



Agentes de IA organizan un nuevo nivel de innovación empresarial

Incorporados en las soluciones, los agentes de IA inician, actúan, resuelven problemas y ayudan a derribar los silos de forma eficiente, todo ello bajo su dirección.

Índice

- 5** Introducción
- 8** La IA agentiva lleva la innovación empresarial a otro nivel
- 12** Cómo refinar su enfoque para el retorno de la inversión en IA
- 15** Usar la IA para hacer que las compañías sean más cohesivas
- 17** Responsable y relevante para el negocio



Ya en 2023, la inteligencia artificial (IA) estaba haciendo un trabajo valioso en la gestión de viajes y gastos:
detectar rápidamente patrones y sintetizar información.

Introducción

Ya en 2023, la inteligencia artificial (IA) estaba haciendo un valioso trabajo en la gestión de viajes y gastos: detectar rápidamente patrones y sintetizar información (sobre fraudes, incumplimientos, detalles de gastos) que las personas no podían con facilidad. Aunque la IA podría detectar, no podía iniciarse ni actuar por sí sola.

A medida que la IA generativa se establecía con indicaciones y capacidades de comunicarse en lenguaje claro, la tecnología se volvió más confiable y visible. Podía pedirle que redactara esa incómoda carta al cliente sobre un aumento de precios o que preparara una presentación de ventas. Esta podía rastrear cientos de páginas de la política de viajes para aclarar un punto. Pero aunque la IA ha mejorado, aún no ha podido planear y resolver problemas sin que usted le dé indicaciones.

Ahora, con la llegada de la IA agentiva y los agentes de IA capaces de actuar de forma autónoma, la tecnología puede iniciarse, planear, orquestar y ejecutar. Se está convirtiendo en una caja de herramientas de capacidades para realizar tareas. Tiene lo mejor de los asistentes personales, los que lo obligan a mantenerse ágil y se mantienen un paso por delante. Usted aún tiene el control, pero la IA se inicia y pregunta si desea ayuda con las tareas corrientes, y también con las más complejas. Y luego organiza procesos de varios pasos: ayuda en todas las aplicaciones y reúne a otros agentes de IA para ayudar.

Los saltos en la IA son claros en tareas como:

- Planear y reservar un viaje a Tulsa o Tokio con base en las preferencias personales, el historial de viajes y las políticas del empleador.
- Ayudar a volver a reservar las opciones de vuelo, hotel y alquiler de automóviles de un viaje cuando la fecha cambia o el clima extremo interviene.
- Empezar y completar en gran medida (si decide en Tokio que debe ir directamente a Tulsa) dos informes de gastos separados antes de llegar a casa.
- Determinar la mejor ubicación fuera de las instalaciones del grupo (asequibles, conformes a las normas, accesibles para todos, inconvenientes para el menor número posible) para una reunión de su disperso equipo.

Ventajas de la plataforma de T&E con tecnología de IA de SAP Concur

19%

más cumplimiento

53%

menos tiempo en gestión de viajes

55%

más rapidez en auditorías de T&E

CFO Insights: Finanzas se convierte en el centro del riesgo digital, 2026.



Aparece un nuevo disruptor en medio de una gran disrupción

La incertidumbre global, económica y, aparentemente, de cualquier otro tipo parecen ser factores permanentes. Las organizaciones se enfrentan a desafíos disruptivos que se suman a las presiones de la competencia, la eficiencia, la productividad, la innovación y más. La IA es tanto un disruptor como una herramienta para ayudar a las organizaciones a adaptarse, competir y desarrollar resiliencia.

Mientras los líderes empresariales informan¹ que la IA está mejorando la toma de decisiones, el crecimiento de los ingresos, el ahorro de costos, el análisis de riesgos y la productividad, se enfrentan a los desafíos de calidad e integración de datos y a una escasez de habilidades financieras y técnicas. También lidian con la dificultad de medir el retorno de la inversión (ROI) de la IA. El desafío requiere observar el retorno de la inversión con nuevas formas y nuevas métricas, mientras se centra en el alcance del proyecto, la calidad de los datos, el desarrollo de habilidades y otras áreas. La IA agentiva sigue siendo bastante nueva, así que añada un poco de paciencia al kit de herramientas también.

