

E-book

Cómo diseñar un Service Level Agreement en Logística

Índice

1.- Introducción a la Inteligencia Artificial Generativa (IAG):

- 1.1. La IA Generativa en el Panorama Empresarial Actual
- 1.2. Definición y Capacidad Analítica de la IA Generativa
- 1.3. El Valor Económico Potencial de la IA Generativa según McKinsey

2.- Transformación Sectorial con IA Generativa

- 2.1. Retail: Personalización y Marketing con IA Generativa
- 2.2. Telecomunicaciones: Atención al Cliente y Optimización de Tiempos
- 2.3. Finanzas: Automatización de Informes y Análisis Documental

3.- Necesidades y Percepciones de la IAG en el Ámbito Empresarial

- 3.1. Estudio de Adereso sobre la Adopción de la IA Generativa
- 3.2. Tendencias en Customer Experience y Back Office Inteligente
- 3.3. Segmentación de Mercado y Priorización de la IAG

4.- Casos de Uso

- 4.1. Súper Chatbots Impulsados por IA Generativa
- 4.2. Súper Agentes Asistidos por IA Generativa
- 4.3. Innovación en Backoffice con IA Generativa
- 4.4. Asistentes Virtuales en Capacitación y Asistencia Educativa

5.- Conclusiones y Futuro de la IAG

- 5.1. Impacto Transformador de la IAG en los Negocios

Introducción a los aspectos esenciales de la Inteligencia Artificial Generativa en el entorno empresarial

La Inteligencia Artificial Generativa (IAG) está revolucionando el panorama empresarial moderno, ofreciendo a grandes empresas herramientas innovadoras para mejorar sus operaciones y generar valor. Este avance tecnológico no solo transforma la automatización y la toma de decisiones, sino que también abre nuevas vías para personalizar la experiencia del cliente, optimizar procesos y crear nuevos productos y servicios.

Un estudio reciente llevado a cabo por Adereso ha proporcionado nuevas perspectivas sobre la percepción y el uso de la Inteligencia Artificial Generativa en diversos sectores. La investigación, evaluó las opiniones de diversos expertos de la industrias, dónde se reveló que la mejora de la experiencia del cliente y la implementación de la Inteligencia Artificial Generativa, son áreas de inversión prioritarias. Este enfoque refleja una tendencia hacia la personalización y la eficiencia operativa, subrayando la relevancia de la IA Generativa en el entorno corporativo.

En el sector financiero y de retail, por ejemplo, la IA Generativa, se está empleando para mejorar la interacción con los clientes y personalizar la oferta de productos, lo que resulta en un aumento significativo en las ventas. En telecomunicaciones, la IA Generativa está optimizando tanto la atención al cliente como los procesos internos, mejorando la eficiencia y reduciendo los costos operativos.

McKinsey señala la rápida evolución de la IA Generativa y el desafío que representa para los líderes empresariales mantenerse al día con esta tecnología emergente. Gartner resalta que una mayoría significativa de líderes corporativos ven la IA Generativa, como esencial para el éxito futuro y que muchas empresas ya están implementando o experimentando con ella.

Inteligencia Artificial Generativa (IAG) para grandes empresas

En el vertiginoso panorama empresarial actual, las grandes empresas están constantemente buscando formas de mantenerse a la vanguardia. Una de las innovaciones más prometedoras en este viaje hacia la transformación digital es la Inteligencia Artificial Generativa (IAG). Esta tecnología no solo está redefiniendo los límites de la automatización y la toma de decisiones, sino que también está abriendo nuevas posibilidades para la manera en que las organizaciones operan y crean valor.



You

¿Que es la Inteligencia Artificial Generativa?



ChatGPT

La Inteligencia Artificial Generativa (IA Generativa) se refiere a un tipo de inteligencia artificial diseñada para crear contenido nuevo y original, que puede incluir texto, imágenes, música, voz, y otros tipos de medios. Este tipo de IA utiliza algoritmos avanzados y técnicas de aprendizaje profundo (deep learning) para analizar y aprender de grandes cantidades de datos existentes, y a partir de ese aprendizaje, generar nuevos contenidos que no existían previamente, manteniendo ciertas características, estilos, o cumpliendo con ciertos criterios específicos.



