

E-book



# Acelera y mejora la atención humana con Inteligencia Artificial

# La revolución de la Inteligencia Artificial Generativa en el entorno empresarial

Antes de ahondar en Atenea Studio , es importante comprender qué es la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) y los desafíos que esta tecnología presenta en el entorno empresarial. Además, profundizar cómo la IAG, se está perfilando como una fuerza de reorganización, redefiniendo la manera en que las empresas trabajan para posicionarse en el mercado actual.

Se entiende como Inteligencia Artificial Generativa (IAG), a la rama de la inteligencia artificial que se basa en algoritmos avanzados para aprender de extensos conjuntos de datos y, a partir de ese aprendizaje, crear material original y de valor en una variedad de formas, incluyendo texto, imágenes, música y soluciones a problemas complejos.

Para obtener una perspectiva integral sobre el desarrollo y la influencia creciente de la Inteligencia Artificial Generativa, es fundamental examinar su progreso a lo largo del tiempo:

## El viaje hacia la AI generativa

Una serie de avances cada vez más frecuentes que dan sentido al lenguaje natural

**2010**

Traducción casi perfecta del lenguaje natural

Los investigadores en traducción de lenguaje natural hallaron que los modelos alimentados con amplios volúmenes de texto superan notablemente en eficacia a aquellos basados en reglas gramaticales de arriba hacia abajo.

**2014**

Dominar el significado de las palabras

Los modelos lingüísticos comenzaron a dar sentido al significado de las palabras en un lenguaje natural analizando el contexto en el que aparecía la palabra.

**2017 – 2022**

Modelos básicos de lenguaje grande

Los modelos de lenguaje básicos, aunque costosos de crear, una vez establecidos, permiten personalizaciones eficientes con pocos datos adicionales, logrando así un rendimiento avanzado en nuevas tareas sin grandes inversiones.

**2022**

Modelos básicos de lenguaje grande conversacional

El 2022 fue testigo del lanzamiento de ChatGPT, ofreciendo un acceso fácil a un modelo de lenguaje de gran escala. Su genialidad reside no solo en su avanzado núcleo, sino también en su habilidad para emplear este modelo en conversaciones de lenguaje natural.

Es importante entender que la Inteligencia Artificial Generativa (IAG), está causando un gran impacto en diversas industrias, porque está cambiando la manera en que las empresas operan y compiten, Gartner destaca qué:

“La IA generativa ofrece oportunidades nuevas y disruptivas para aumentar los ingresos, reducir costos, mejorar la productividad y gestionar mejor los riesgos.

En un futuro próximo, se convertirá en una ventaja

competitiva y diferenciador.”

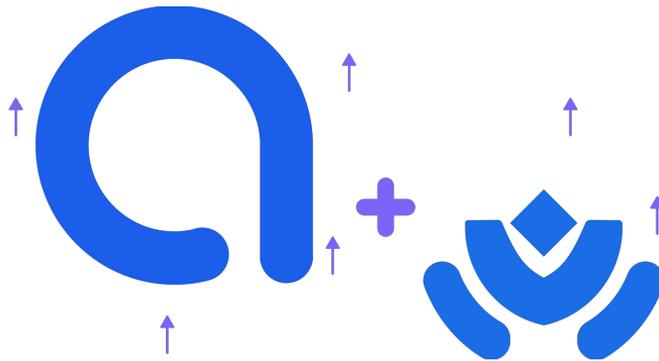
Gartner

Ahora bien, tomando en cuenta la creciente prevalencia y la influencia de la IAG, es crucial entender que su adopción y evolución no están exentas de desafíos en el entorno empresarial:

- **Manejo de datos:** Las empresas deben enfrentar el reto de manejar grandes volúmenes de datos de manera ética y segura, respetando la privacidad y cumpliendo con las normativas legales.
- **Calidad y fiabilidad:** Asegurar que el contenido generado por la IAG sea preciso, confiable y de alta calidad es fundamental, especialmente en sectores donde los errores pueden tener consecuencias significativas.
- **Integración Tecnológica:** Integrar la IAG con los sistemas y procesos empresariales existentes puede ser un desafío técnico y operativo considerable.
- **Seguridad y Riesgos:** La protección de los sistemas de IAG contra vulnerabilidades y ciberataques es crucial para mantener la integridad y confiabilidad de la información.

