appian | Around the World

Del Hype a la Realidad: El valor de la IA seria y práctica





Víctor Ayllón

VP Customer Success Innovation
Appian

appian | Around the World

Customer Success Innovation (Incubation)

Cómo innovamos en Appian

Acompañamos en las primeras etapas de la innovación, usando las tecnologías más avanzadas junto a los clientes.

1 Clientes

Identificar clientes que pueden obtener beneficios sustanciales de nuestras innovaciones.

2 Generar valor

Facilitar la realización de valor mediante pruebas de concepto, pilotos y programas.

3 Aprender

Obtener aprendizajes de estas experiencias para proporcionar feedback al equipo de producto y convertir el conocimiento en formación.

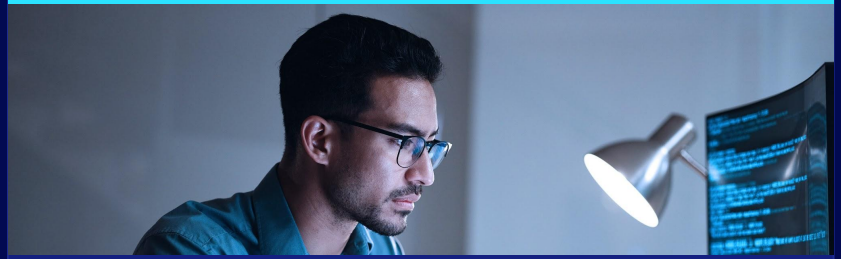
Los aprendizajes aceleran la adopción

Agentes Omnipresentes

De la vida personal al entorno corporativo

Personal

Tareas de nuestro día a día



- Emails, textos, etc.
- Reservar viajes
- Pedir comida
- Automatización en casa

Corporativo

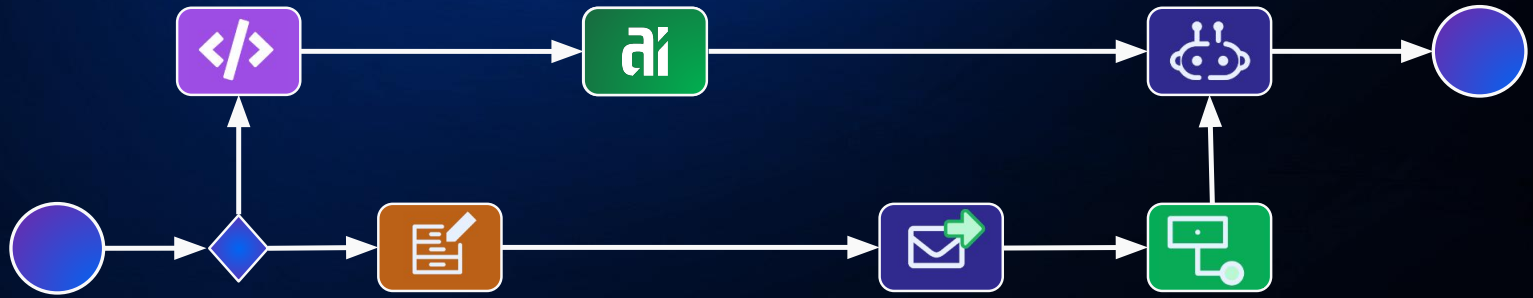
Procesos empresariales bien definidos



- Procesamiento de siniestros
- Onboarding financiero
- Admisión de pacientes
- Gestión de casos de TI