Message ChatGPT...



En el corazón de esta capacidad transformadora y versátil de la IA Generativa se encuentran los Modelos de Lenguaje a Gran Escala (LLM), estos son su núcleo, compuestos por redes neuronales con una gran cantidad de parámetros y entrenados en extensos volúmenes de texto no etiquetado mediante técnicas de aprendizaje autosupervisado o semisupervisado. Esta estructura avanzada es la que dota a la IA Generativa de sus capacidades expansivas y multifacéticas, permitiéndole no solo comprender y procesar el lenguaje humano con una precisión sin precedentes, sino también reflejar su potencial revolucionario en múltiples aspectos del mundo empresarial y creativo.

McKinsey nos pone en perspectiva la acelerada evolución de la IA Generativa con una observación reveladora:



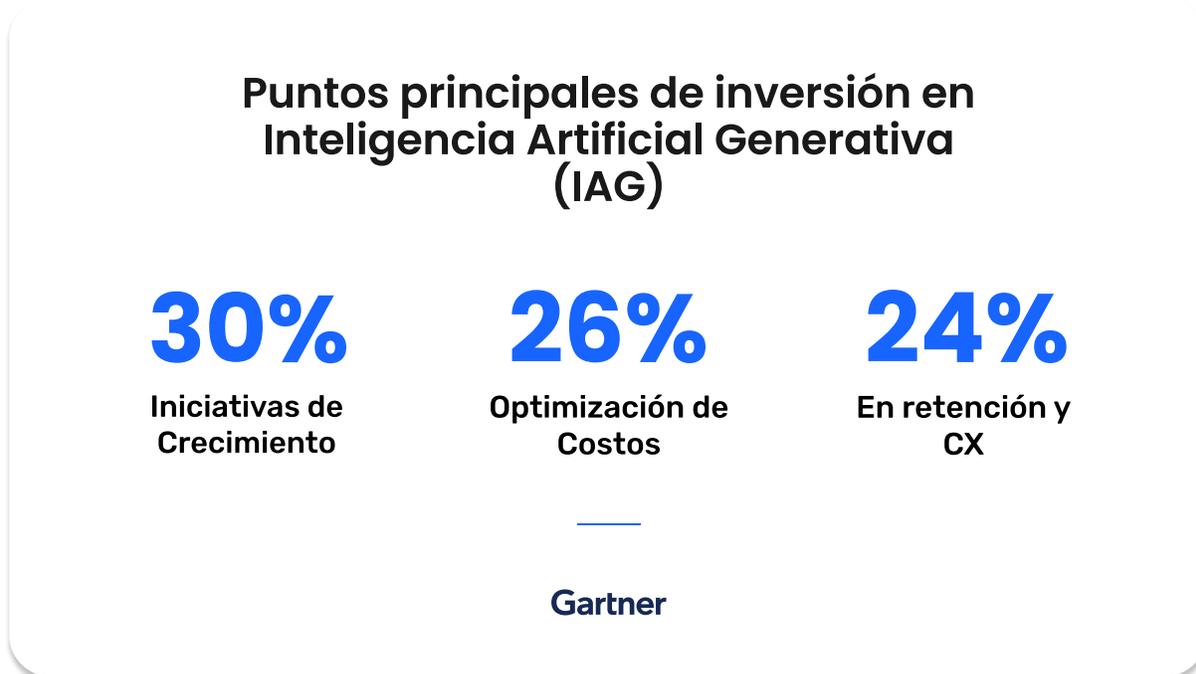
La IA Generativa evoluciona a velocidad récord mientras que los CEOs aún están aprendiendo sobre el valor de la tecnología para el negocio.”

McKinsey&Company

Esta declaración resalta no solo la rapidez del desarrollo tecnológico en el campo de la IA Generativa, sino también el desafío que enfrentan los líderes empresariales para mantenerse al día con estas innovaciones y comprender plenamente su potencial.

