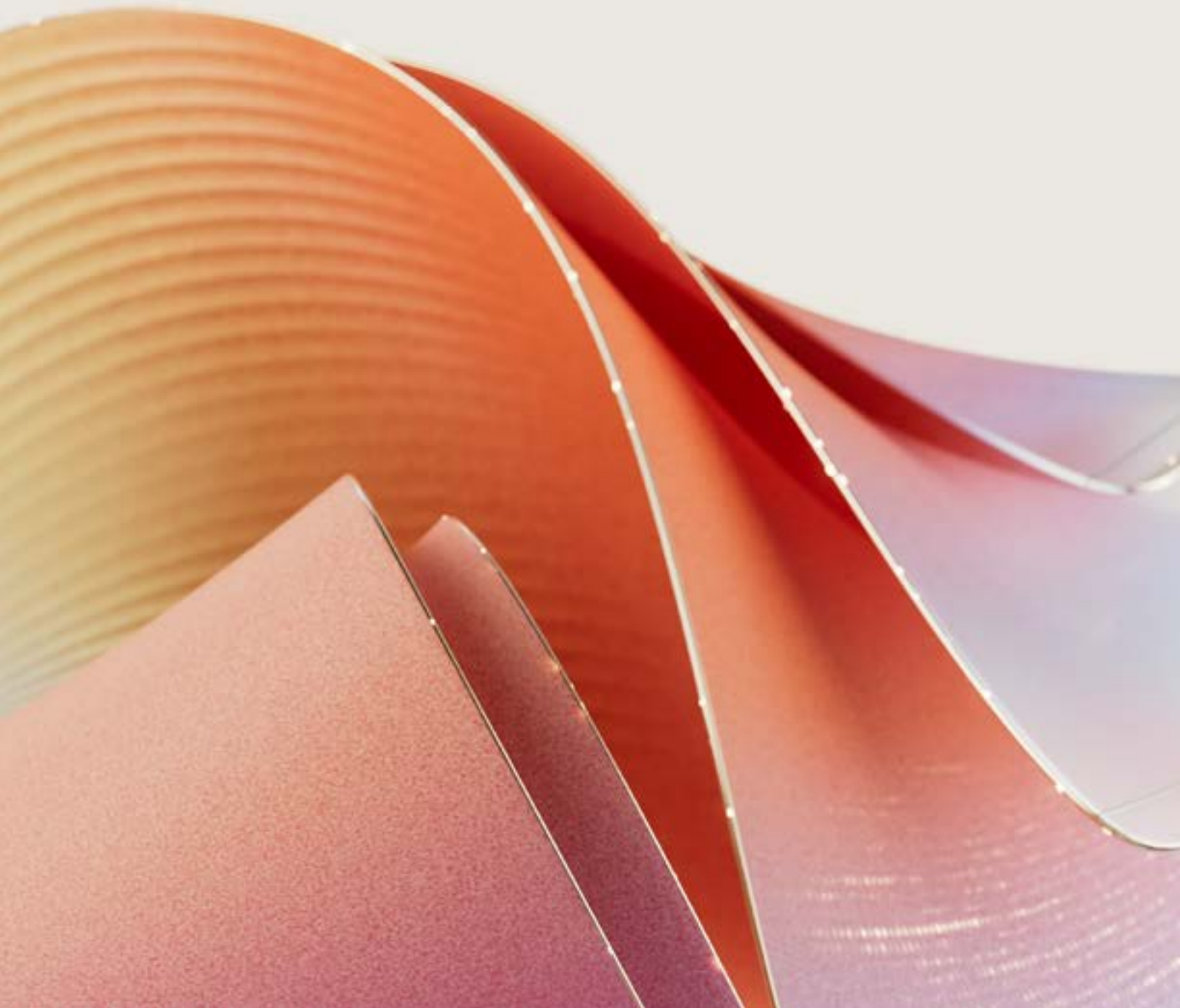


Casos prácticos de IA para líderes empresariales: Obtenga valor con la IA



Índice

03 /

El valor empresarial transformador de la IA

05 /

Cultivar la confianza con una IA responsable

07 /

Identificar escenarios empresariales para el éxito

15 /

Aprovechar las oportunidades de la IA para su negocio

16 /

Dar el siguiente paso en su camino hacia la transformación de la IA

El valor empresarial transformador de la IA

El impacto empresarial de Microsoft Copilot

Descubra el impacto de la inteligencia artificial generativa en la productividad, la creatividad y el tiempo. En un reciente [Informe especial del Índice de tendencias laborales](#), Microsoft encuestó a los usuarios en nuestro Programa de acceso anticipado a Copilot para Microsoft 365 y descubrió que:

70 % de los usuarios afirman que Copilot les ayudó a ser más productivos

68 % de los usuarios afirman que Copilot mejoró la calidad de su trabajo

85 % de los usuarios afirman que Copilot les ayudó a tener un buen primer borrador más rápido

77 % de los usuarios afirman que, una vez que utilizan Copilot, ya no quieren dejarlo²

En los últimos años, el rápido ritmo de innovación de la tecnología de inteligencia artificial generativa (incluida la aparición de pequeños modelos lingüísticos, el auge de los modelos como servicio y los últimos avances de OpenAI) ha contribuido a su adopción y uso generalizados y sin precedentes.

La inteligencia artificial ya desempeña un papel en muchas empresas y su adopción va en aumento. En un estudio reciente de IDC, el 71 % de los encuestados afirmó que sus empresas ya utilizaban la inteligencia artificial.¹ Y, según la Worldwide Artificial Intelligence Systems Spending Guide (agosto de 2023) de IDC, se espera que el gasto empresarial en soluciones de inteligencia artificial aumente hasta los USD 423 000 millones a una tasa de crecimiento anual compuesto (TCAC) del 26,9 % entre los años 2022 y 2027. Esta cifra es más de cuatro veces superior a la TCAC quinquenal del 5,7 % para el gasto mundial en TI durante el mismo periodo.¹

Con el reciente lanzamiento de [Microsoft Copilot](#), un compañero de inteligencia artificial para el trabajo y la vida, el pronóstico sigue siendo claro: los productos y servicios de inteligencia artificial estarán más disponibles que nunca y ayudarán a las organizaciones a obtener beneficios significativos en todo lo que hacen.

La IA es un campo en rápida evolución, especialmente para aplicaciones empresariales. Este manual está diseñado para ayudarlo a ponerse al día sobre el estado actual de la IA en los negocios y para ofrecer ejemplos de cómo puede aplicar la IA a los casos prácticos comunes hoy en día para que usted y su negocio puedan tomar la delantera.

El estado actual y el potencial de la IA en la actualidad

La inteligencia artificial brinda una variedad de capacidades, muchas de las cuales se están desarrollando con rapidez. Para las empresas, estas capacidades abarcan cuatro grandes categorías:

- **Las capacidades de visión** ofrecen a los usuarios la posibilidad de identificar, clasificar y contextualizar las imágenes en función de sus necesidades específicas. Abarca el análisis y reconocimiento de imágenes, el reconocimiento óptico de caracteres, la capacidad de enfocar una parte concreta de una imagen y el análisis espacial de presencias y movimientos.
- **Las capacidades de voz** incluyen funcionalidades básicas como la conversión de voz a texto y de texto a voz en tiempo real, pero también van mucho más allá de lo básico. Ahora, la inteligencia artificial puede generar sonido sintético similar al

humano a partir de una amplia gama de voces extraídas de textos y muestras de voz. También puede ayudar en la transcripción por lotes, la detección de idiomas y la traducción.

- **Las capacidades de lenguaje** incluyen el análisis de sentimientos, la extracción de frases clave y la minería de opiniones. Los modelos de inteligencia artificial usan el procesamiento del lenguaje natural para entender el lenguaje humano y generar respuestas conversacionales.
- **Las capacidades de decisión** ayudan a los usuarios a tomar decisiones más inteligentes con mayor rapidez mediante el análisis de grandes cantidades de datos para generar ideas. Estos sistemas pretenden emular el razonamiento humano teniendo en cuenta varios factores, adaptándose a condiciones cambiantes y optimizando los resultados en función de objetivos predefinidos.