Innovar en una visión fluida e integrada de los negocios.

Hace tres años, nuestro documento técnico “[Inteligencia artificial, soluciones reales](#)” exploró dónde se encontraba la IA y hacia dónde se dirigía. Actualmente estamos revisando esa perspectiva ya que el ritmo de los avances desde entonces (tremendos, explosivos, elija su superlativo predilecto) sorprende incluso a muchos que trabajan directamente con la tecnología, como SAP Concur lo ha estado haciendo durante más de una década.

“La IA realmente está creando la capacidad de influir en las decisiones por adelantado, durante el proceso de planeación y reserva, en lugar de después del hecho.”

Charlie Sultan, presidente de Concur Travel

Las funciones de IA agentiva permiten algo poderoso: una visión integrada y perspicaz de todas las funciones de la compañía, que unifica los flujos de trabajo y subsana los silos, lo que permite a los empleados centrarse en el trabajo de agregar valor.

“La IA realmente está creando la capacidad de influir en las decisiones por adelantado, durante el proceso de planeación y reserva, en lugar de después de los hechos”, afirma Charlie Sultan, presidente de Concur Travel.

Joule, una solución de IA que funciona en múltiples capas, está incorporada en SAP Concur y otras soluciones de SAP. Para empezar, es una herramienta conversacional para reunir información y convocar procesos. En usos más avanzados, Joule sugiere y ejecuta acciones, organiza otros agentes de IA para ayudar y, cada vez más, puede llegar fuera del ecosistema de SAP para resolver problemas. ¿Es necesario volver a reservar ese vuelo? Bueno, en el futuro, Joule debería poder “llamar” al agente de IA de Delta Airlines y resolverlo por usted, predice Sultan.

Joule es el nexo que integra los flujos de trabajo, la información y las perspectivas, por lo que es un elemento clave de las previsiones de SAP para la empresa autónoma, en el que las personas establecen la dirección y la IA la ejecuta. La gobernanza, la seguridad y la confianza son fundamentales para la visión. Al principio, SAP se comprometió a utilizar la IA de forma ética y centrada en el ser humano, al garantizar que el ritmo del cambio no superará la responsabilidad y la supervisión.

Fiel a una tradición de innovación, la mitad del equipo de Desarrollo de Productos de SAP Concur está trabajando en agentes de IA y acelerando la innovación. Fred Fredericks, gerente general y director general de productos, evita el tan utilizado término “infinitas” para describir las posibilidades, pero admite que la descripción es acertada porque la IA “abre las puertas a tantas cosas y permite que tantas personas den rienda suelta a su potencial”.

1 CFO Insights: Finanzas se convierte en el centro del riesgo digital, 2026.

“

La IA no tiene sentimientos. Solo va y hace lo que está programada para hacer. **Eliminamos el trabajo pesado de T&E.**

Fred Fredericks, gerente general y director de Productos

”

La IA agentiva lleva la innovación empresarial a otro nivel

Algunos agentes de IA se conectan en segundo plano, y trabajan en tareas que requieren poca atención o introducción, como iniciar y organizar un informe de gastos a medida que usted se desplaza de una ciudad a otra, acumulando gastos y entradas sobre la marcha.

En cierto sentido, otros agentes son compañeros de trabajo que usted convoca para realizar una tarea, o que le preguntan si desea que se realice un trabajo. A un agente de reservas de viajes usted le puede solicitar (en lenguaje cotidiano) que reserve un viaje de negocios para usted. O bien, al ver que está registrando una llamada de ventas a ese cliente de producción de acero en Gary, Indiana, Joule podría preguntarle: “¿Necesita reservar un vuelo a Chicago el mes que viene?” Responda sí y el agente lo hará, teniendo en cuenta tanto sus preferencias como la política de la compañía.

¿Qué es exactamente la IA agentiva?