En este contexto, el valor económico potencial de la IA Generativa es, de hecho, impresionante. El Instituto Global McKinsey estima que, entre industrias a nivel global, este potencial tecnológico podría añadir un valor equivalente a entre 2.6 y 4.4 billones de dólares anualmente en las 63 aplicaciones que analizó. Entre los sectores industriales, se espera que la banca tenga una de las mayores oportunidades, con un potencial anual de entre 200 mil millones y 340 mil millones de dólares (equivalente al 9 al 15 por ciento de las ganancias operativas), en gran parte debido al aumento de la productividad. Esta proyección no solo subraya la trascendental influencia de la IA Generativa en el panorama económico y empresarial global, sino que también enfatiza la urgencia de que los líderes empresariales comprendan y adopten esta tecnología para capitalizar su potencial transformador.

A su vez Gartner, proyecta los principales puntos de Inversión de la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) en los siguientes focos:



Ahora bien, estos tres focos de inversión que están impulsados por la Inteligencia Artificial Generativa (IAG), ya están generando un gran impacto en la manera en que las grandes empresas operan y mejoran la productividad de sus equipos. A continuación, explicaremos cómo esta innovadora tecnología se está integrando y transformando diversos sectores, marcando un punto de inflexión en la operatividad y estrategias empresariales según Amazon Web Services :



Retail

En el sector del Retail, la IA Generativa, está revolucionando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes:

- **Personalización de recomendaciones de productos:** La IA Generativa se utiliza para analizar el historial de compras y el comportamiento del cliente, generando recomendaciones de productos altamente personalizadas. Esta personalización mejora significativamente la experiencia del cliente y contribuye al aumento de las ventas.
- **Generación de contenido de marketing:** Las empresas están aprovechando la IA Generativa (IAG) para crear contenido de marketing más atractivo y eficiente, como descripciones de productos, publicaciones en redes sociales y correos electrónicos personalizados. Esta mejora en la calidad y relevancia del contenido no solo fortalece la conexión con sus audiencias, sino que también mejora el rendimiento de las empresas en los motores de búsqueda orgánicos.



Telecomunicaciones (Telco)

El sector de telecomunicaciones está adoptando la IA Generativa para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente:

- **Atención al cliente automatizada:** Implementando la IA Generativa en los centros de atención al cliente, se logra proporcionar respuestas rápidas y precisas, mejorando la satisfacción del cliente y reduciendo los costos operativos. Estos sistemas avanzados de IA Generativa, a diferencia de los chatbots tradicionales basados en árboles de decisión, ofrecen interacciones conversacionales y una comprensión más profunda del lenguaje natural, resultando en una mayor resolución y comodidad de uso.
- **Reducción del TMO:** La IA Generativa es capaz de analizar datos en tiempo real, asistiendo por ejemplo a los agentes de atención telefónica para hacer búsquedas más eficientes, precisas y reduciendo los errores, lo que se traduce en una mejora en la calidad del servicio al cliente.



Financiero

En el sector financiero, la IAG está emergiendo como una herramienta clave para la eficiencia y el análisis:

- **Generación de informes financieros:** La automatización en la generación de informes financieros a través de la IA Generativa ahorra tiempo y reduce los errores en la presentación de informes regulatorios y financieros, optimizando así procesos cruciales.
- **Análisis de documentos a gran escala:** La IA Generativa facilita la automatización en la extracción de información clave de documentos financieros, permitiendo una revisión y análisis más ágiles y eficientes. Esto tiene un impacto considerable en áreas como banca personal, banca empresarial y análisis de riesgo financiero, donde se estima un aumento potencial en el valor anual de entre 200 y 340 billones de dólares.

La adopción de la IA Generativa, en estas áreas no solo está transformando las operaciones internas, se convierte en un componente esencial de la estrategia empresarial, impulsando un crecimiento significativo, mejorando la toma de decisiones estratégicas. En este sentido, Gartner proyecta que para el 2025:



**El 50 % de las empresas
habrán ideado plataformas
de orquestación de la
inteligencia artificial para
ponerla en funcionamiento,
partiendo de menos del 10
% en 2020.** ”

Gartner

Inteligencia Artificial Generativa (IAG) para grandes empresas

La Inteligencia Artificial Generativa (IAG), está ofreciendo soluciones innovadoras para mejorar la eficiencia operativa en diversos sectores. En un reciente estudio realizado por Adereso, se han revelado insights valiosos sobre cómo diferentes segmentos del mercado y niveles de liderazgo perciben y priorizan las aplicaciones de la IA Generativa. Este interés en la IA se ve reflejado en las estadísticas de Gartner, que señalan que:

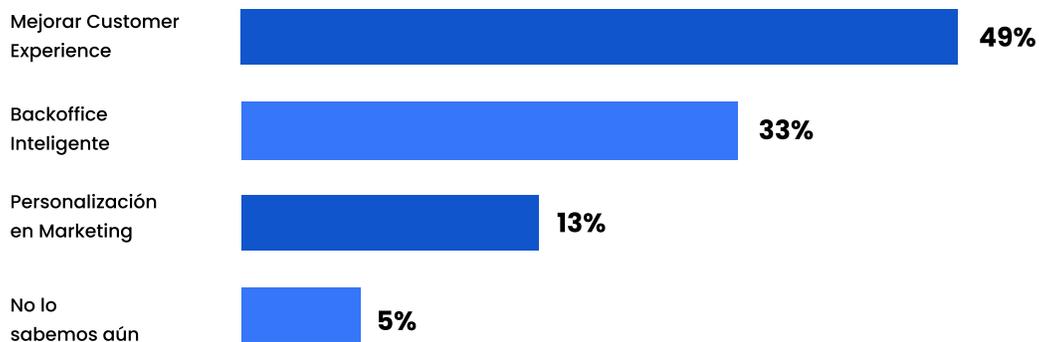


El 79% de los líderes corporativos ven la IA como crítica en su éxito para 2024 y 2025 ”

Gartner

Con el fin de profundizar en el entendimiento de las necesidades específicas de cada segmento, se evaluó la perspectiva de profesionales expertos de distintas áreas de grandes industrias, con el fin de lograr una perspectiva más nítida y profunda de cómo se puede aplicar la IA Generativa en el entorno corporativo.

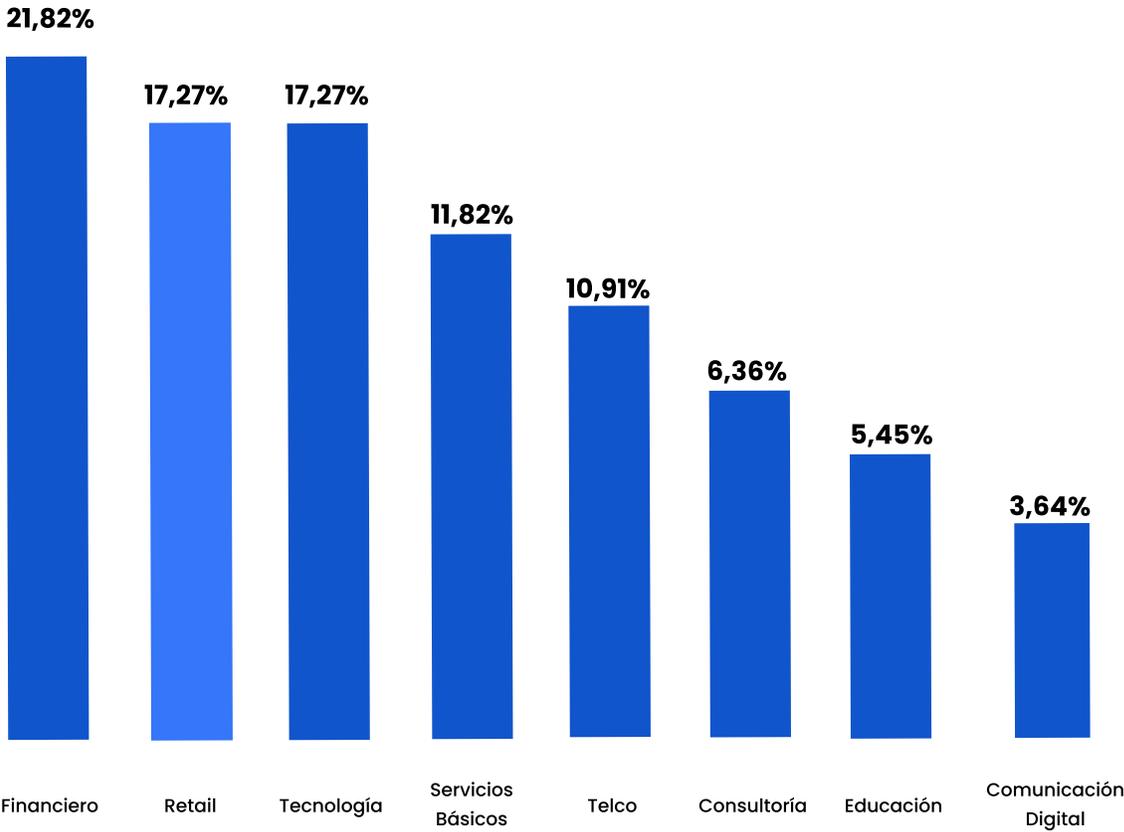
¿Cuál es el potencial y aplicación de la IA que visualizas en tu organización?