Muchas de las ventajas actuales más interesantes de la inteligencia artificial proceden de la combinación de las capacidades de estos ámbitos. A medida que la inteligencia artificial se torna más accesible para las empresas y los clientes, podemos esperar ver innovaciones de inteligencia artificial cada vez más sofisticadas que reúnan estas capacidades con el fin de permitir ganancias en productividad y eficiencia, así como nuevas oportunidades de negocio y un mayor valor.



Cultivar la confianza con una IA responsable

Tanto los líderes empresariales como los consumidores quieren estar preparados para la inteligencia artificial. Antes de comprometerse a utilizarla, deben sentir que pueden confiar en ella. El diseño de soluciones de inteligencia artificial de forma responsable es esencial para ganarse la confianza necesaria para que las empresas y sus clientes aprovechen plenamente la inteligencia artificial con confianza.

Microsoft ha demostrado su liderazgo a la hora de ayudar a todas las organizaciones a incorporar la seguridad y la responsabilidad en sus procesos de inteligencia artificial desde el principio. Como parte de este esfuerzo, Microsoft ha establecido un conjunto básico de seis principios para guiar el desarrollo y uso de la inteligencia artificial responsable:

- **Equidad**
Los sistemas de inteligencia artificial deben tratar a todas las personas con equidad.
- **Confiabilidad y seguridad**
Los sistemas de inteligencia artificial deben funcionar de manera confiable y segura.
- **Privacidad y seguridad**
Los sistemas de inteligencia artificial deben ser seguros y respetar la privacidad.
- **Inclusión**
Los sistemas de inteligencia artificial deben empoderar a todos y atraer a las personas.
- **Transparencia**
Los sistemas de inteligencia artificial deben ser comprensibles.
- **Responsabilidad**
Las personas deben ser responsables de los sistemas de inteligencia artificial.

Para poner en práctica estos principios, Microsoft aplica el [Estándar de IA responsable de Microsoft](#). Esta norma contiene orientaciones concretas y prácticas sobre lo que significan estos principios y cómo defenderlos. Si bien se trata de una guía interna de Microsoft, Microsoft la ha puesto a disposición del público en

un esfuerzo por compartir lo que hemos aprendido tras años de experiencia en el desarrollo y la implementación de la inteligencia artificial y para ayudar a promover un debate más amplio sobre la creación de mejores normas y prácticas para la inteligencia artificial.

[Obtenga más información sobre el compromiso de Microsoft con la IA responsable](#)

IA y ciberseguridad

A medida que aumentan los costos de las vulneraciones de seguridad para las empresas, la inteligencia artificial está llamada a convertirse en una poderosa herramienta de ciberseguridad. Las organizaciones que utilizan ampliamente la inteligencia artificial y la automatización de la seguridad ahorran un promedio de USD 1,76 millones en comparación con las que no lo hacen.³

Las soluciones con tecnología de IA como [Microsoft Copilot para seguridad](#) pueden brindar una ayuda inestimable a los equipos de seguridad. Estas soluciones pueden sintetizar datos de diversos orígenes en información clara y práctica para simplificar las respuestas ante incidentes, clasificar las señales más rápido y descubrir antes las amenazas. Con esta ayuda de la IA, los defensores pueden ver lo que ocurre en sus entornos, aprender de la inteligencia existente, correlacionar las actividades de las amenazas y tomar decisiones más informadas y eficaces a la velocidad de la máquina.

Identificar escenarios empresariales para el éxito

Para las empresas de todos los tipos y tamaños, la inteligencia artificial está remodelando casi todos los aspectos de nuestra forma de trabajar: tiene el potencial de aumentar la productividad, optimizar los procesos y, en última instancia, impulsar un crecimiento sólido y sostenible en diversos escenarios e industrias, como las finanzas, la manufactura, el comercio minorista y la salud.

Sumérjase en las siguientes secciones para explorar las formas en que la inteligencia artificial puede aplicarse hoy para encaminar a su organización hacia un crecimiento transformador.