La IA agentiva y los agentes que impulsa son distintos de la IA generativa, aunque están asociados con esta. Con base en grandes cantidades de datos y sus capacidades predictivas, la IA generativa crea nuevo contenido, como texto e imágenes, en respuesta a la indicación de un usuario. Los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM) como ChatGPT, Claude y Gemini habilitan chatbots, asistentes y otras herramientas, así como partners de SAP con los fabricantes de los tres.

La IA agentiva se basa en los LLM y otras formas de IA, como el Machine Learning, para realizar tareas altamente específicas y de varios pasos y puede tomar decisiones por sí sola. Los agentes de IA pueden recomendar o iniciar un curso de acción y organizar herramientas de software (y a veces otros agentes) para llevar a cabo cada paso bajo barreras definidas. Es importante destacar que pueden aprender y adaptarse a la nueva información. “La IA ahora tiene una capa de orquestación que puede determinar qué piezas y fragmentos necesita ensamblar”, dice Fredericks. “Si usted puede desarrollar un agente de IA muy centrado, es mucho más probable que complete con éxito su tarea que un agente de IA amplio”.

Fredericks señala que las funciones de lectura de recibos en Concur Expense y las soluciones ampliadas han avanzado constantemente desde el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) hasta los agentes de IA. Ahora, un agente de IA centrado puede buscar ubicaciones, mientras que otro puede buscar importes, tasas fiscales y otras “cosas raras”, dice Fredericks, y otro que opere como orquestador puede coordinar, recopilar y dar sentido a todo. Ahora, los empleados solo revisan, corrigen y aprueban en lugar de hacer todo el trabajo tedioso. “Podemos desarrollar herramientas que resuelvan problemas empresariales del mundo real y ofrezcan ventajas del mundo real, como iniciar un informe

“ Si puede desarrollar un agente de IA muy centrado, es mucho más probable que complete con éxito su tarea que un agente de IA amplio.”

Charlie Sultan, presidente de Concur Travel

de gastos”, dice Fredericks. “Cuando el criterio realmente importa, se involucra a las personas y nos aseguramos de que estas puedan ver lo que está haciendo la IA”.

¿Cómo encaja Joule en todo esto?

Actúa, ayuda, orquesta, anticipa, interpreta, conversa, informa. Todos describen las dimensiones de [Joule](#), la solución de IA que funciona en Viajes, Gastos, Finanzas, Adquisiciones, RR. HH., Ventas y otras soluciones SAP, y también pueden conversar con sistemas de terceros de otros socios y proveedores.

Si un gerente de RR. HH. está trabajando en el sistema de gestión de personal y se da cuenta de que necesita supervisar la capacitación fuera de las instalaciones, puede pedir a Joule que lance un [Booking Agent](#) sin tener que pasarse a otros sistemas o distraerse. A partir de un simple “hazme una reserva para ir a Boise el 15 de septiembre y volver el 18 de septiembre”, el Booking Agent explora Concur Travel para encontrar opciones compatibles y luego ofrece itinerarios.

Y la IA se está volviendo capaz de impulsar la acción, algo que la mayoría de los humanos necesitan a veces.

“La IA agentiva es como un asistente administrativo realmente bueno”, dice Fredericks. “Un buen asistente supervisará su calendario y su correo electrónico, buscará señales de que tal vez necesite hacer un viaje y luego le preguntará: ‘Veo que debe viajar. ¿Quiere que lo reserve por usted? Así es como se ve su calendario. ¿Hay otras personas que desee incluir en este viaje? Tiene otro viaje programado para la semana siguiente. ¿Quiere combinarlos?’ La IA lo entrevista para saber sobre su viaje”.

Fortalecimiento de los puntos débiles de la compañía

Booking Agent es uno de los cada vez más numerosos agentes de IA que realizan tareas en colaboración con Joule, con disponibilidad basada en su paquete de soluciones. Cada agente se enfoca en los puntos débiles en T&E y Finanzas.

