GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Concentrix presenta las claves para generar valor con la IA

Comunicados | 08/10/2026 | 00:00

Concentrix presenta un estudio de Everest Group sobre cómo generar valor con la IA a través de la transformación de los modelos operativos, más allá de la automatización de tareas

Concentrix presenta un estudio de Everest Group sobre cómo generar valor con la IA a través de la transformación de los modelos operativos, más allá de la automatización de tareas

Concentrix Corporation (NASDAQ: CNXC), compañía global de tecnología y servicios, ha presentado un estudio de mercado independiente elaborado por Everest Group que analiza los modelos operativos que permitirán a las empresas coordinar personas, inteligencia artificial, datos y tecnología para mejorar tanto los resultados de negocio como la experiencia de cliente.

Bajo el título ¿Reinventar o evolucionar? Modelos operativos inteligentes para transformar la experiencia de cliente con IA, el estudio señala que, aunque muchas organizaciones ya han incorporado la inteligencia artificial, todavía existe un amplio margen para obtener un mayor valor de esta tecnología si se integra como una pieza clave dentro de una estrategia operativa más amplia.

El informe apunta a la necesidad de rediseñar de forma intencionada los modelos operativos para aprovechar todo el potencial de la IA y plantea dos grandes vías para avanzar. La primera es la evolución, en la que la inteligencia artificial permite hacer más inteligentes y eficientes las operaciones lideradas por personas mediante la colaboración entre talento humano y tecnología. La segunda es la reinvención, que implica un rediseño integral en torno a un entorno operativo nativo de IA y basado en agentes. Actualmente, solo alrededor del 16% de las empresas prevé que la IA gestione de forma autónoma la mayoría de las interacciones con clientes durante el próximo año.

A partir de una investigación independiente realizada por Everest Group entre responsables de toma de decisiones empresariales, el estudio identifica que el principal obstáculo para generar valor con la IA no reside en la propia tecnología, sino en la capacidad de establecer una gobernanza adecuada y coordinar su ejecución entre funciones, tecnologías y equipos a escala.

"La conversación sobre inteligencia artificial suele centrarse en la adopción tecnológica, pero el verdadero reto está en transformar el modelo operativo", señala Sharang Sharma, vicepresidente de Everest Group. "A medida que las empresas avanzan hacia experiencias de cliente habilitadas por IA, necesitan socios capaces de establecer un marco claro de gobernanza, responsabilidad y ejecución. El éxito dependerá menos de implantar herramientas de IA y más de crear la preparación organizativa necesaria para escalarlas de forma eficaz en toda la compañía".

"La mayor oportunidad que ofrece la IA a las organizaciones no consiste en automatizar lo que ya existe, sino en crear formas completamente nuevas de generar valor", afirma Chris Caldwell, presidente y consejero delegado de Concentrix. "Las compañías que están obteniendo mejores resultados están rediseñando la experiencia de cliente, integrando la IA en los flujos de trabajo y combinando el conocimiento humano con tecnología inteligente para mejorar los resultados de negocio. Ahí es donde surgirá la próxima generación de ventajas competitivas".

El informe revela cómo las organizaciones están avanzando desde un uso de la IA como herramienta independiente hacia una transformación más profunda de la experiencia de cliente a través del rediseño de sus modelos operativos. Entre los ejemplos analizados, una empresa líder del comercio minorista consiguió ofrecer respuestas un 31% más rápidas mediante IA agéntica, creando además una vía escalable para reducir el coste de atención.

A medida que la inteligencia artificial pasa de la fase de experimentación a su adopción a escala empresarial, las compañías necesitan integrar estrategia, consultoría, tecnología y operaciones en un mismo ecosistema. A través de su plataforma propia iX Suite, Concentrix ayuda a sus clientes a conectar personas, tecnología, datos y operaciones para evolucionar los journeys existentes y desarrollar experiencias nativas de IA.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/comunicado/305963-concentrix-presenta-las-claves-para-generar-valor-con-la-ia.htm