CONECTAR LA IA AL TRABAJO REAL

PARA CONSEGUIR ROI, TIENES QUE PONER LA IA EN EL PROCESO



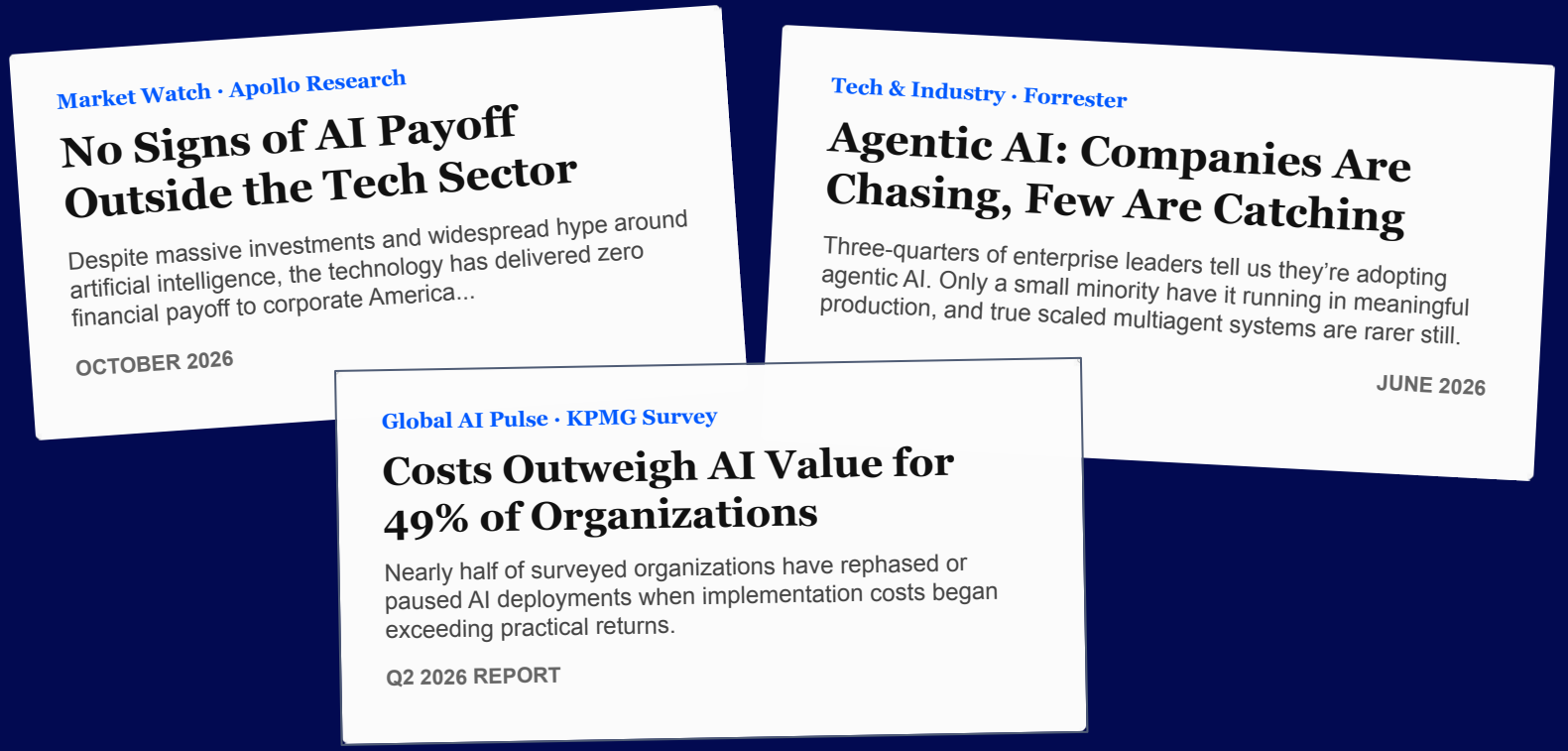
Hype: Expectativas > Realidad

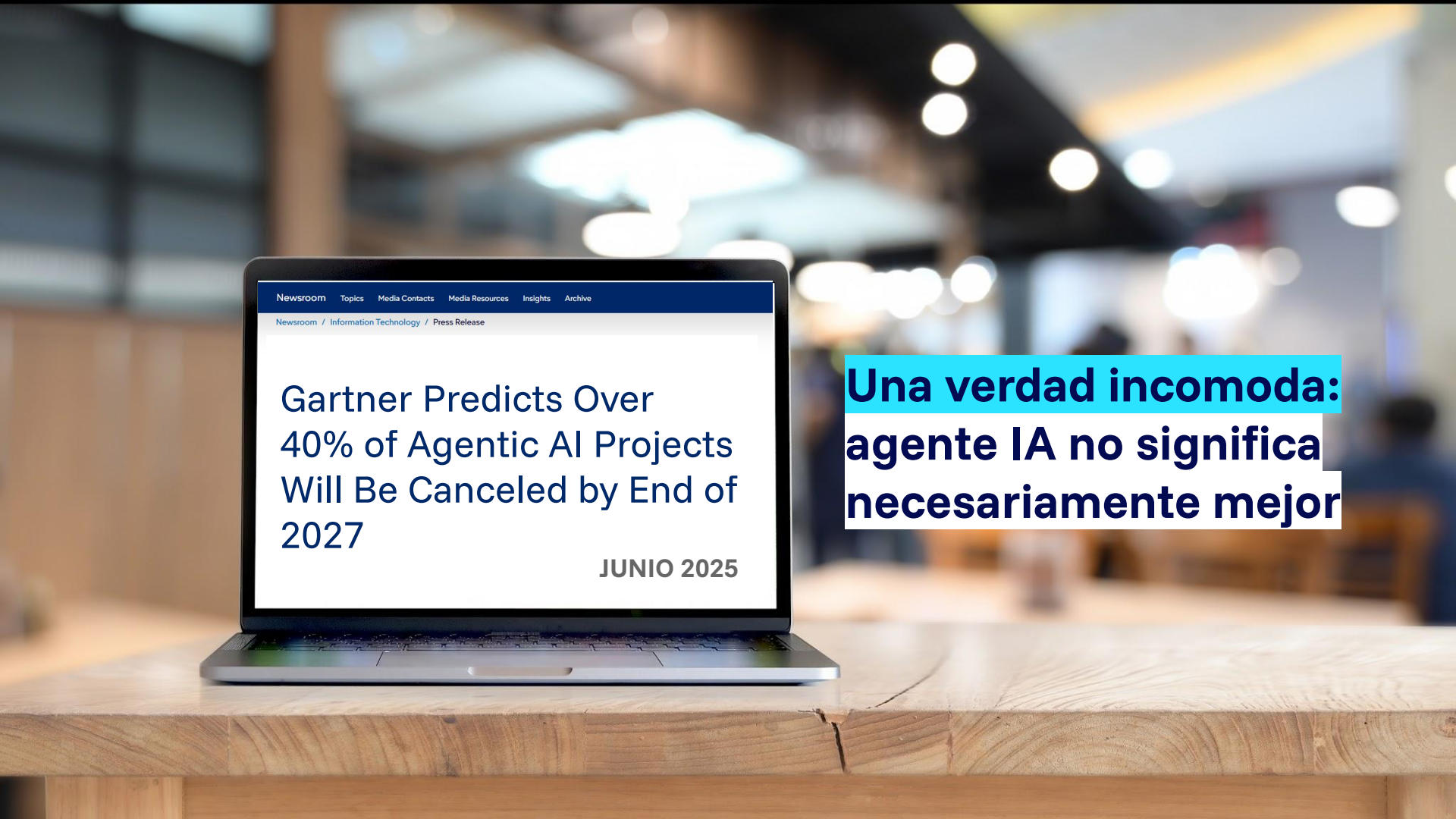


Basado en la Ley de Amara (1978).

