



Inteligencia Artificial conversacional para optimizar el acceso a la información corporativa



OHLA integra la inteligencia artificial conversacional para mejorar la eficiencia operativa y reducir el tiempo dedicado a la búsqueda de información y la toma de decisiones

SOBRE LA EMPRESA

OHLA, grupo líder en el sector de la Ingeniería Civil y Construcción en España, cuenta con más de 24.000 empleados y tiene presencia en 28 países de Europa, América y Asia. Durante sus más de 110 años de historia, ha contribuido al progreso con infraestructuras, construcción y gestión de concesiones, ingeniería civil, edificación singular y hospitalaria, industrial y servicios que mejoran la vida de millones de personas.

OHLA, reconocida por su compromiso con la excelencia operativa y la innovación continua, ha destacado por su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno empresarial y mantenerse a la vanguardia de las últimas tendencias tecnológicas. Más de 300 proyectos de I+D+i a lo largo de dos décadas, 11 familias de patentes actualmente vigentes y la colaboración con más de 40 centros de investigación y universidades de 12 países avalan la apuesta de la compañía por la innovación.



DESAFÍO

En un mundo empresarial cada vez más competitivo y dinámico, OHLA ha comprendido la importancia de la transformación digital para mantener su posición de liderazgo. Con el objetivo de optimizar sus operaciones y mejorar la eficiencia en todos los niveles de la organización, OHLA ha explorado activamente nuevas oportunidades en el ámbito de la inteligencia artificial (IA) y la automatización de procesos.

La iniciativa para este proyecto surgió tras una exploración corporativa de la viabilidad de diferentes casos de uso en varios departamentos de OHLA. La investigación reveló la necesidad y viabilidad de un sistema de IA generativa, particularmente para mejorar los procesos y decisiones en áreas críticas de la organización.

Ricoh, como experto en la implementación de soluciones de Inteligencia Artificial Generativa, desarrolló un proyecto *custom copilot*, utilizando tecnología Microsoft con Azure y en concreto las herramientas Azure Open AI, Azure AI Search & Azure Cosmos.

Gracias a la experiencia de Ricoh y al apoyo de Microsoft, hemos podido disponer de instancias de OpenAI propias y seguras dentro de nuestro propio entorno de Azure, sin riesgo de fugas, consiguiendo una solución accesible donde los empleados trabajan con seguridad.

Antonio Cobos, CTO de OHLA

"Los empleados que han participado en esta incubadora de casos de uso reales de negocio nos están trasladando mucho entusiasmo. Les está ayudando a ver cómo este tipo de herramientas de IA les ayuda en las tareas diarias, y a hacer más ágiles y eficientes los procesos"

Miguel Américo, Jefe Corporativo de I+D e Innovación en OHLA



SOLUCIÓN

La solución implementada por Ricoh para OHLA se centra en el desarrollo de un asistente virtual (Custom Copilot) impulsado por la tecnología Azure Open AI y el uso de modelos GPT (*Generative Pre-trained Transformer*) que busca mejorar la gestión de la información en departamentos clave de OHLA, utilizando la IA para optimizar procesos y mejorar la eficiencia operativa así como proporcionar a los empleados de OHLA un acceso fácil y rápido a información relevante y respuestas precisas a través de interacciones conversacionales con un chatbot potenciado por Azure Open IA con la capacidad de incorporar datos específicos para mejorar la calidad de la experiencia de los usuarios.

La solución se integra a la perfección en el ecosistema cloud (Microsoft Azure, Microsoft 365) de OHLA, lo que permite una colaboración fluida y una gestión eficiente de tareas. Utilizando la tecnología GPT-3.5 o GPT-4, dentro del entorno corporativo, el chatbot es capaz de comprender y responder a consultas de manera natural, proporcionando a los usuarios acceso instantáneo a conocimientos y recursos clave en tiempo real.

Además, el asistente utiliza Azure AI Search para indexar y buscar información en diversas fuentes de datos, asegurando que las respuestas proporcionadas sean relevantes y precisas. Con funcionalidades como la traducción de contenido y una sección de preguntas frecuentes adaptadas a cada departamento, ofreciendo una experiencia personalizada y enriquecedora para los usuarios de OHLA.