- [Meeting Planning Agent](#) simplifica el desafío de dónde reunir a las personas de la manera más rentable, conforme a las normas y libre de complicaciones. El empleado que planea el viaje proporciona fechas, el número de personas que vienen y de dónde proceden. En lugar de perder tiempo en la investigación, el empleado recibe rápidamente opciones y sopesa los costos, los tiempos de viaje y otros factores para elegir la ubicación. Pronto, sus capacidades se ampliarán más allá de la etapa de planeación.
- [Receipt Analysis Agent](#), que analiza las fotos de los recibos capturados con la solución [Expenselt](#), reconoce que faltan varias ubicaciones. Mediante la combinación de los datos de nombres de proveedores, itinerarios, historial de usuario y otros orígenes, identifica la dirección y completa la captura.
- Expense Pre-Submit Audit Agent comprueba de forma automática los recibos durante la creación de gastos al detectar problemas de cumplimiento como datos faltantes, duplicados y discordancia entre gastos y recibos, y ofrecer sugerencias para resolver problemas.
- [Expense Automation Agent](#) inicia un informe de gastos cuando las compras comienzan a aparecer en Concur Expense. Llena el encabezado y asigna detalles de los recibos cargados y otros gastos. En lugar de teclear los detalles, el empleado revisa, ajusta y envía.
- [Expense Report Validation Agent](#) actúa como un segundo revisor antes de la presentación. Revisa los recibos faltantes, las entradas incompletas y otros errores que pueden dar lugar a la devolución de un informe y consumir el tiempo de los empleados, gerentes y equipos de Finanzas.

“Nuestro trabajo no consiste en viajar ni elaborar informes de gastos. Nuestro trabajo se trata de desempeñar una función empresarial y los viajes son parte de ello”, dice Fredericks. “Dejamos que el personal se centre en su trabajo real y elaboramos sus informes de gastos de manera oportuna, porque la IA no tiene sentimientos. Solo va y hace lo que está programada para hacer. Eliminamos el trabajo tedioso de los T&E”.

Los agentes de IA no son la única IA en el trabajo

Como interfaz conversacional, Joule y los agentes de IA a los que invoca son visibles y realizan tareas específicas, pero la IA también está integrada y en el trabajo en otras soluciones de Concur. La tecnología está mejorando los procesos, el cumplimiento normativo, el control de costos y la productividad en tareas como:

- Solicitar estimaciones de costos de viajes
- Reservar viajes que cumplen con la política

- Leer recibos de gastos y enviar la información a informes de gastos
- Alertar a los viajeros de interrupciones y ofrecer alternativas
- Auditar cada informe de gastos, señalar excepciones y asesorar para resolverlas
- Reconfigurar políticas a partir de una instrucción en lenguaje sencillo
- Cumplir con el IVA e impuestos similares y gestionar la reclamación

“Hemos pasado de la IA que informa a la IA que participa y aporta herramientas inteligentes a la forma en que a los empleados realmente les gusta trabajar”, dice Fiona Ashley, directora global de Marketing de Productos de SAP Concur. “Hemos abordado muchos desafíos para los viajeros y otros usuarios finales, y estamos proporcionando herramientas a los equipos de Finanzas y administrativos que pueden ayudarles a hacer mejor su trabajo”.

“Ofrecemos a los equipos de Finanzas y administrativos herramientas que pueden ayudarles a hacer mejor su trabajo.”

Fiona Ashley, directora global de Marketing de Productos de SAP Concur



“

Configurar reglas de auditoría con IA en Concur Expense es un **40% más rápido que hacerlo manualmente.**

Estimación de expertos de SAP

”

Cómo refinar su enfoque para el retorno de la inversión en IA

Esta es la desconexión para los responsables financieros: Ven que la IA está mejorando la toma de decisiones, aumentando los ingresos, reduciendo el riesgo, aumentando la productividad y reduciendo los costos. Pero lo que desafía al 50%¹ de ellos es evaluar el retorno de la inversión tangible de la tecnología.