Agentes en las noticias

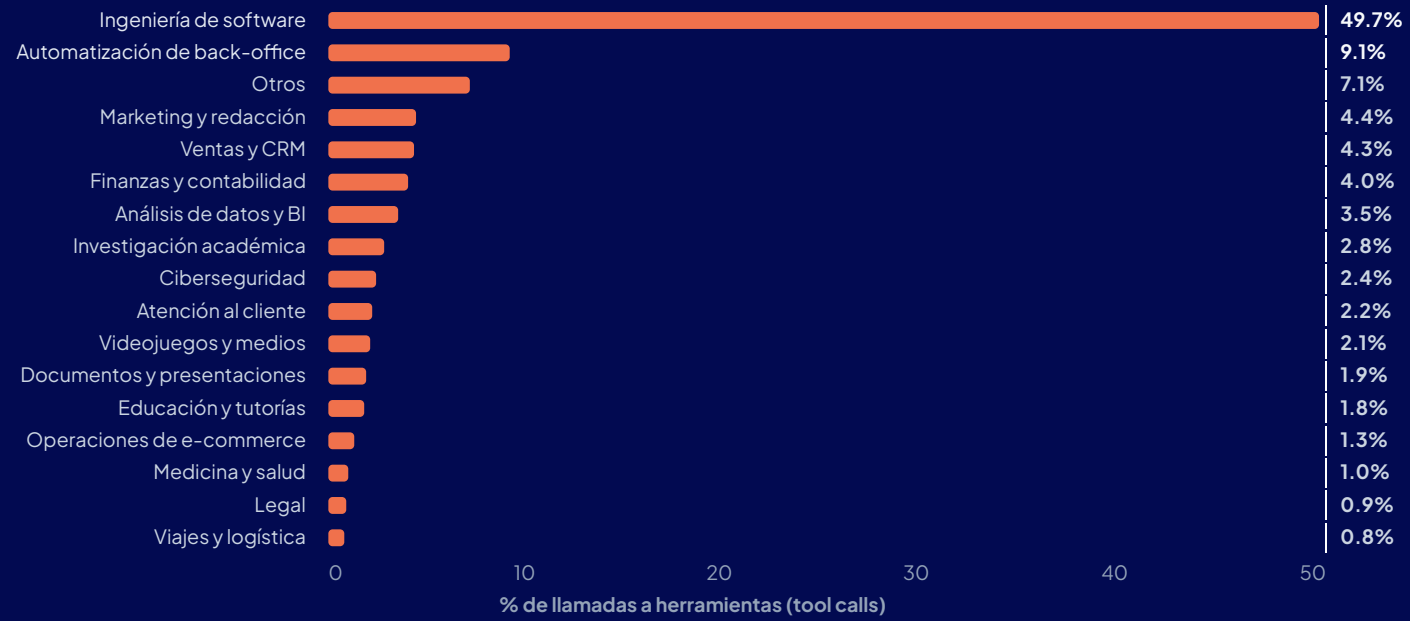
Expectativas, costes y retos de adopción





Una verdad incomoda: agente IA no significa necesariamente mejor

¿Dónde se despliegan los agentes hoy?



