LITORALPRESS

Fecha: 17-08-2023
Medio: Diario Financiero
Supl. : Diario Financiero
Tipo: Noticia general
Título: "Industria 5.0": La reconversión de BPO en la era digital con las personas en el centro

Pág. : 29
Cm2: 343,1

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: No Definida

PUBLIRREPORTAJE

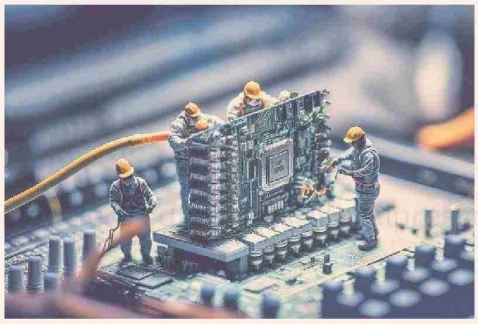
"Industria 5.0": La reconversión de BPO en la era digital con las personas en el centro

La externalización de algunos servicios Business Processes Outsourcing (BPO en inglés) ha adquirido una nueva importancia estratégica en la era de la transformación digital. En dicho escenario, NTT DATA, una de las compañías más grandes de Servicios IT en el mundo, trabaja con sus clientes generando innovación y ofreciendo calidad continua, apuntando a la implementación de la "Industria 5.0", que pone nuevamente al ser humano como foco principal, pero complementándolo con el uso de tecnología.

En un mundo donde la automatización y la inteligencia artificial son necesarias para mantenerse a la vanguardia en los negocios, la externalización de algunos servicios Business Processes Outsourcing (BPO en inglés) ha adquirido una nueva importancia estratégica en la era de la transformación digital. Esto permite a las organizaciones acelerar sus procesos de cambio y avanzar en su productividad sin descuidar la calidad del servicio y, al mismo tiempo, del negocio. En ese sentido, Juan Eduardo García Moure, BPO Manager de NTT DATA explica que la modalidad de delivery de los servicios tiene directa relación con la estrategia adoptada, en función de las necesidades de cada cliente, y BPO ofrece diferentes modelos de externalización de procesos o servicios.

NTT DATA, una de las compañías más grandes de Servicios IT en el mundo, trabaja con sus clientes generando innovación y ofreciendo calidad continua. Por ello, plantea que la tendencia apunta a la implementación de la "Industria 5.0", que pone nuevamente a las personas como el foco principal de la estrategia del negocio, pero complementándola con tecnología. "Nuestro rol como consultores es fomentar el desarrollo e innovación tecnológica, y poner a las personas en el centro. Conocemos los desafíos a los que se enfrentan las compañías modernas en esta nueva realidad post pandemia, y les hacemos frente con nuestros cuatro pilares de trabajo: nuestros centros de excelencia; la metodología de gestión operativa; nuestra oficina de desarrollo digital (Digital One Office); y nuestro conocimiento sectorial", señala García Moure.

Juan Eduardo García Moure, BPO Manager de NTT DATA.



Además, agrega que hoy es fundamental ofrecer una amplia variedad de recursos de integración tecnológica sin dejar de lado un aspecto importante, como lo es el intelecto y criterio humano. "El uso de sistemas automatizados para las tareas rutinarias, como la digitalización de documentos, la respuesta de correos electrónicos, así como la búsqueda de boletas y facturas, entre otras funciones, son tareas que puede realizar un robot sin errores. Sin embargo, existen otras tareas con más valor y complejidad que requieren la intervención humana, tales como la empatía, la creatividad, la toma de decisiones, la interpretación cultural y contextos. Eso es lo que continuamos promoviendo", afirma el ejecutivo.

NTT DATA apoya a las compañías en la superación de sus desafíos mediante tres objetivos clave del proceso de transformación. Estos objetivos forman la base de una oferta de valor estratégica diferenciada para nuestros clientes. Nuestra aproximación implica aprovechar la tecnología para optimizar operaciones, combinar un conocimiento profundo del sector con capacidades técnicas y fomentar la innovación en cada uno de nuestros servicios, redefiniendo así la manera de hacer las cosas.

https://cl.nttdata.com