

El Foco

Ninguna empresa sin inteligencia artificial

Solo aquellas compañías que sean capaces de adaptarse al cambio evolucionarán con éxito



JOSÉ LUIS CORTINA
Presidente de Neovantas

Actualmente, la inteligencia artificial no es exclusiva de empresas de alta tecnología, ni es algo que sucederá en un futuro, sino que ya es una realidad capaz de transformar a las organizaciones. Y todo gracias a las últimas tecnologías, mucho más accesibles, que están permitiendo a los ordenadores aprender y razonar como seres humanos realizando funciones cada vez más sofisticadas, mediante el desarrollo de sistemas informáticos capaces de realizar tareas que normalmente requieren la inteligencia humana, tales como la percepción visual, el reconocimiento de voz, análisis de datos, la toma de decisiones y la traducción entre lenguajes.

Nuestra sociedad tiene que hacer un uso correcto de las posibilidades que ofrecen estas soluciones inteligentes al ser más efectivas, rentables e innovadoras, al mismo tiempo que poder ser capaces de ayudar a resolver los grandes retos de la humanidad, que van desde el cambio climático hasta la racionalización de recursos ante el crecimiento demográfico en las próximas décadas. Pero, sobre todo, estas soluciones inteligentes pueden ayudar ya en el ámbito empresarial y su influencia en la economía mundial a la que se le deben incorporar nuevos modelos de crecimiento sostenibles en el tiempo.

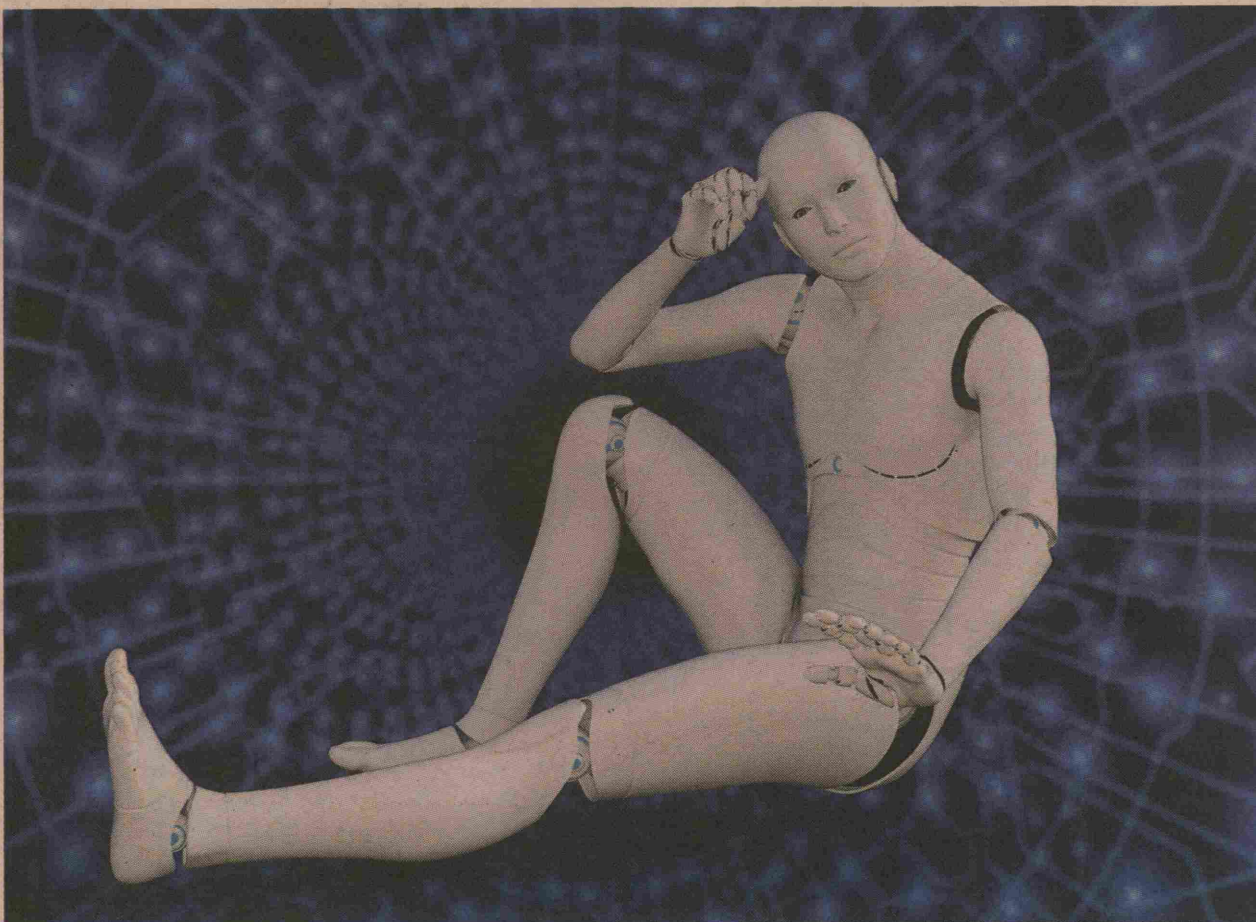
En este sentido, los sectores empresariales que podrían ser los más afectados a implantar y explotar estas aplicaciones tecnológicas, aunque se podrían aplicar prácticamente a todos, serían el asegurador y bancario debido a los cambios que se están produciendo en sus canales