Fuente: Anthropic, Measuring Agent Autonomy, Febrero 2026

“Necesitamos un agente para _____”

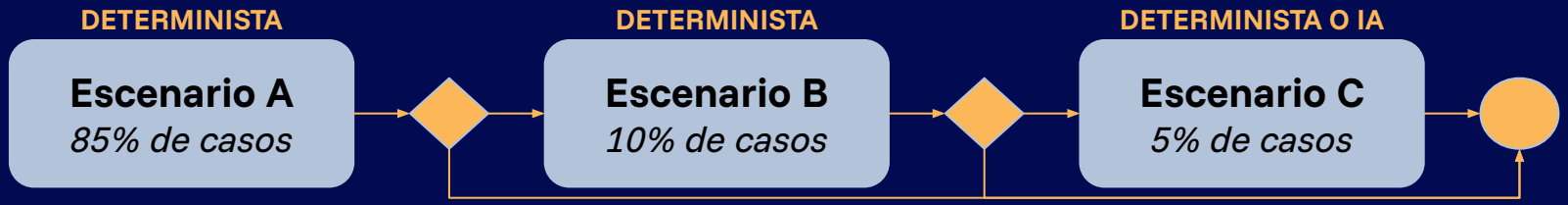


¿Qué **problema** de negocio queremos resolver?
¿Qué tecnología es la más **apropiada** ?



No siempre hace falta IA en un workflow

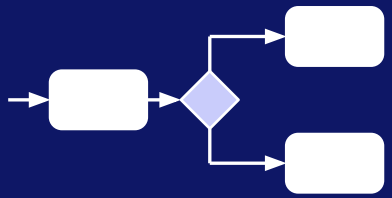
La variabilidad de los procesos se puede gestionar eficazmente con flujos deterministas, recurriendo a agentes IA solo en escenarios específicos



Espectro de autonomía: capacidades Appian

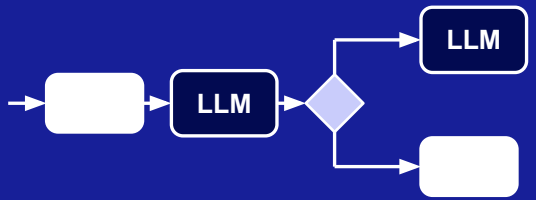
Menor autonomía — Mayor autonomía

PROCESOS ESTÁNDAR



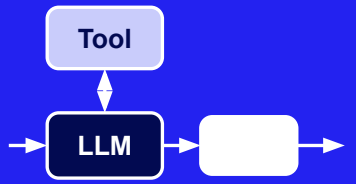
Rápidos
Fiables
Deterministas

AGENTES SINGLE-TURN



Flujo de trabajo predefinido con prompts de IA integrados en puntos clave del proceso

AGENTES MULTI-TURN



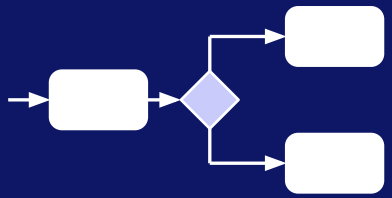
La IA controla la ruta de ejecución
Probabilísticos

