

El presente y el futuro de la IA agéntica para la Oficina del CFO

Jean-Jacques Bérard, Director de Tecnología y Producto, Esker



Empezar con ventaja

Ahora que Gartner predice que alrededor de un tercio de las aplicaciones empresariales emplearán la IA agéntica en 2028, nos encontramos ya en un punto en el que la Oficina del CFO puede sacar provecho del potencial tecnológico para avanzar en el desarrollo estratégico y promover la eficiencia operativa. Sin embargo, para lograr un retorno de inversión (ROI) en las aplicaciones financieras se necesita un enfoque estructurado que incluya inversiones específicas y objetivos claros.

Por tanto, las empresas deben centrarse en casos de uso reales, considerar factores éticos y estar preparadas para implementar una gestión del cambio significativa y completa. Un efecto secundario positivo de esta reestructuración, además de ahorrar tiempo y aumentar la productividad, es que redefine el papel del CFO y su impacto estratégico.

La IA forma parte de tu vida

Hace varios años ya que la IA se ha convertido en una herramienta esencial en las finanzas, para la automatización de procesos y la reducción de tareas repetitivas. Ahora, la IA agéntica va más allá: gestiona las aprobaciones de facturas, prepara las ofertas y contesta las preguntas de los proveedores a través de diversos canales de comunicación.

A diferencia de los modelos tradicionales, la IA agéntica construye escenarios futuros y ayuda a los CFO a sopesar opciones estratégicamente críticas.

Sin embargo, según un estudio reciente de BCG, solo un tercio de los CFOs esperan una verdadera transformación para finales de 2025, y el ROI aún se considera incierto.

Pero el cambio está en marcha. Se aprecian algunas señales positivas en un estudio de OpinionWay que revela que el

65% de los CFOs ya han planeado o están considerando invertir en soluciones integradas con IA para 2026. Los casos de uso más prometedores incluyen asistencia en la redacción de respuestas a clientes (45%), creación de informes (40%), conciliación o asignación automática de pagos (37%) y priorización de seguimientos (35%).

En la práctica, esto se traduce en lo siguiente: cuando un representante de ventas tiene alguna pregunta sobre la cuenta de un cliente, puede recibir una respuesta rápida del agente de IA insertado en Microsoft Teams, por ejemplo. Ya no tiene que iniciar sesión en la aplicación de Esker ni interrumpir el flujo de trabajo de una CSR para obtener una respuesta simple.

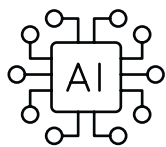
Por parte del cliente, un agente de IA en WhatsApp, por ejemplo, puede generar una respuesta sobre el estado de una entrega o una reclamación de deducción.

La IA agéntica en acción

En general, los impactos positivos de la IA agéntica en el departamento de Finanzas se pueden dividir en dos partes.

En primer lugar, los efectos en la productividad resultan en ciclos financieros más cortos y en la optimización del capital circulante. Al liberar a los equipos de tareas repetitivas que consumen mucho tiempo, se puede dedicar más horas al análisis, a la negociación y a la planificación estratégica.

En segundo lugar, tiene un impacto beneficioso sobre la calidad de la toma de decisiones. A diferencia de los modelos de aprendizaje automático, que lo que hacen principalmente es explotar el pasado, la IA agéntica permite construir hipótesis que miran hacia el futuro a largo plazo. Puede proponer varias opciones de gestión financiera y simular el impacto de diferentes elecciones. La IA consigue esto interactuando con el usuario, planteándole preguntas, verificando reglas y luego ejecutando la tarea.



Deja atrás las tablas dinámicas

Con la IA agéntica, las hojas de cálculo son cosa del pasado

Actualmente, una mezcla de herramientas de IA “tradicionales” y otras más nuevas realizan tareas como analizar estados financieros y contratos. Sin embargo, en el futuro próximo, los agentes de IA podrán revisar documentos de forma autónoma, destacando pasajes no conformes o la falta de otros obligatorios.

Aquí tienes algunos casos de uso reales para un marco agéntico para el ciclo financiero completo:

Autovalidación de facturas de proveedores

Un agente de IA puede verificar todas las normas internas y finalizar el procesamiento.

Un centro de ayuda más amplio

Insertado en el centro de ayuda de los equipos de Cuentas por pagar, Crédito y Cuentas por cobrar, los agentes de IA pueden responder a preguntas de los agentes comerciales o de los directores. Por ejemplo, a través de Teams, un agente comercial puede obtener un resumen en tiempo real de la situación del cliente (facturas vencidas, pedidos bloqueados) sin tener que navegar por varios sistemas, lo que reduce los cambios de contexto y acelera la toma de decisiones.

La gestión de cobros

Analizar la cartera de clientes, cambiar de manera automática las prioridades de la lista de tareas pendientes y proporcionar un resumen de la situación de cada cliente, con las debidas recomendaciones. Y para los usuarios más audaces o que antes han adoptado el sistema, el agente puede incluso ponerse en contacto con los clientes de forma autónoma y directa.

La incorporación de proveedores

Recopilar los documentos requeridos y verificar su cumplimiento según el nivel de riesgo es tan sencillo como gestionar disputas, facturas faltantes o discrepancias, consultas al proveedor y el desbloqueo de facturas.

La gestión de conflictos

Contactar proactivamente a un proveedor para resolver una anomalía en una factura, una disputa o discrepancia; un agente de IA identifica el problema, solicita directamente las explicaciones necesarias y ayuda a desbloquear el proceso. Esto también incluye la agilización de la gestión de facturas y recordatorios, reduciendo así los tiempos de resolución.

Análisis de informes financieros

Los datos se pueden extraer de informes financieros (balances contables, cuentas de resultados, etc.) y calcular ratios que no estén incluidos en el informe. También se puede generar un resumen de la salud financiera de un cliente y las tendencias del rendimiento, así como señalar los ámbitos de preocupación y recomendar límites al crédito.

Revisión de contratos de compras

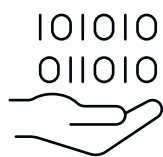
La IA puede realizar una primera revisión de contratos, escanear borradores de los documentos para verificar su alineamiento con las políticas corporativas y señalar las cláusulas de riesgo o no conformes.

Operaciones financieras más inteligentes en el futuro

Los casos que hemos visto son solo ejemplos de las ventajas que aporta la IA agéntica actualmente. Estos casos se pueden resumir en “ayudar al usuario en tiempo real y aumentar la eficiencia y la relevancia”.

La próxima frontera es la interoperabilidad de los agentes. Los agentes de IA que se comunican entre sí darán el próximo paso en la conexión de ERPs, CRMs y de las herramientas fiscales y jurídicas. Entonces, la Oficina del CFO funcionará como un auténtico ecosistema de agentes especializados que colaborarán para optimizar la cadena de valor en su totalidad.

Sin embargo, no hay que olvidar que la tecnología debe servir a la empresa y a sus partes interesadas humanas, satisfaciendo sus necesidades y proporcionando el apoyo necesario para generar resultados concretos, en lugar de recrear una versión de IA de los silos que la automatización fue creada para eliminar.



La especialización sin silos

Comunicación entre agentes IA supervisada por humanos