

Telefónica Tech e IBM lanzan soluciones empresariales de cloud híbrida basadas en Inteligencia Artificial y Blockchain

- El Asistente Virtual con tecnología IBM Watson, sobre la plataforma Cloud Garden de Telefónica Tech, mejora la atención al cliente
- La plataforma blockchain optimizará la gestión de la cadena de suministro y permitirá la trazabilidad de los activos empresariales

Madrid, 28 de junio, 2021.-Telefónica Tech, el holding de negocios digitales de Telefónica, e IBM han anunciado hoy nuevas soluciones de cloud híbrida que ayudarán a las empresas a empujar su transformación digital utilizando la tecnología de inteligencia artificial (IA) y blockchain. Estas soluciones, un agente virtual con inteligencia artificial y una plataforma blockchain para la gestión de activos empresariales forman parte del trabajo continuo de Telefónica Tech e IBM de poner en marcha plataformas de cloud híbrido que puedan acelerar la innovación en las empresas que necesiten para responder a las nuevas necesidades de los clientes.

“ Las nuevas ofertas que anunciamos hoy son clave para acelerar el valor que Telefónica puede obtener al adoptar una estrategia de nube híbrida abierta que acelera la entrega de soluciones al mercado ”

A medida que muchas empresas se transforman digitalmente para impulsar nuevas entradas de ingresos y la satisfacción del cliente, están adoptando cada vez más tecnologías avanzadas basadas en la nube como la IA y el blockchain. Por ejemplo, casi un tercio de los profesionales de TI encuestados en el [Índice Global de Adopción de la IA 2021 de IBM](#), realizado por Morning Consult, afirma que su empresa está utilizando la IA, y el 43% asegura que está acelerando la adopción de la IA como resultado de la pandemia de COVID-19. Pero el uso de múltiples plataformas de nube y de TI mientras se despliegan y adoptan tecnologías avanzadas, puede ser un reto.

“Estos acuerdos refuerzan nuestra estrategia de ser los mejores compañeros de las empresas para afrontar con garantías la transformación digital, complementando las soluciones basadas en tecnología propia con los mejores servicios de nuestros partners”, afirmó Gonzalo Martín-Villa, CEO de IoT&Big Data en Telefónica Tech.

“IBM y Telefónica comparten la visión de ofrecer a los clientes soluciones empresariales de última generación que respondan a sus necesidades únicas de transformación digital. Las nuevas ofertas que anunciamos hoy son clave para acelerar el valor que Telefónica puede obtener al adoptar una estrategia de nube híbrida abierta que puede acelerar la entrega de estas soluciones al mercado. Al aprovechar tecnologías como la inteligencia artificial y el blockchain a través de una plataforma que permite un despliegue flexible -en las instalaciones del cliente o en cualquier nube- los clientes pueden aprovechar y adaptar estas nuevas soluciones para apoyar sus estrategias específicas de innovación”, aseguró Steve Canepa, Director General del sector de las Telecomunicaciones de IBM.

El asistente virtual permite flexibilidad en el despliegue y la personalización

Telefónica Tech e IBM han creado una solución de Asistente Virtual con Inteligencia Artificial para agilizar los servicios de atención al cliente de las empresas y entidades públicas. Un equipo de IBM Global Business Services (GBS) ha entrenado e implementado la solución utilizando IBM Watson Assistant y está disponible en Cloud Garden de Telefónica Tech, una plataforma de cloud híbrido que usa Red Hat Open Shift. Las empresas ahora pueden disponer de un servicio de atención al cliente 24x7, adaptable a los diversos casos de usos e integrado de manera segura en un proceso y gestión de omnicanalidad.

Telefónica Tech e IBM construyeron la solución basándose en la plataforma de contenedores como servicio Cloud Garden. Esta arquitectura permite a los clientes obtener una mayor flexibilidad en la forma de construir, desplegar y adaptar la solución en cualquier entorno de nube o en las instalaciones del cliente en función de sus necesidades y requisitos. Los clientes pueden incorporar más fácilmente estas soluciones y adaptarlas a sus plataformas de telecomunicaciones existentes.

Utilizando las capacidades de procesamiento del lenguaje natural de IBM Watson Assistant, la nueva solución está diseñada para aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente proporcionando información rápida, consistente y de confianza a través de una variedad de plataformas de mensajería, aplicaciones, dispositivos o canales. La solución y la nueva experiencia omnicanal para clientes ayuda a eliminar los retos de los largos tiempos de espera y las tediosas búsquedas, automatizando las preguntas más frecuentes y las tareas más comunes, como los cambios de información del cliente, las preguntas de facturación, el procesamiento de reclamaciones, entre otras.

Como resultado, la automatización y el movimiento de los datos de los clientes libera a los empleados de atención al cliente para que se centren en los problemas más complejos. Además, la solución ayuda a automatizar la forma en que las empresas procesan las funciones internas, como el soporte de TI, los procesos de recursos humanos, los procesos de cobro, deuda y débito directo, y más.

Solución Blockchain optimiza la cadena de suministro y gestión activos

Al mismo tiempo, Telefónica Tech e IBM han construido una nueva solución usando IBM Blockchain platform, basada en tecnologías de cloud híbrida, para mejorar el control de los activos de las empresas a lo largo de la cadena de suministro. La solución dota de visibilidad a la cadena de suministro, de extremo a extremo, y habilita de forma segura la trazabilidad de cualquier tipo de material con un estándar abierto. Diseñada para ser personalizada y escalada, Telefónica Global Technology está utilizando primero la solución internamente y comenzará a implementarla en su ecosistema de gestión de activos y cadena de suministro en España y Alemania, con el objetivo de extenderla a otros operadores del Grupo.

Esta plataforma, construida con el enfoque “centrado en el usuario” de IBM GBS en Red Hat OpenShift, permite la personalización de los participantes, las transacciones, las ubicaciones y el estado de los materiales, es adaptable a numerosos casos de uso y puede desplegarse a través de cualquier entorno cloud u on-prem que el cliente elija.

En cualquier momento, la procedencia o ubicación de un activo puede ser revisada por el fabricante, los proveedores o transformadores, las empresas de control de calidad y el cliente final en un repositorio común, visible, estándar e inmutable. La tecnología blockchain permite que todo el ecosistema de empresas involucradas en el suministro, instalación y consumo de activos interactúe de forma eficiente y fácilmente accesible, asegurando la trazabilidad durante todo el ciclo de vida del activo.

Además, Telefónica Tech e IBM explorarán la posibilidad de comercializar esta solución en el mercado empresarial local e internacional, ofreciendo una solución de plataforma de trazabilidad blockchain que permite a las empresas establecer su propio ecosistema de intercambio seguro de datos con sus socios de la cadena de suministro.

For further information: Patricia Torralba IBM Comunicación Tlf.- 637 804 148 patricia.torralba@es.ibm.com

Additional assets available online:  [Video](#)  