Espectro de autonomía: capacidades Appian

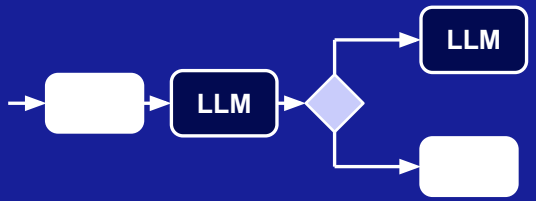
Menor autonomía

Mayor autonomía

PROCESOS ESTÁNDAR



AGENTES SINGLE-TURN

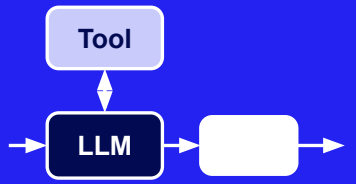


AI Skills

DocCenter

Clasificación · Extracción · Verificación

AGENTES MULTI-TURN



Chat Agent

Process Agent

Data Fabric

MCP Connected System

Nuevas capacidades H2 2026

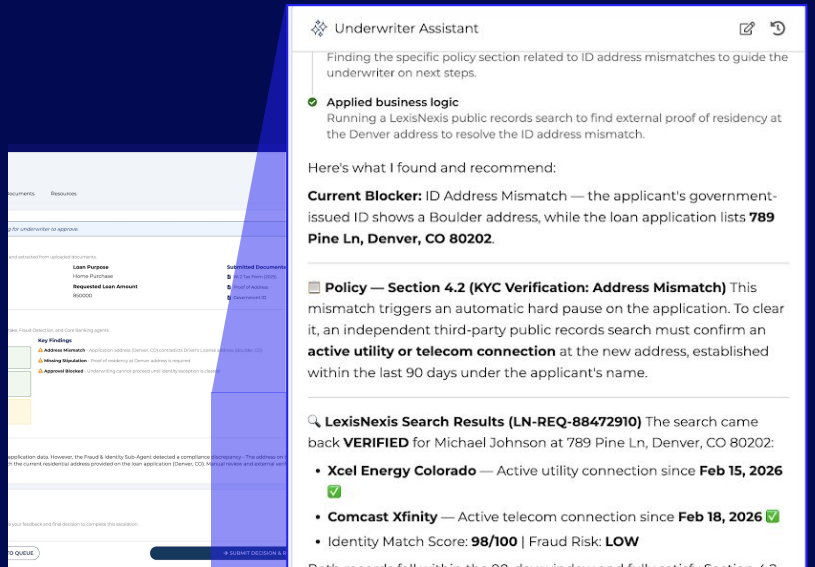
VERIFICACIÓN (DocCenter)

Valida un documento en función de políticas empresariales, procedimientos o de *compliance*.

Name	Result	Confidence	Override Value
PO Number Match - **VERIFY THAT:** The target invoice includes a valid Purchase ...	PASS	High	—
Vendor Identity Match Check - **VERIFY THAT:** The primary invoice issuer matches the legal...	PASS	High	—
Arithmetic and Calculation Accuracy Check - **VERIFY THAT:** All arithmetic calculations on the invoice are ...	PASS	High	—
Deliverable Evidence Included - **VERIFY THAT:** Any contractually required deliverable docu...	PASS	High	—
Conditional Discount Validation - **VERIFY THAT:** If the invoice subtotal exceeds the threshold...	FAIL	Low	PASS

CHAT AGENT

Integra agentes conversacionales en cualquier interfaz de Appian



Cada tarea a la tecnología más eficiente

La herramienta adecuada para cada trabajo



PROCESO	Orquesta, coordina y deja trazabilidad
AI SKILL	Tareas concretas: resumir, extraer, analizar o razonar
DOCCENTER	Clasifica y extrae datos de documentos/emails
VERIFICACIÓN	Aplica políticas y cumplimiento normativo
CHAT AGENT	Conversa con tus datos en tiempo real
PROCESS AGENT	Razona, invoca herramientas autorizadas y ejecuta trabajo
PERSONA	Juicio experto, supervisa y controla todo el proceso

Ejemplo: Diligencia de Cliente (KYC)

Know Your Customer: cada paso, al trabajador adecuado



PROCESO	Abre el expediente y orquesta los sistemas
AI SKILL	Clasifica la actividad y estima el riesgo
DOCCENTER	Extrae datos de escrituras y balances
VERIFICACIÓN	Valida políticas, límites y normas anti-blanqueo
CHAT AGENT	El analista explora el expediente a demanda
PROCESS AGENT	Cruza listas restrictivas, beneficiarios y elabora propuesta
PERSONA	Excepciones, resolución final y responsabilidad legal

Cómo usan los agentes nuestros clientes

Casos de uso en escenarios reales

SANIDAD

Asignación de pacientes

Propone asignación de médicos según características del paciente.

UNIVERSIDAD

Compras de TI

Revisa solicitudes de compra contra la normativa corporativa.

TELECOMUNICACIONES

Recepción de proyectos

Clasifica planos técnicos de infraestructura y detecta inconsistencias.

ENTRETENIMIENTO

Cumplimiento de proveedores

Responde consultas con información de documentos de compliance.

DISTRIBUCIÓN

Sustitución de productos

Explora el catálogo para proponer sustituciones de productos agotados.

LEGAL

Ciclo de vida de contratos

Interactúa con contratos para detectar riesgos y cláusulas clave.