Ahora que hemos establecido un entendimiento completo sobre qué es la Inteligencia Artificial Generativa (IAG), cómo se ha desarrollado a lo largo del tiempo y su potencial, es el momento idóneo profundizar cómo Atenea Studio, está potenciando a los Contact Centers y Sucursales con el poder de la IAG.

## ¿Qué es Atenea Studio?



**Atenea Studio**, es una herramienta de Inteligencia Artificial Generativa, que asiste a los ejecutivos de Contact Center, atención en canales digitales y presenciales, ayudándoles a agilizar sus procesos, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la eficacia.

Su impacto va más allá de la simple eficiencia operativa, ya que redefine la manera en que las empresas interactúan con su información y sus clientes. **Al proporcionar respuestas rápidas, precisas y reducir significativamente los errores y tiempos de atención**, Atenea Studio ha mejorado notablemente la satisfacción del cliente y ha impulsado la productividad de los ejecutivos.

Los centros de contacto enfrentan una serie de desafíos significativos en la actualidad, que van desde altos tiempos de atención hasta la complejidad y el costo asociados con la gestión eficiente del servicio al cliente.

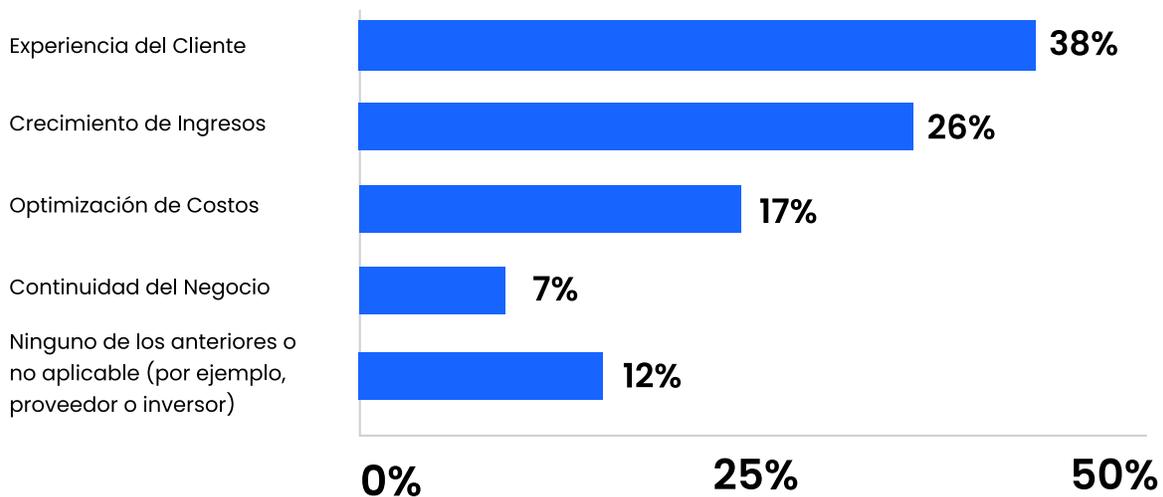
En este entorno desafiante, la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) se presenta como una solución, capaz de renovar radicalmente la forma en que los contact centers. En este contexto, la implementación de un asistente virtual, potenciado por la IAG, emerge como una herramienta innovadora capaz de:

- **Ahorrar de tiempo:** Tradicionalmente, los ejecutivos de Contact Center pasan mucho tiempo buscando información relevante, a menudo utilizando métodos ineficientes como la búsqueda manual en la Intranet. Atenea Studio elimina esta necesidad, proporcionando respuestas instantáneas y precisas. Esta eficiencia se traduce en un ahorro significativo de tiempo, permitiendo a los ejecutivos centrarse en aspectos más críticos de la atención al cliente.
- **Buscar documentación:** Con el desafío de gestionar un gran volumen de documentos y trámites, los centros de atención a menudo se encuentran abrumados y propensos a errores. Atenea Studio facilita este proceso al ofrecer un acceso rápido y organizado a la documentación necesaria, reduciendo así la carga de trabajo y la posibilidad de errores.
- **Disminuir equivocaciones:** Los errores y los largos tiempos de espera pueden afectar negativamente la satisfacción del cliente. Atenea Studio aborda estos problemas proporcionando respuestas precisas y rápidas, mejorando así la calidad general del servicio al cliente.