No es que los responsables financieros no sepan qué buscar, la productividad, la calidad, la precisión, la reducción de riesgos y el cumplimiento normativo encabezan sus listas², pero el desafío radica en medirlos. Los motivos son muchos: los datos no eran sólidos, la colaboración era débil o los proyectos eran demasiado ambiciosos o no se centraban en problemas críticos para el negocio.

Un factor a tener en cuenta es que la nueva tecnología probablemente requiera nuevos KPI y una nueva mentalidad sobre los “resultados” y el “éxito”. En otras palabras, aborde el desafío con paciencia y experimentación.

Formas de considerar el retorno de la inversión

Grandes cantidades de datos, completos, precisos, estandarizados, impulsan y perfeccionan los modelos de IA, y el mismo estándar se aplica a las organizaciones que buscan medir los resultados de la IA.

Una sólida gobernanza y competencia fortalecen una base de datos, mientras que los viajes integrados, los gastos, el ERP y otras soluciones proporcionan la conexión para generar datos completos y confiables.

“El tiempo de los empleados es un recurso muy valioso”, señala Ashley. “Si devuelves tiempo al equipo de Finanzas, puede ir y renegociar descuentos con los proveedores. Si todo está automatizado, entonces es más fácil para la gente hacer las cosas y tomar mejores decisiones”.

La tarea de sumar el tiempo ahorrado, así como el crecimiento y los ingresos habilitados, es un proyecto en curso.

Impactos positivos de la IA que ven los responsables financieros

- 88% en la toma de decisiones
- 85% de crecimiento de ingresos
- 78% de reducción de riesgos
- 73% en productividad de los empleados
- 68% de reducción de costos

Lo que los líderes analizan

- 45% de productividad/ahorro de tiempo
- 42% de precisión/ganancias de calidad
- 32% de reducción del riesgo/cumplimiento

CFO Insights: Finanzas se convierte en el centro del riesgo digital, SAP Concur, 2026

1 CFO Insights: Finanzas se convierte en el centro del riesgo digital, 2026.

2 CFO Insights: Finanzas se convierte en el centro del riesgo digital, 2026.

Prácticas recomendadas para medir el retorno de la inversión

- Céntrese en proyectos con impacto directo en los resultados empresariales, como el crecimiento de la base de clientes o la provisión de perspectivas prácticas en tiempo real.
- Tenga plazos flexibles y escalonados para el progreso y vaya más allá de los KPI tradicionales para crear unos que midan resultados de alto nivel.
- Colabore con otros líderes para fomentar un entorno que apoye la experimentación mientras busca nuevas formas de ver los resultados.
- Trabaje para desarrollar sus propias habilidades técnicas y de liderazgo para que pueda comprender y gestionar mejor los proyectos que implican IA.

“Si está administrando programas de viajes e intenta ahorrar costos y asegurarte de que la gente le ayuda a alcanzar sus objetivos con ciertos proveedores, ese es sin duda un KPI muy medible. Gran parte del valor vendrá en forma de ahorro de tiempo a medida que comience a integrar el ecosistema más amplio”, asegura Sultan. “El hecho de que no tenga que sentarse allí y escribir el nombre del restaurante y la fecha y hora, son mejoras de productividad que liberan a los empleados para otras cosas. Se trata de identificar problemas antes de que ocurran. Aún se están desarrollando los KPI para gran parte de eso”.

Joule ya añade valor al solicitar acciones, y esas capacidades se ampliarán. Sultan prevé que Joule indique a un representante de ventas que una cuenta debería recibir pronto atención presencial y sugerir un viaje. Así que el representante visita y conserva a un cliente de valor multimillonario. Sin el consejo de Joule, el representante podría haberse dado cuenta mucho más tarde de que el negocio estaba en peligro y, en vez de ello, habría tenido que reservar un costoso viaje de última hora.

A medida que la IA proporciona perspectivas y potencia una visión más holística y multifuncional del negocio, es probable que el retorno de la inversión sea más fácil de calcular.