Procesamiento de emails

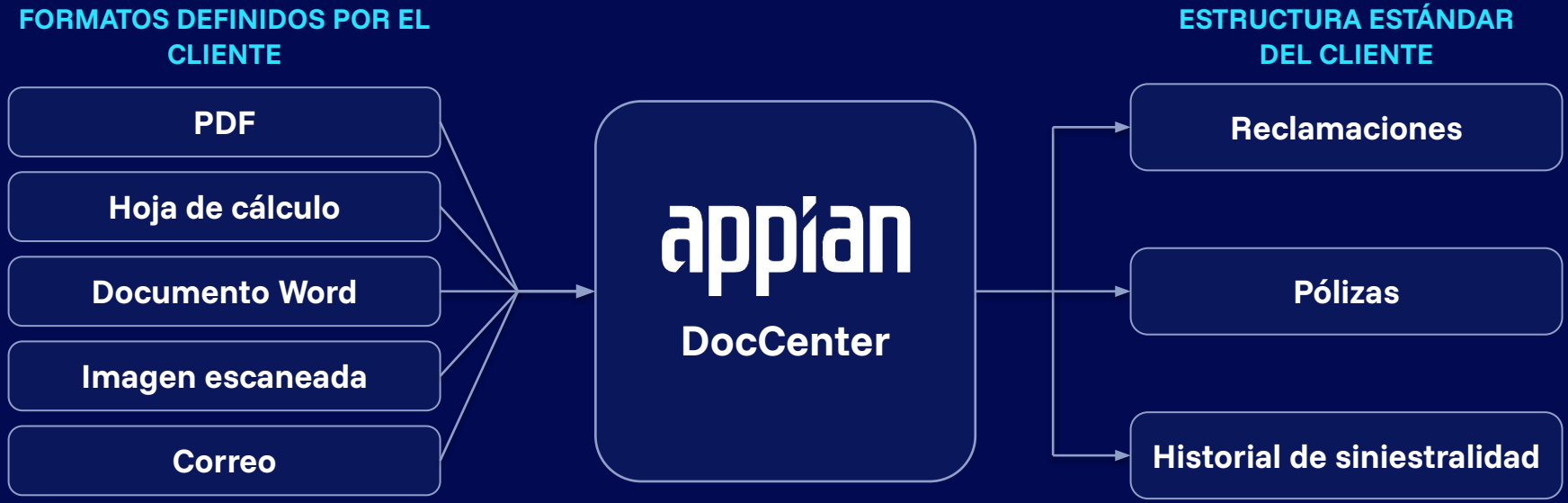
Cliente: broker global de seguros y reaseguros

- **Centralizar y digitalizar** el proceso de recepción de información.
- **Reducir la digitación manual**, acortar los tiempos de gestión y mejorar la precisión a lo largo del ciclo de vida de contratos y siniestros.
- **Procesar documentos extensos**, resumirlos y extraer los datos clave.



La solución de Appian

Gestionar la complejidad en la recepción de información



Ingesta de documentos complejos

Accuracy (precisión) por tipo de documento



94%+

Pólizas

Documentos no estructurados de 50+ páginas



98%+

Historial de siniestralidad

Tablas de loss runs en formato estándar



90%+

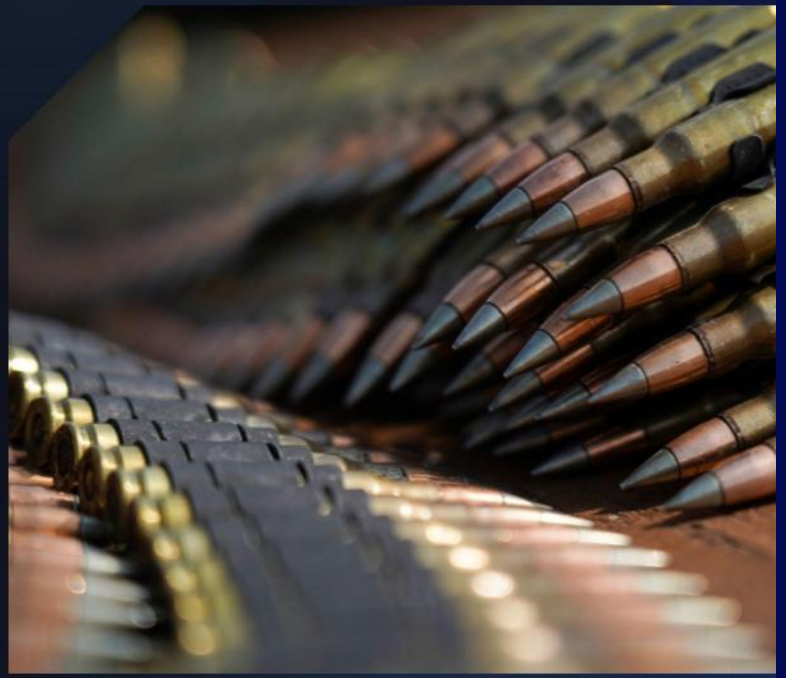
Reclamaciones

De datos no estructurados a estructurados

El Ejército de EE. UU. moderniza la gestión empresarial de municiones

Desarrollado en 110 días sobre la plataforma Appian, TACTMIS ofrece capacitación y soporte operativo a más de 10 000 usuarios globales con rapidez y valor.