Encuesta sobre " Las necesidades de IA Generativa en el ámbito Empresarial"

El análisis de los encuestados muestra una tendencia interesante en diferentes niveles jerárquicos dentro de las empresas. La prioridad más destacada es la mejora de la Customer Experience (Experiencia del Cliente), con 49%, seguida de la implementación de un back office Inteligente, con 33 % de las menciones. La Personalización en Marketing y la categoría "No lo sabemos aún" tienen una presencia notablemente menor. Ahora bien, para poder analizar estos datos a profundidad hay que entender los segmentos de mercado que pertenecen los encuestados:

Segmentos encuestados



Otros segmentos del estudio:
Construcción: 2.73% / Logística: 0.91% / Salud: 0.91% / Gobierno: 0.91%

En el segmento financiero y de retail, los encuestados enfatizaron la importancia de la IA Generativa en la Customer Experience, sugiriendo un enfoque en personalización y satisfacción del consumidor, Francisca Álvarez Díaz, Business Owner en Falabella.com comentó:



Cuando hablamos de experiencia del cliente hay que tener mucho cuidado en cómo la aplicamos. Los clientes no quieren ser atendidos por un bot, ni una máquina, el desafío está en que sea muy resolutivo e idealmente no parezca un bot. En términos de personalización hay un mundo de opciones a explorar como el shop the look en retail. ”

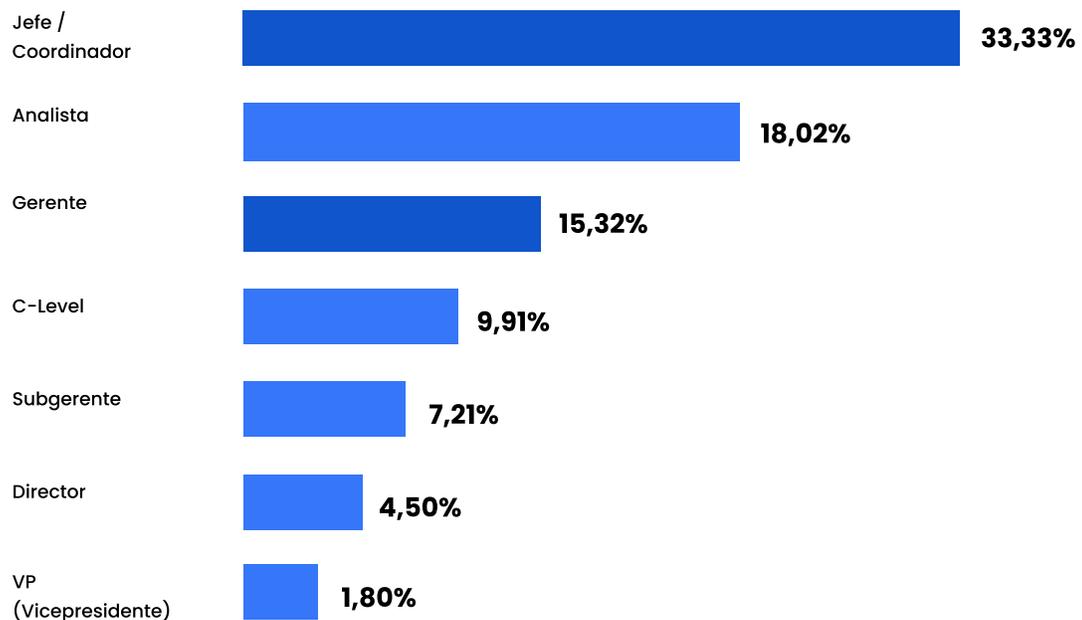
Mientras tanto, el sector de Telecomunicaciones destacó, que integrar Back Office Inteligente mejoraría la experiencia del cliente, Néstor Carrasco Lagos Jefe de Control de Gestión y Análisis de Datos de WOM Chile comentó:



El potencial también va por automatizar procesos analíticos que permitan descubrir insights en menor tiempo en todo el ciclo de vida del cliente. ”

Estos puntos nos dan una visión más amplia de las áreas del mercado que necesitan integrar con rapidez la IA Generativa, pero también hay que tener en cuenta que dentro de los encuestados el interés varía significativamente según los directivos.

Roles profesionales encuestados



Otros cargos de estudio:

Influencer: 2,70% / Independiente: 0,90% / Supervisor: 0,90% / Nivel base: 0,90% / Gubernamental: 0,90%

En este estudio, la participación de jefes y coordinadores, representó la mayoría en casi todas las categorías, particularmente en la mejora de Customer Experience, lo que indica una fuerte conciencia en este nivel de gestión sobre el impacto directo de la IA Generativa en la interacción con los clientes. Curiosamente, en el nivel C-Level, hay un reconocimiento casi igual entre la mejora de Customer Experience y la implementación de Back Office Inteligente, lo que podría reflejar una visión más estratégica en la alta dirección.



...se podrán mejorar muchos frentes en cuanto a experiencia de cliente (CX) porque se podrán procesar de forma más rápida las encuestas y sus datos. Eso permitirá la personalización de productos y servicios...



En cuanto a los porcentajes, podemos entender que los ejecutivos de alto nivel perciben la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) no solo como una tecnología avanzada, sino como una herramienta estratégica esencial en dos aspectos clave del negocio: El desarrollo de operaciones de cara al cliente y la optimización de procesos internos. Este enfoque dual refleja una comprensión profunda del potencial transformador de la IA Generativa. en este sentido Mckinsey estima que:



La IA Generativa podría crear hasta 4.4 trillones USD anuales
en 63 casos de uso estudiados a nivel global ””

Implementación de la IA Generativa para tu empresa

Con la marcada transformación digital acelerada que estamos viviendo, la automatización ha emergido como un pilar fundamental para mejorar la eficiencia y fomentar la innovación en el mundo empresarial. En este contexto dinámico, la Inteligencia Artificial Generativa (IAG) se presenta como una fuerza disruptiva, brindando soluciones que no solo optimizan los procesos existentes, sino que también abren las puertas a nuevas y emocionantes oportunidades de negocio, así como nos comenta Matias Cristi Cisternas con 23 años de experiencia en CX:



IA Generativa tiene mucho por hacer en la relación e
interacción con clientes, y si a eso le sumamos Back Office
inteligente, toda la cadena de valor de la empresa se
digitaliza, generando una ventaja competitiva importante ””

En Adereso AI, entendemos esta visión como una oportunidad de mejora interna para la empresa, por esa razón desarrollamos una estrategia que se determina “CX de 3 partes”, en la cual llevamos la IA Generativa a toda la cadena de valor de la empresa para generar un conjunto de soluciones.

Cómo fortalecer la toda la cadena de valor empresarial con IA Generativa:



Súper chatbots impulsados por IA Generativa

Estos chatbots son mucho más resolutivos, rápidos y cómodos que los tradicionales, tienen la capacidad de manejar miles de documentos empresariales, facilitando su entrenamiento y despliegue. Estos sistemas inteligentes pueden transformar radicalmente la interacción con el cliente, ofreciendo respuestas precisas y personalizadas en tiempo real.

Súper Agentes Asistidos por IA Generativa

Con la asistencia de la IA Generativa, los agentes de atención al cliente pueden incrementar su efectividad hasta en un 35%. La IA Generativa les proporciona herramientas para resolver dudas en tiempo real durante interacciones con clientes, ya sean llamadas telefónicas o atención presencial. Hemos observado que el 60% de los ejecutivos asistidos por IA Generativa reportan mejoras significativas en los indicadores de satisfacción del cliente y en la velocidad de atención.