“Si podemos capturar el contexto de lo que estaba sucediendo en un negocio cuando se reservó un viaje, podemos analizar los resultados empresariales y los viajes asociados con ellos”, dice Fredericks. “¿Se cerraron las ventas o no? ¿Las plantas que visitó tuvieron un mejor rendimiento que las plantas que no visitó?” Poder capturar el retorno de la inversión de ese dinero, que transforma a un profesional que viaja de ser alguien que gestiona costos y políticas a convertirse en alguien que puede decir: ‘Se suponía que cada uno de estos viajes debía hacer crecer el negocio, pero estos viajes específicos proporcionaron un mejor retorno de la inversión. Así que aquí es donde deberías gastar más en viajes, y aquí es donde deberías gastar menos’”.

“En los próximos dos años, nos dirigimos al uso de la IA para comprender el proceso empresarial que generó los viajes para ayudar a calcular el retorno de la inversión y ayudar a tomar mejores decisiones”, dice Fredericks.

“

Ahora tenemos unos
**80 transportistas
ferroviarios
diferentes** que
puede reservar
en Concur Travel”.

Charlie Sultan, presidente de Concur Travel

”

Usar la IA para hacer que las compañías sean más cohesivas

Durante 2025 y 2026, múltiples agentes de IA y otras innovaciones salieron de la hoja de ruta de productos de Concur para convertirse en realidad.

Un ejemplo actual es empoderar a los gerentes de viajes para que utilicen Joule para planear y reservar viajes en nombre de sus viajeros. Otra es la expansión de las opciones ferroviarias. “Ahora tenemos unos 80 transportistas ferroviarios diferentes que puede reservar en Concur Travel. Una de las razones es que estamos utilizando IA para ayudar a integrar más rápido”, dice Sultan.

“Seguiremos ayudando a reducir la carga cognitiva de los empleados en términos de planeación, reservas y gastos”, dice Ashley. “También buscamos ayudar a eliminar la carga de administradores y auditores. Pero la pieza más importante es, probablemente, la orquestación entre los flujos de trabajo”.

La orquestación y la información habilitada por los agentes de IA derriban los silos no solo en los datos, sino también en los departamentos, funciones y plataformas.

- Un vendedor puede reservar un viaje desde su CRM de Sales Cloud.
- Con Joule integrado en Microsoft 365, los empleados pueden tener acceso rápidamente a soluciones y activar acciones mientras escriben informes, presentaciones o correos electrónicos.
- Un empleado de Adquisiciones puede ver antes los detalles de gastos relevantes para el proveedor porque la información se captura antes y de forma más completa.
- Básicamente, los empleados, desde el departamento de Viajes hasta Ventas, Finanzas y Adquisiciones, obtienen las herramientas y los datos para colaborar, eliminando así los silos.

“Si puedes llegar a un mundo en el que las cosas están integradas, ya sea tu calendario, herramienta CRM, sistema de gestión de vacaciones, sistema de presupuestos, sistema de viajes, entonces todas esas cosas ya no se encuentran aisladas”, dice Sultan. “Estamos trabajando en IA que puede comprender su intención en toda la planeación, reservas, aprobaciones, envío de gastos, ventas y participación del cliente. El objetivo no es solo la automatización, sino la orquestación y la coordinación”.



“Hemos hablado de crear un mundo en el que los viajes y los gastos prácticamente se gestionen a sí mismos, y hemos realizado grandes mejoras para llegar a él”, afirma Sultan. “Ahora estamos hablando realmente de hacer cambios para llegar drásticamente a un mundo en el que las cosas realmente pueden gestionarse a sí mismas”.

Partimos de un legado de innovación y lo expandimos

En la visión de las próximas innovaciones, la IA se integrará cada vez más en los sistemas de trabajo, no solo se superpondrá en las herramientas existentes.