Aumentar la productividad

La tecnología de inteligencia artificial puede ayudar en tareas como agilizar la creación de contenidos, facilitar la comunicación productiva y reducir el trabajo administrativo, todo lo cual tiene el potencial de aumentar la productividad de las empresas que hacen uso de ella. A medida que las industrias se vuelven cada vez más complejas y aceleradas, las soluciones con tecnología de IA que refuerzan la productividad se están haciendo esenciales para las empresas que quieren obtener una ventaja competitiva. En última instancia, la inteligencia artificial está mejorando la manera de trabajar de las personas en todos los puestos de trabajo y liberando aumentos de productividad sin precedentes en todos los sectores.

Acelerar la creación de documentos

La generación de contenidos con tecnología de IA se está convirtiendo con rapidez en uno de los recursos más valiosos para ayudar a las organizaciones a empoderar a sus trabajadores para que realicen las tareas con mayor rapidez, sobre todo cuando se trata de crear documentos, hojas de cálculo, presentaciones y comunicaciones. Con soluciones como [Microsoft Copilot para Microsoft 365](#), los usuarios pueden generar documentos, obtener resúmenes que les ayuden a ponerse al día en conversaciones de correo electrónico o reuniones, e incluso generar borradores completos de correo electrónico, que

luego pueden revisar, editar y enviar. Para las empresas, estas pequeñas optimizaciones de nivel individual se suman a un gran aumento de la productividad a nivel organizativo.

Facilitar la creación de documentos ahorra tiempo, pero también ayuda a las personas a realizar un trabajo que tiene un impacto más significativo. En finanzas, por ejemplo, la inteligencia artificial generativa puede utilizarse para ayudar a los banqueros de inversión a acelerar la creación de documentos y materiales de presentación. Las soluciones de inteligencia artificial que emplean el procesamiento del lenguaje natural pueden cotejar datos complejos procedentes de distintos orígenes (incluidos modelos, análisis y señales) y transformarlos en informes exhaustivos pero accesibles, resúmenes de mercado y libros de presentaciones completos. Dado que la inteligencia artificial agiliza y facilita la creación de estos activos, los empleados disponen de más ancho de banda para crear materiales personalizados, cada uno adaptado a su destinatario.

Optimizar las comunicaciones

La inteligencia artificial también está transformando las comunicaciones a un nivel más amplio al conectar a las personas con la información correcta en el momento oportuno para facilitar interacciones más productivas. Las soluciones de inteligencia artificial para centros de llamadas, como [Microsoft Copilot para ventas](#), han

transformado la manera de trabajar de los vendedores al presentar capacidades de inteligencia artificial en los procesos de ventas y administración de las relaciones con los clientes en todos los sectores. La inteligencia artificial puede utilizarse para automatizar de forma parcial la experiencia del cliente en el centro de llamadas, lo que libera tiempo de los representantes del centro de llamadas para que los agentes humanos puedan enfocarse en ayudar a los clientes con consultas más complicadas. La inteligencia artificial también puede resumir y extraer información de todas las conversaciones del centro de llamadas, medir el sentimiento del cliente desde el principio hasta el final de la llamada y entregar esta información directamente a los representantes del centro de llamadas. Si bien los representantes humanos de los centros de llamadas siguen siendo necesarios, la información y el asesoramiento en tiempo real que pueden obtener de la inteligencia artificial ayudan a que sus interacciones con el cliente sean lo más ágiles posible, lo que a la larga se traduce en una mejor experiencia del cliente.

Del mismo modo, en la atención de salud, los proveedores utilizan la inteligencia artificial para mejorar la eficacia de los portales de pacientes u otras soluciones digitales en el centro del recorrido asistencial de cada paciente. Al basarse en los historiales médicos de los pacientes, los bots de chat de inteligencia artificial pueden responder a sus preguntas y brindar ayuda personalizada, lo que mejora el servicio al paciente. Los pacientes pueden disfrutar de planes de atención personalizados que les ofrecen la atención individual que merecen.