tradicionales en cuanto a la captación y fidelización de clientes. Igualmente, el sector de telecomunicaciones, inmerso actualmente en un escenario de vertiginosos avances tecnológicos, y el de energía, con una alta volatilidad de precios y un elevado nivel de exigencia del consumidor, serían sectores donde las tecnologías de inteligencia artificial podrán desarrollar aplicaciones útiles y de gran valor.

Asimismo, es de destacar la importancia que podría tener la inteligencia artificial en todos los departamentos de las empresas debido a que no solo facilitaría y simplificaría muchas de las tareas que hoy se realizan en los distintos departamentos, sino que además aumentaría su eficiencia.

Así, por ejemplo, en el área de los recursos humanos la incorporación de la inteligencia artificial permitirá mejorar la predicción sobre el comportamiento y efectividad de un nuevo empleado. También las fuerzas de ventas dispondrían de beneficios palpables con la inteligencia artificial al poder visibilizar de forma sistemática nuevos clientes potenciales, identificar cambios repentinos en sus ciclos de compra o conocer las actuaciones de la competencia de manera cuasi inmediata.

Volviendo al sector bancario, que actualmente está inmerso en su transformación digital, la inteligencia artificial se está imponiendo, entre otros departamentos, en el área de la gestión del riesgo crediticio donde ya es capaz de mejorar la predicción de riesgo de un cliente para la entidad y analizar de forma inmediata si su operación es factible o no. Con ello los



PIXABAY

bancos persiguen prevenir de forma más contundente y eficaz la morosidad.

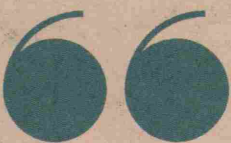
Y aunque la tasa de morosidad del sector bancario español se ha reducido significativamente en estos años hasta situarse en estos días por debajo del 7%, la ya existente hace que diferentes entidades financieras estén aplicando estrategias de recobro utilizando herramientas que permiten analizar la mejor forma de gestionar las distintas carteras con el fin de priorizar acciones de recobro más eficaces. Para ello es conveniente balancear el análisis de las grabaciones con técnicas de inteligencia artificial con el fin de identificar, entre otros aspectos, buenas prácticas eficaces, junto con la gestión del personal para la asignación

de las carteras a recobrar y la utilización generalizada de las buenas prácticas identificadas. Ambos elementos juegan un papel clave para obtener una mayor recuperación por lo que hay que impulsar estructuras organizativas eficazmente formadas para este tipo de gestión. Todo ello conduce a mejoras del ratio de recobro hasta del 100% respecto a la situación actual, dependiendo del tipo de cartera de créditos a recuperar, entre otros aspectos.

Por todo esto, los bancos son conscientes de que tienen que redefinir su modelo de negocio e invertir desde ya en inteligencia artificial para así sistemáticamente extraer valor de distinta naturaleza de la extensa información con la que cuentan y que, en mu-

chas ocasiones, no saben ni siquiera que disponen de ella. Con ello se aportarían nuevos elementos útiles y pragmáticos a los departamentos de marketing, atención al cliente, comerciales, recobro y servicios posventa, entre otros, para optimizar de forma continua sus resultados.

En definitiva, solo aquellas empresas, independientemente del sector al que pertenezcan, que sepan ir incorporando adecuadamente la inteligencia artificial en sus organizaciones evolucionarán de forma exitosa, porque serán capaces de adaptarse con rapidez a las necesidades de los clientes y generar así ventajas competitivas que les lleven a ofrecer de forma sostenida una experiencia distintiva y única a sus clientes.



Los bancos son conscientes de que tienen que redefinir su modelo de negocio e invertir en este ámbito