appian | U.S. ARMY



Fuente: Nota de prensa Appian, 29 de octubre de 2026

Asistencia en la logística de municiones

El problema

Herramientas desconectadas: correos, hojas de cálculo y flujos heredados fragmentados.

El objetivo: dar a más de 10.000 usuarios en todo el mundo una vista única y fiable, con menos trabajo manual.



TACTMIS (Total Army Combat and Training Munitions Information System)

Agentes integrados	Encuentran registros al instante, responden con información aprobada, resumen de pronósticos y automatizan briefings e informes semanales.
Procesos automatizados	Calculan necesidades, centralizan autorizaciones y solicitudes electrónicas, y concilian el gasto.
Data Fabric	Acceso a los diferentes sistemas empresariales del Ejército, asegurando la integridad de los datos y la visibilidad de la demanda y el uso de municiones.

Resultados

110

Días hasta el lanzamiento

Desde la adjudicación del contrato hasta la primera versión

10.000+

Usuarios en todo el mundo

Personal del Ejército en una sola plataforma (IL5)

25x

Incremento en el uso de agentes IA

En los primeros 3 meses, incluyendo asistentes para tareas diarias

Fuente: comunicado de prensa de Appian, 29 de octubre de 2026.

Auditoría apoyada en IA

Auditoría interna en banco de inversión global

El problema

Carga administrativa: los auditores revisan los Paquetes de Cierre de Hallazgos (ICP) para la corrección de riesgos a nivel global.

Pruebas críticas ocultas en archivos Word y PDF embebidos (hasta dos niveles).



Solución: DocCenter + Agentes IA

1

Ingesta y extracción

- Reconoce cada formato de los documentos
- Adjuntos anidados hasta en dos niveles

DocCenter

2

Procesamiento de evidencias

- Genera una estructura estándar
- Vincular cada evidencia con la acción a demostrar

Verification

3

Razonamiento IA multietapa

- Revisión de acciones
- Revisión de controles
- Revisión completa y resultado provisional

Agentes

4

Control humano

- Panel unificado para el auditor
- Decisión final

Persona

Auditorías globales más ágiles

99%

Precisión de extracción

En tablas complejas y textos narrativos largos

100%

Evidencia recuperada

Adjuntos y comentarios, extraídos automáticamente

100%

verificaciones cubiertas

Los auditores revisan archivos validados y estandarizados


¿Por qué las organizaciones aún no han adoptado los agentes de forma masiva?

Las dudas reales de las organizaciones

- Valor demostrable (Retorno de la inversión - ROI)
- Arquitectura de la solución
- Integración con terceros



- Guardrails y miedo a agentes fuera de control
- Gobierno, transparencia y auditabilidad
- Capacitación del equipo y modelo operativo
- Dificultad para encontrar casos de uso

Cuatro tipos de agentes, un camino

Patrones para la implementación de IA agéntica

1 → 2 → 3

Recepción

De un correo a un caso estructurado

Enrutamiento

Cada caso al equipo correcto (triage)