"Ricoch es Solution Partner de Microsoft en 5 áreas clave: Modern work, Infraestructura, Seguridad, Digital & App Innovation y Data & IA, que es la que se basa esta solución. Las soluciones de Microsoft encajan en la visión integral del puesto de trabajo de Ricoh, que ayuda a las personas a trabajar de una manera más ágil, flexible e inteligente. Esta aproximación de integrador de soluciones tecnológicas está reconocida en el mercado en diferentes informes como Verdantix e IDC por ejemplo, así como por nuestros clientes", afirma Javier Bernárdez.

"Hemos tenido una gran flexibilidad y acompañamiento por parte de Ricoh. Además, su fuerte partnership con Microsoft ha permitido que tengamos una garantía de éxito y haya sido un proyecto totalmente satisfactorio", concluye Antonio.



Con la implementación de este proyecto de IA, hemos establecido un entorno seguro que se ha convertido en la piedra angular para el desarrollo y exploración de casos de uso de negocio. Este ecosistema de IA nos está permitiendo transformar ideas y conceptos a soluciones evaluables y desarrollables, impulsando así nuestra capacidad de innovación y adaptación"



Antonio Cobos, CTO de OHLA



BENEFICIOS

La implementación de esta solución de IA ha reportado una serie de beneficios tangibles para OHLA y sus empleados:

-Eficiencia operativa mejorada: el acceso instantáneo a información relevante y respuestas precisas ha permitido a los empleados de OHLA realizar sus tareas de manera más eficiente, reduciendo el tiempo dedicado a la búsqueda de información y la toma de decisiones.

-Innovación y adaptación: el portal de IA ha establecido un entorno seguro que fomenta la exploración y el desarrollo de nuevos casos de uso de negocio. Esto ha impulsado la capacidad de OHLA para innovar y adaptarse a los cambios del mercado de manera ágil y eficaz.

-Transformación digital: la implementación de esta solución de IA representa un paso importante en la transformación digital de OHLA, posicionándola como una organización moderna y orientada al futuro. La capacidad de aprovechar la tecnología para mejorar las operaciones y servicios demuestra el compromiso de OHLA con la innovación y la excelencia empresarial.

"Los casos de uso han sido más numerosos y han superado todas las expectativas, generando casos más específicos. Nos ha ayudado a identificar sinergias entre casos de uso, mejoras continuas, funcionalidades para dar la formación y para que los usuarios tengan una mejor comprensión del uso de este tipo de herramientas y cómo funcionar" añade Miguel Américo, Jefe Corporativo de I+D e Innovación en OHLA.

"Gracias a esta nueva solución OHLA podrá acceder a la información, facilitando el acceso rápido y personalizado a la información interna, automatizando tareas repetitivas, y proporcionando asistencia en tiempo real. Mejora la seguridad, que es uno de los grandes retos en proyectos de IA, con control de acceso y registro de interacciones, y fomenta la colaboración centralizando el conocimiento. Además, integra sistemas existentes y apoya la formación continua de sus empleados", sentencia Javier Bernárdez, responsable comercial de Grandes Cuentas en Ricoh.



ACERCA DE RICOH

Ricoh es una compañía global de tecnología que acompaña a las empresas en su digitalización para optimizar su rendimiento empresarial. Un integrador líder de servicios digitales y soluciones de impresión y captura de imagen diseñadas para impulsar la transformación digital de los lugares y espacios de trabajo.

Con sede central en Tokio, las operaciones globales de Ricoh llegan a clientes de más de 190 países y regiones, con el apoyo de conocimiento, tecnologías y capacidades organizativas adquiridas a lo largo de sus más de 88 años de historia. En el ejercicio financiero finalizado en marzo de 2024, el Grupo Ricoh obtuvo unas ventas mundiales de 2.348 billones de yenes (aproximadamente 15,2 billones de USD). Ricoh España y Portugal inició su actividad hace más de tres décadas. Hoy, la compañía, con sedes centrales en Sant Cugat del Vallés (Barcelona) y Alcobendas (Madrid), cuenta con 17 delegaciones, 2.200 profesionales, 100 distribuidores, 50.000 clientes y una facturación de 365 millones de euros.

La misión y la visión de Ricoh es capacitar a las personas para que se sientan realizadas a través del trabajo, comprendiendo y transformando su forma de trabajar para liberar todo su potencial y creatividad y hacer realidad un futuro sostenible.

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Los datos y cifras mostrados en este catálogo están relacionados con casos comerciales específicos. Unas circunstancias concretas pueden generar resultados distintos. Los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios. Copyright © 2024 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no deben modificarse y/o adaptarse, copiarse en su totalidad o en parte y/o incorporarse a otros documentos sin consentimiento previo escrito de Ricoh Europe PLC.