llamada ‘autoaprendizaje’, actualmente en desarrollo y programada para lanzarse en los próximos meses, aprenderá del comportamiento pasado del cliente, para proporcionar las mejores y más relevantes respuestas a nuevas preguntas sobre el mismo tema. Así como los agentes humanos mejoran con el tiempo, aprendiendo de las interacciones con los clientes, el aprendizaje automático ahora ofrece características similares para el asistente virtual.

El anuncio de hoy es una expansión de las soluciones comerciales recientemente [anunciadas](#) en el marco de la COVID-19, que ya están ayudando a las empresas a lidiar con la incertidumbre del entorno empresarial actual. Las empresas e instituciones líderes están recurriendo a los servicios de IBM y nuestro liderazgo en soluciones de nube, datos e inteligencia artificial para ayudar a la recuperación durante esta pandemia.

Sobre IBM Think Digital

Durante el Think Digital 2020, IBM discutirá el estado de los negocios y el papel de las tecnologías clave, como AI y Cloud, a medida que los clientes aceleran la recuperación y la transformación digital después de COVID-19.

[\[1\]](#) IDC FutureScape: Worldwide Digital Transformation 2020 Predictions, Doc # US45569118, Oct 2019

