

# OPERACIONES INTELIGENTES PARA LOS NEGOCIOS DEL FUTURO

## AUDIO TRANSCRIPT

**Juan Ramón Lucas:** Hablamos de empresas y de innovación en este punto, en la Brújula; *Innovar para vivir*, el [titubea] espacio en el que Accenture nos explica cómo las nuevas tecnologías pueden mejorar nuestro día a día. Se [titubea] oye hablar mucho de inteligencia artificial y de empresas inteligentes, incluso en el marco de los fondos europeos. Esta es una de las cuestiones fundamentales que se persiguen: transformar por completo la forma en que operan empresas de todo tipo, gracias al poder de los datos. Para profundizar en cómo se traduce esta ambición en la práctica, vamos a hablar con Inés Guzmán, Managing Director de Accenture Operations y con Valero Martín, Director Corporativo de Digitalización y Servicios Globales de Repsol. Buenas noches a los dos.

**Inés Guzmán:** Buenas noches.

**Juan Ramón Lucas:** Hola, Valero, estás por ahí, ¿no?

**Valero Martín:** Sí, buenas noches. Lo primero, muchas gracias a Onda Cero y a Accenture por invitar a Repsol a este espacio, *eh*.

**Juan Ramón Lucas:** Bueno *eh*, todos aprenderemos, ya verás. *Eh*, hablar de operaciones inteligentes es un concepto que puede resultar algo ajeno para [titubea] para algunos de los oyentes. ¿De qué estamos hablando exactamente y, y qué es lo que aporta a las empresas, Inés?

**Inés Guzmán:** Pues permíteme comenzar con un ejemplo de andar por casa. *Eh*, el VAR en el fútbol puede considerarse una operación inteligente y tú te preguntarás: “pero ¿por qué?” ¿No? Pues, ahora, los equipos arbitrales disponen, pues de tecnología y de un montón de datos en tiempo real, que están manejados en la sala VAR. ¿Qué permite esto? Pues que el árbitro y los *linier* estén realmente centrados en lo importante, que es el campo de juego. Aquí conseguimos valor. El valor que conseguimos, más allá de las polémicas futboleras, en las que no entro, es probablemente, un arbitraje mucho más justo, de más calidad, y mucho más valor para el negocio del fútbol. Así que cuando hablamos de operaciones inteligentes, lo que estamos pensando es una combinación de tecnología, de datos aplicados a procesos, en los que realmente focalizamos a las personas ahí donde pueden aportar mucho más valor.

**Juan Ramón Lucas:** [asiente]

**Inés Guzmán:** Y, además, sabemos, es que esto es muy importante, que, si realmente aplicamos toda esta digitalización y operación inteligente, podemos desbloquear un crecimiento rentable de más de 4, 4 billones de euros a nivel global. Con lo cual, todas las empresas están empujando para esto.

**Juan Ramón Lucas:** Eh, Queda claro el concepto. Entonces, [titubea] me surge otra duda. ¿Cómo de preparadas están las empresas españolas para aprovechar todo este potencial de crecimiento que comentas?

**Inés Guzmán:** Yo...Es muy buena pregunta. Nosotros acabamos de publicar un estudio que realmente está midiendo esto. Es un estudio a nivel global, que por supuesto han incorporado a España y lo que estamos viendo es que las empresas españolas se están moviendo en la dirección adecuada. Sí estamos viendo que seis de cada diez empresas ya han adoptado lo que llamamos inteligencia artificial, que es un 30 % más que el año pasado, está muy bien, todavía falta aplicarlo a nivel más, [titubea] intenso. Por otro lado, sí vemos que a las empresas todavía les falta este 2 % de automatizaciones completas, vemos que todavía queda algo pendiente en el uso de datos para tomar las decisiones y guiar a las empresas, pero vemos que vamos en buena dirección. Yo creo que, en resumen, *eh...* como has comentado, Juan Ramón, yo creo que también tenemos que aprovechar todo este tema de los Fondos Europeos para realmente impulsar y capturar toda esta transformación.

**Juan Ramón Lucas:** [titubea] Entre los ejemplos de compañías que están ya utilizando la inteligencia artificial y este poder de los datos en su día a día está Repsol. Eh, Valero, ¿[titubea] cómo estáis explotando esta información para ayudar a los clientes?

**Valero Martín:** Pues, si hay un sector en el que venimos manejando información, datos, es el sector de la energía. Pero al final, no es solamente tener datos, es *eh* tenerlos organizados, sistematizados. Porque al final, tomar decisiones en base a los datos, te hace tomar mejores decisiones. Para que te hagas una idea, nosotros hace dos años lanzamos un programa digital, tenemos 250 iniciativas en marcha, de los cuales un 60 %-70 % son, están basados en datos y *analytics*.

