

IBM Y MINSAIT CREAN UN CENTRO DE EXCELENCIA DE IA GENERATIVA, BASADO EN IBM WATSONX, PARA ACELERAR LA TRANSFORMACIÓN EMPRESARIAL ESPAÑOLA

- El Centro de Excelencia de IA generativa se centrará en el desarrollo de casos de uso y proyectos piloto, principalmente en el área del *customer service*
- El objetivo es aplicar la IA generativa para resolver problemas, mejorar y automatizar procesos, analizar servicios y potenciar el puesto de trabajo digital en todos los sectores de actividad empresarial privada y pública

Madrid, 18 de septiembre de 2024.- IBM y Minsait, compañía de Indra, líder en consultoría digital y transformación de negocios, han anunciado la creación y puesta en marcha de un Centro de Excelencia (CoE) de IA generativa. Basado en la plataforma de IA y datos IBM watsonx, esta iniciativa tiene el objetivo de acelerar el desarrollo e implementación de casos de uso innovadores que fomenten la transformación de las organizaciones españolas.

Las dos entidades están enfocadas en desarrollar distintos casos de uso y proyectos piloto, centrados principalmente en el área del *customer service*, y que se llevarán a cabo en áreas internas de Minsait, así como en entornos de clientes, utilizando la tecnología de IBM. El objetivo principal de estos pilotos es validar el potencial de la IA generativa para resolver problemas reales, la mejora de los procesos empresariales, el análisis de la calidad de los servicios y la automatización de procesos de soporte, orientados a potenciar el puesto de trabajo digital en todos los sectores de actividad empresarial privada y pública. En este sentido, la plataforma de IA y datos de IBM, watsonx, será el elemento central de estos proyectos, permitiendo a las empresas aprovechar el poder de la IA para transformar sus operaciones.

IBM ayuda a construir inteligencia artificial empresarial, responsable y gobernada con su plataforma watsonx, que destaca por ser abierta y dotar a los clientes de flexibilidad para elegir los modelos de IA que quieren usar —entrenados por IBM o por la comunidad abierta— y que mejor se adaptan a su caso de uso; híbrida —lo que permite a los clientes elegir el entorno donde quieran desplegar sus soluciones ya sea en la nube pública u *on-premise* y con ello reforzar la privacidad de sus datos— y fiable, asegurando los principios de transparencia, responsabilidad y gobernanza.

“A través de este Centro de Excelencia de IA generativa, estamos poniendo de manifiesto nuestra colaboración y unión con socios clave como Minsait para desarrollar soluciones innovadoras que impulsen la transformación digital y generen un impacto tangible en las empresas españolas”, ha destacado Raúl García, Ecosystem Leader de IBM para España, Portugal, Grecia e Israel.

La creación de este Centro de Excelencia en IA generativa se enmarca en una sólida colaboración entre IBM y Minsait, que durante años han compartido un profundo compromiso con la innovación y la transformación del tejido empresarial español. Como precedente, IBM diseñó una propuesta formativa definida para Minsait, consistente en itinerarios online y sesiones presenciales, que culminaron con certificaciones e insignias que capacitan a los expertos de la entidad para abordar los distintos casos de uso con la tecnología de IBM.

El CoE como acelerador de casos de uso con impacto en las empresas españolas

Un hito importante en la creación de nuevos proyectos y MVP (Producto Mínimo Viable, por sus siglas en inglés), es la colaboración con IBM Client Engineering, el equipo de ingenieros de IBM dedicado a la cocreación de soluciones y proyectos piloto innovadores. Este grupo de expertos, con el apoyo de expertos en procesos de Minsait, aporta un valor significativo a la iniciativa gracias a su amplia experiencia, comprensión profunda de las necesidades del cliente, enfoque en la innovación y metodologías ágiles.

Actualmente se está trabajando en varios casos de uso en el ámbito de los Centros de Atención al Usuario. Gracias a la solución basada en IA generativa, se ha mejorado significativamente la eficiencia del proceso de auditoría. Un avance que ha reducido considerablemente el tiempo necesario para las auditorías, aumentando el número de llamadas auditadas y permitiendo seleccionar para revisión manual las llamadas que requieren atención específica.

Para Ignacio Fernández, director global de Servicios Financieros en Minsait, esta ambiciosa propuesta “nos va a permitir acelerar el escalado de la inteligencia artificial entre las organizaciones españolas de la mano de un *partner* tan estratégico como IBM, que nos va a ayudar a explorar nuevos horizontes y acuerdos comerciales. Los recursos de ambos, desde el conocimiento sectorial de Minsait, hasta la propia plataforma de IA y datos de IBM watsonx, son una propuesta de valor diferencial y transformadora en el ámbito de la IA”.

La iniciativa conjunta arrancó bajo una arquitectura en la nube de IBM, aprovechando la agilidad y escalabilidad que proporciona este entorno. No obstante, la arquitectura está diseñada para permitir una migración transparente a un entorno *on-premise*, ofreciendo una gran flexibilidad conforme siga avanzando la colaboración conjunta.

A través del desarrollo y la implementación de soluciones innovadoras basadas en IA generativa, esta iniciativa conjunta ayudará a las empresas a afrontar los retos actuales y futuros del mercado.

Acerca de IBM

IBM es un proveedor líder de nube híbrida global e IA, y de experiencia en consultoría. Ayudamos a clientes de más de 175 países a capitalizar los conocimientos de sus datos, agilizar los procesos empresariales, reducir costes y obtener una ventaja competitiva en sus sectores. Más de 4000 entidades gubernamentales y corporativas en áreas de infraestructura crítica como servicios financieros, telecomunicaciones y salud confían en la plataforma de nube híbrida de IBM y Red Hat OpenShift para llevar a cabo sus transformaciones digitales de forma rápida, eficiente y segura. Las revolucionarias innovaciones de IBM en IA, computación cuántica, soluciones de nube específicas del sector y consultoría ofrecen opciones abiertas y flexibles a nuestros clientes. Todo ello respaldado por el compromiso de IBM con la confianza, la transparencia, la responsabilidad, la inclusividad y el servicio. Visite www.ibm.com para obtener más información.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en transformación digital y Tecnologías de la Información. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio digital avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades avanzadas en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones digitales a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group es un holding empresarial que promueve el progreso tecnológico, del que forman parte Indra, una de las principales compañías globales de defensa, tráfico aéreo y espacio; y Minsait, líder en transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2023, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.343 millones de euros, más de 57.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

Contacto de Comunicación

Cristina García
cgasanchez@minsait.com
+34 639465386