Por ejemplo en un centro de llamadas donde un cliente presenta una queja compleja, el agente puede ser asistido por IA Generativa y tendrá acceso instantáneo a una amplia red de información, lo que le permite ofrecer soluciones de forma rápida. Esta capacidad de respuesta no solo resuelve el problema del cliente de manera eficiente, sino que también aumenta la confianza en la marca y fortalece la relación a largo plazo con el cliente.

Súper Agentes Asistidos por IA Generativa

Automatización de Documentación: La IA Generativa puede automatizar la lectura y análisis de estos documentos, permitiendo establecer procesos de automatización para acciones específicas. Por ejemplo, este Asistente inteligente, puede resumir una carta de una autoridad fiscalizadora y determinar a qué equipo debe dirigirse la respuesta, o incluso iniciar una acción en el CRM.

- **Gestión de Contratos y Cumplimiento:** La IA Generativa facilita la revisión de contratos, identificando cláusulas y ciclos de renovación para evitar costos innecesarios por servicios auto-renovados. Esta tecnología permite monitorear fechas clave y condiciones contractuales, tareas que de otra manera requerirían un gran esfuerzo humano.
- **Capacitación y Asistencia Educativa:** En el ámbito de la formación y el desarrollo de habilidades, la IA Generativa también está marcando una diferencia. Un ejemplo es el uso de asistentes virtuales basados en IA Generativa para complementar cursos y entrenamientos, resolviendo dudas y reforzando el aprendizaje de los estudiantes.

La IA Generativa está redefiniendo el concepto de eficiencia y capacidad de respuesta en el mundo empresarial, abriendo un amplio abanico de posibilidades para mejorar la experiencia del cliente y la gestión interna de las organizaciones. Su implementación no es solo un paso hacia la automatización, sino también hacia una transformación más profunda y estratégica.

Impacto transformador de la IA Generativa en las grandes empresas

Entender cómo evoluciona la Inteligencia Artificial Generativa, es crucial para reconocer los retos y oportunidades que este camino conlleva. McKinsey advierte sobre un fenómeno común en la adopción de tecnologías emergentes.

“ Como con otras olas de innovación técnica, habrá fatiga en la prueba de concepto y muchos ejemplos de empresas atrapadas en el 'purgatorio de pilotos'. Sin embargo, fomentar una prueba de concepto sigue siendo la mejor manera de probar y refinar rápidamente un caso de negocio valioso antes de escalar a casos de uso adyacentes. Al centrarse en las primeras victorias que entregan resultados significativos, las empresas pueden generar impulso y luego escalar hacia afuera y hacia arriba, aprovechando la naturaleza multipropósito de la IA Generativa. Este enfoque podría permitir a las empresas promover una adopción más amplia de la IA y crear la cultura de innovación que es esencial para mantener una ventaja competitiva. Como se ha descrito anteriormente, el equipo de liderazgo interfuncional querrá asegurarse de que dichas pruebas de concepto sean deliberadas y coordinadas. ”

- McKinsey

Este enfoque estratégico y deliberado hacia la implementación de la IA Generativa permite a las empresas no solo experimentar con innovaciones tecnológicas, sino también construir una cultura de innovación continua. En este sentido Gartner nos muestra un panorama muy alentador sobre la implementación de la IA Generativa:

“ El 55% de los líderes ejecutivos comentan que están desarrollando pilotos de IA Generativa o ya tienen implementaciones en producción ”

Al lograr éxitos tempranos y tangibles, las organizaciones pueden establecer un terreno fértil para la adopción y escalabilidad de la IA, extendiendo sus beneficios más allá de los casos iniciales hacia un impacto transformador más amplio y profundo en la empresa.

La IA Generativa, se perfila como una fuerza transformadora en el mundo empresarial. Las organizaciones que abracen esta tecnología, superen los desafíos iniciales y escalen sus aplicaciones de manera estratégica, estarán mejor posicionadas para aprovechar sus vastas capacidades y mantener una ventaja competitiva en un mercado en constante evolución.



www.adereso.ai