Si me preguntas por [titubea] clientes, te diría: estamos en un mundo cada vez más conectado, más exigente, donde el cliente tiene preocupación por su entorno, el clima y, al final, lo que busca son ofertas más personalizadas y un trato más cercano. Y nosotros, a partir de los datos y la inteligencia artificial lo que pretendemos a resolver eso, pues, en el mundo de la movilidad, cuando van a consumir combustibles o cuando van a hacer una recarga eléctrica, o en el mundo del hogar, cuando consumen electricidad. Al final es acompañarles en ese viaje y ayudarles a hacer un consumo energético mucho más eficiente. Te pongo dos ejemplos muy claros. Uno es Waylet. Waylet lo puedes considerar la solución para la movilidad, en cuanto a [titubea] que la puedes usar para pagar en tu estación de servicio, pero es algo más, es un canal donde tienes conversaciones con tus clientes. Y, perdóname la licencia, es un sitio donde les disponibilizas nuevos productos y servicios, donde les haces descuentos, les haces promociones. O ahora, un producto nuevo que estamos sacando para el hogar, un producto dirigido a facilitar la comprensión del consumo y el coste de la energía y también ayudarles, a través de esas recomendaciones, a que hagan un consumo más eficiente. Al final, los datos y la inteligencia artificial te permiten conocer mejor a tu cliente y satisfacer mejor las necesidades que ellos tienen, en materia, en nuestro caso, de energía.

**Juan Ramón Lucas:** ¿Y, y hasta donde podemos llegar con este uso de los datos y esta inteligencia aplicada a las empresas? Y os pido sacar un poco la bola de cristal para mirar hacia el futuro, Inés.

**Inés Guzmán:** Pues yo la verdad es que, *eh* con la bola de cristal no sé si llamar a la Bruja Avería o qué, pero bueno, claramente tenemos el informe *eh* que nos dice que las noticias son muy buenas porque ya vemos que más del 35 % de las empresas para el año 2023, estarán ya preparadas para el futuro, estarán aplicando operaciones inteligentes en todos los ámbitos.



Y esto va a tener un impacto importantísimo en la experiencia del cliente, lo que nos acaba de contar Valero que están haciendo en Repsol, que es impresionante. También les va a permitir a las empresas innovar mucho más rápido, un 60 % más. Ya hemos visto lo que ha pasado con las vacunas Covid. Cuando pones la tecnología, los datos, la inteligencia artificial y el ingenio humano a trabajar juntos consigues estos resultados. Y finalmente, vamos a ver claramente que va a mejorar mucho la experiencia del empleado, porque finalmente van a trabajar en aquello en lo que añaden valor y son *eh* temas interesantes. Así que yo veo un potencial fabuloso y la bola de cristal nos dice que esto va hasta el infinito y mucho más allá.

**Juan Ramón Lucas:** Valero, el futuro es claramente digital, ¿no?

**Valero Martín:** Lo es. Lo es y...y hay múltiples [titubea] ejemplos. Por ser muy concreto, nosotros, por ejemplo, las plantas, ¿no? Las plantas, al final, a través de esos datos, tú puedes tener plantas cada vez más autónomas, pero también a partir de los datos, ir siendo cada vez más eficiente en el consumo de las energías, pero también, a través de esos datos te puedes imaginar un futuro en el que el mantenimiento es predictivo. ¿Qué quiere decir con esto? Que al final, las propias máquinas te avisan de cuándo tienen que pasar procesos de mantenimiento, tienen que pasar procesos de verificación. Haces una operación mucho más segura para el empleado. Y eso es el futuro, pero el futuro cercano porque ya hay casos *eh* hoy que demuestran que eso es una realidad. Y, además, y por hablar de una de las cosas fundamentales, es el empleado. El empleado que sabe de tecnología. Cuando empoderas realmente al empleado que sabe trabajar con datos, con analítica, como lo hacen en el caso de Repsol, con una plataforma propia, al final le das la libertad de resolver sus, no solamente los problemas de su cliente, sino los problemas internos, de la, de la compañía. Es empoderar al final a las personas. La tecnología por sí mismo no es la llave que lo resuelve todo, no es la puerta mágica. Es los empleados que saben de tecnología.

**Juan Ramón Lucas:** Y estáis formando además a más gente.

**Valero Martín:** Sí. Hemos desarrollado una iniciativa muy bonita, que nos sentimos muy orgullosos, que se llama la Repsol Data School, que es un acuerdo que hemos firmado con el ISDI y por el que están pasando ya hoy muchísimos empleados y en dos años pasaran unos 800 y al final le da autonomía.

**Juan Ramón Lucas:** Oye pues, *eh* interesantísimo. Gracias, Valero Marín, de Repsol, Inés Guzmán, de Accenture, por ayudarnos a conocer un poquito mejor el futuro inteligente que nos aguarda. Hasta la próxima, muy buenas noches.

**Inés Guzmán:** Gracias.

**Valero Martín:** Gracias, hasta luego, *ciao*.

Copyright © 2021 Accenture  
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High  
Performance Delivered are  
trademarks of Accenture.