La implementación de Atenea Studio en entornos empresariales no solo es una inversión estratégica, sino un motor de ahorro y eficiencia:

- **Ahorro en Costos Operativos (OpEx):** Atenea Studio puede generar ahorros significativos, reduciendo los costos operativos desde un 30%. Esto se logra al automatizar y agilizar consultas y procesos de atención al cliente, liberando recursos valiosos.
- **Mejora en el First Contact Resolution (FCR):** La capacidad de Atenea Studio para proporcionar respuestas precisas y rápidas incrementa el FCR desde un 15%. Las consultas de los clientes se resuelven en el primer contacto, mejorando la satisfacción del cliente y reduciendo los tiempos de interacción.
- **Reducción del Tiempo Medio de Operación (TMO):** Atenea Studio disminuye el TMO en un impresionante 35%, lo que significa que las operaciones son más ágiles y eficientes. Se libera tiempo valioso que puede destinarse a actividades estratégicas.

### Foco principal de las iniciativas de IA Generativa



- 1. Apoyo Integral para Ejecutivos:** Atenea Studio no solo asiste durante los procesos de preventa, venta y postventa, sino que también actúa como un recurso de aprendizaje constante, ofreciendo soporte 24/7 y facilitando la interacción en lenguaje natural.
- 2. Tecnología Avanzada:** Con su capacidad para leer y comprender diversos formatos de documentos y convertir audios a texto, Atenea Studio se posiciona como una herramienta tecnológicamente avanzada y accesible.
- 3. Onboarding y Capacitación:** Durante el proceso de onboarding, Atenea Studio se convierte en una herramienta invaluable, actuando como un "súper asesor" y acelerando el proceso de aprendizaje de los ejecutivos.
- 4. Simplificación de la IA Generativa para negocios:** Atenea Studio demuestra su capacidad para gestionar eficientemente entre 100 y 500 documentos, adaptándose a distintos formatos y reduciendo errores y tiempos de atención.
- 5. Proceso Operativo:** El funcionamiento de Atenea Studio se desglosa en solicitud, búsqueda en base de datos y respuesta rápida, asegurando que los ejecutivos reciban la información necesaria en cuestión de segundos.

En un entorno donde cada minuto cuenta, la habilidad para acceder y procesar información de manera rápida y eficiente es crucial. Esto se ve reflejado en los testimonios de organizaciones que lo ponen práctica :

“ El motor de **Atenea Studio**, nos ayudó a acceder mucho más rápido a los mismos contenidos. En lugar de entrar a nuestra intranet y navegar el índice o usar 'Control F', pudimos directamente preguntar a la IA, nos respondía y nos dirigía al archivo. Ganamos minutos valiosos. ”

“ Con otros proveedores tuvimos que trabajar la documentación y adaptarnos a su formato, en cambio con Adereso fue fácil, simplemente pasamos los documentos como los teníamos y la IA fue capaz de identificarlos perfectamente. Eso ayudó a que el proyecto fuera más simple de ejecutar para nosotros. ”

Mirando hacia el futuro, Atenea Studio no solo representa una solución a los desafíos actuales, sino que también es un pilar fundamental en la estrategia de crecimiento y adaptación al cambio continuo del mercado.

“ La IA generativa está preparada para tener un impacto cada vez más fuerte en las empresas durante los próximos cinco años.” Gartner predice que para 2027, casi el 15% de las nuevas aplicaciones serán generadas automáticamente por IA sin intervención humana. ”

Las empresas que adoptan Atenea Studio no solo están mejorando su presente, sino que también están invirtiendo en su futuro, asegurando una posición de liderazgo en una era de constante cambio.

Las empresas que adoptan Atenea Studio no solo están mejorando su presente, sino que también están invirtiendo en su futuro, asegurando una posición de liderazgo en la era de la transformación digital y la excelencia en el servicio al cliente.

Innovación en Eficiencia:

La Revolución de  
Atenea Studio en la  
Gestión de Negocios