Durante más de una década, SAP Concur ha estado incorporando IA en soluciones de viajes, gastos y facturas en lugar de superponerla. Es un enfoque en sintonía con SAP. Joule está en uso en ERP,

Adquisiciones, RR. HH., logística y otras soluciones de SAP diseñadas para un propósito específico, lo que proporciona múltiples oportunidades para vincular funciones empresariales. SAP Concur accede a múltiples LLM a la vez que aprovecha su propio modelo de IA y la riqueza de datos de años de operaciones de T&E. También aprovecha los recursos de desarrollo de SAP, como Joule y las capacidades de texto a voz y de voz a texto que llegan a las soluciones de SAP Concur.

“La base ya estaba integrada para adaptarse a la IA”, dice Fredericks. “Nuestra arquitectura estaba alineada con la IA desde el principio. Muchos proveedores están desarrollando desde cero o han tenido que volver a conectar lo existente, pero nosotros ya estábamos trabajando con IA antes de que la IA generativa se generalizara”.



Responsable y relevante para el negocio

Cualquier debate sobre IA, empresarial o de otro tipo, no debería tener lugar sin centrarse en la confianza, la responsabilidad y la confiabilidad.

A medida que la IA agentiva revela sus capacidades para realizar tareas, aprender, tomar decisiones y permitir procesos empresariales más integrales y cohesivos, es justo y responsable de que las empresas pregunten:

¿Se protegerá y garantizará la privacidad de nuestros datos con el uso de la IA?

SAP Concur se dedica a ayudar a las organizaciones a funcionar mejor. A SAP Concur se le han confiado datos de propiedad exclusiva e información de los empleados, por lo que mantiene los más altos estándares normativos y de seguridad. Al utilizar la IA de SAP Concur, los clientes se benefician automáticamente de la seguridad integrada en las soluciones de nube de SAP y de SAP Business Technology Platform, como las comunicaciones cifradas y las autorizaciones de usuarios. Además, SAP utiliza mecanismos de seguridad específicos de IA, como enmascaramiento de datos y filtrado de contenido censurable, y no comparte datos de clientes para capacitar a los modelos LLM de los socios. Al reconocer que la IA es una herramienta poderosa para identificar el fraude, lo que incluye los recibos falsos generados con IA, SAP Concur innova continuamente para mantener a los clientes y su dinero a salvo de los malhechores.

¿Puedo contar con una sólida gobernanza de IA y un enfoque ético?

Las políticas de SAP sobre el uso ético de la IA guían el uso de la tecnología por parte de SAP Concur. El enfoque centrado en el ser humano enfatiza la justicia y minimiza el sesgo, sigue los principios éticos de IA de la UNESCO y se adhiere a la Ley de IA de la UE que se está incorporando gradualmente. La transparencia es un valor principal: Se informa a los clientes que utilizan soluciones cuando la IA está en funcionamiento. Cualquier recomendación y decisión que provenga de la tecnología debe ser explicable y rastreable, no es un misterio.

“Añadimos una capa de gobernanza, seguridad y confianza”, asegura Ashley. “Estamos sujetos a un alto estándar dentro de SAP, y ya lo estamos cumpliendo. Una empresa emergente disruptiva tendrá que averiguar esa parte para lograr la gobernanza que las compañías requerirán de ella. Eso ya se ha resuelto con las soluciones que tenemos”.

¿Cómo equilibra la IA la autonomía y las personas?

La IA empresarial de SAP Concur está diseñada para hacer que las compañías sean más eficientes, estratégicas y competitivas, y la eliminación del trabajo manual que consume tiempo y distrae es un paso para lograr esos objetivos. Aunque la IA agentiva puede planear y actuar por sí sola, no lo hace sin la habilidad de los humanos de supervisar y controlar. La intención no es eliminar puestos de trabajo, sino dar a los humanos más autonomía en su trabajo.

“La IA no impide que los humanos hagan su trabajo”, dice Ashley. “Simplemente ayuda a equipar a los humanos con la visibilidad, los datos y la información para que puedan tomar las mejores decisiones y utilizar su mejor criterio para ayudar a impulsar el negocio”.

“ (La IA) ayuda a entregar a los humanos información para que puedan tomar las mejores decisiones.”

Fiona Ashley, directora global de Marketing de Productos de SAP Concur