

# Operación de procesos Automatizada

Hasta hace poco parecía un concepto del futuro, pero la realidad es que la Inteligencia Artificial y el Machine Learning son dos de las principales tendencias del sector de las telecomunicaciones y en su aplicación para las empresas. Desde los aspectos más básicos como los chatbots, hasta los procesos más avanzados de Machine Learning para las empresas, la Inteligencia Artificial ya está presente en el día a día de las empresas, con independencia de su tamaño.

**¿Cómo va a influir todo este cambio en el sector de las telecomunicaciones? Desde los procesos de toma de decisiones y relación con el cliente hasta la posibilidad de poder calcular y anticipar el gasto de las empresas en los servicios contratados.**

**¿Cómo podrían las operaciones de MSP mejorar el MTTR en un 90%?**

- Utilizar mejor los datos, vincular los datos con la información y el conocimiento.
- Automatizar la identificación de problemas operativos clave.
- Automatizar la solución de problemas conocidos.
- Vincular a problemas conocidos y acciones correctivas conocidas.
- Permitir la transferencia de conocimiento del personal experimentado al personal menos experimentado.
- Asegurar un diagnóstico y resolución de problemas consistentes
- Participar en una comunidad que comparta escenarios y soluciones.

La Automatización de Procesos Operativos se trata de implementar los sistemas correctos para automatizar tareas operativas repetitivas para mejorar la eficiencia y garantizar la consistencia en los equipos de operaciones.

En última instancia, OPA se trata de mejorar el tiempo medio para resolver y reducir el costo de la entrega de resultados.