Cumplimiento

Una resolución auditable

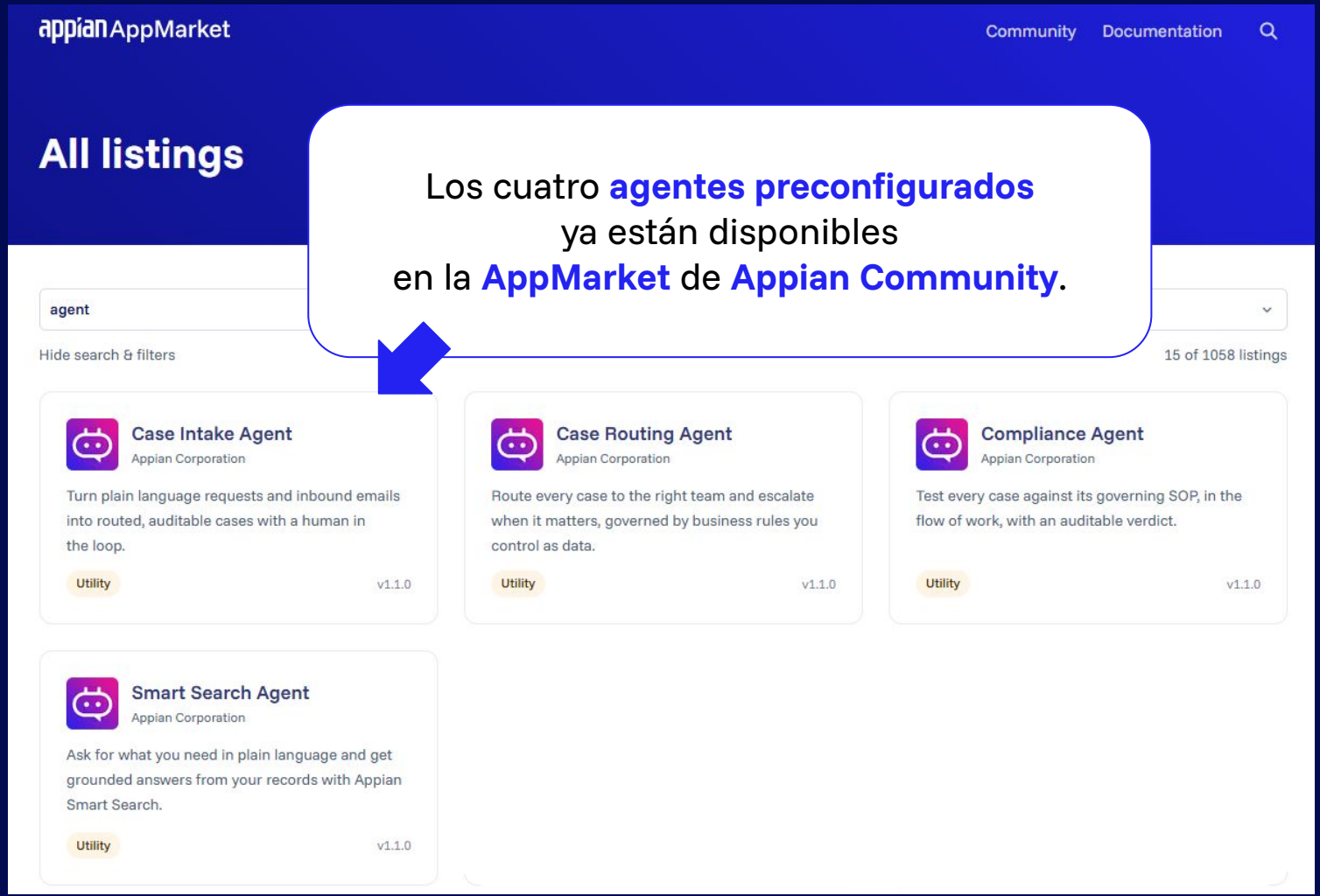
Agent Chat Responde preguntas sobre tus registros históricos, apoya cada paso y puede incluso ejecutar acciones

Cómo detectar cada patrón

Escucha el problema y haz una pregunta

PATRÓN	LO QUE ESCUCHARÁS	PREGUNTA DE DISCOVERY
Recepción	*“Estoy cansado de leer emails y documentos.”*	¿Cómo llega el trabajo y quién lo procesa?
Enrutamiento	*“Todo el trabajo se acumula en un equipo o persona.”*	¿Quién decide a dónde va un caso y cómo?
Cumplimiento	*“Solo revisamos una muestra.”*	¿Cómo se comprueba que lo que hacemos está acorde con las políticas?
Agent Chat	*“Sé que ya resolvimos esto antes.”*	¿Cómo encuentra el equipo casos y precedentes anteriores?

Empieza por el resultado, no por la IA.


appian AppMarket
Community
Documentation
All listings
Los cuatro agentes preconfigurados
ya están disponibles
en la AppMarket de Appian Community.
agent
Hide search & filters
15 of 1058 listings
Case Intake Agent
Appian Corporation
Turn plain language requests and inbound emails into routed, auditable cases with a human in the loop.
Utility
v1.1.0
Case Routing Agent
Appian Corporation
Route every case to the right team and escalate when it matters, governed by business rules you control as data.
Utility
v1.1.0
Compliance Agent
Appian Corporation
Test every case against its governing SOP, in the flow of work, with an auditable verdict.
Utility
v1.1.0
Smart Search Agent
Appian Corporation
Ask for what you need in plain language and get grounded answers from your records with Appian Smart Search.
Utility
v1.1.0

Gracias

appian | Around the World

appian