Reducir las tareas administrativas

Las soluciones de inteligencia artificial también pueden aumentar la productividad, lo que simplifica las tareas y reduce la cantidad de trabajo repetitivo que tienen que hacer los empleados. En el vertiginoso mundo de la venta minorista, por ejemplo, los empleados se encuentran a menudo haciendo malabarismos con múltiples funciones (incluidas la administración de inventarios, las ventas y el servicio), lo que les deja poco tiempo para interacciones significativas con los clientes. Piense en un vendedor del comercio minorista que pasa horas revisando y actualizando manualmente los niveles de existencias. Los sistemas de administración de inventarios con tecnología de IA pueden automatizar este proceso, permitiendo al empleado dedicar más tiempo a los clientes. Al reducir las tareas repetitivas, la IA facilita a los empleados la información que necesitan cuando la necesitan, permitiéndoles involucrarse en trabajos más gratificantes, lo que puede mejorar la satisfacción laboral, reducir la rotación de personal y, en última instancia, generar experiencias del cliente más positivas.

Del mismo modo, en la atención de salud, los equipos pueden utilizar la inteligencia artificial para optimizar sin problemas las tareas administrativas, lo que permite al personal dedicar más tiempo a la atención de los pacientes. Desde la automatización de la programación de citas hasta la generación automática de borradores de documentación clínica y resúmenes de salud del paciente, la inteligencia artificial puede ayudar a optimizar la precisión y la velocidad, lo que mejora la experiencia general del paciente



y aumenta la satisfacción del médico. Esta tecnología transformadora disminuye la carga administrativa de los equipos de salud y ayuda a las organizaciones a revolucionar su administración de la atención de salud, haciéndola más accesible y eficiente para todos.



Netlogic utiliza la inteligencia artificial para obtener más valor de los datos de CRM

La empresa de TI Netlogic utiliza la inteligencia artificial para captar con precisión las solicitudes de los clientes y hacer que las interacciones con ellos sean más productivas. Con [Microsoft Copilot para ventas](#), Netlogic analiza el texto transcrito de las reuniones de Teams con los clientes para generar los puntos más destacados de las conversaciones. A continuación, crea resúmenes de reuniones en Outlook a partir de estos puntos destacados de las conversaciones, que se envían a su sistema CRM para ofrecer a los equipos de ventas y servicios sobre el terreno acceso instantáneo a la información que necesitan para atender mejor a los clientes.

[Leer el caso](#)

Optimizar la eficiencia

La IA ofrece herramientas potentes para optimizar la eficiencia en todos los niveles de las operaciones. Con las sólidas capacidades de análisis que permiten las soluciones de inteligencia artificial, las empresas pueden obtener más información que nunca sobre cómo funciona su organización y cómo pueden mejorarla. Pero las empresas no solo utilizan la inteligencia artificial para resolver los retos a los que se enfrentan hoy en día. También la utilizan para imaginar qué oportunidades y retos les depara el futuro y asegurarse de que están preparados para ellos.

Acelerar las operaciones

El rápido ritmo de la inteligencia artificial está allanando el camino para que las organizaciones aceleren los ciclos de producción y, en última instancia, aumenten los márgenes de beneficio al hacerlo. En la manufactura, las capacidades de la inteligencia artificial para procesar y aprender de los datos pueden combinarse con herramientas de automatización. Los fabricantes pueden utilizar la inteligencia artificial para analizar con más facilidad los recursos y comprobar la factibilidad. Y después de implementar mejoras en los procesos, pueden automatizar las comprobaciones de control de calidad con el fin de garantizar que los productos cumplen las normas y que los procesos alcanzan los objetivos de producción. Los fabricantes también pueden obtener una mayor visibilidad de las operaciones de la cadena de suministro con herramientas de inteligencia artificial que detectan posibles interrupciones y marcan las oportunidades donde los procesos pueden ser más eficientes.

Evitar los tiempos de inactividad con el mantenimiento predictivo

Debido a los contratiempos operativos y financieros que implica, el tiempo de inactividad no planificado puede ser una pesadilla para las organizaciones. Sin embargo, las empresas pueden utilizar API y modelos personalizables, como los que proporcionan los [servicios Azure AI](#) y [Azure Machine Learning](#), para crear soluciones de mantenimiento predictivo con tecnología de IA que pueden ayudar a mitigar este riesgo operativo. La inteligencia artificial puede analizar datos históricos de producción y telemetría de equipos y supervisar de forma continua los datos actuales de máquinas y equipos. Con esta información, la inteligencia artificial puede identificar anomalías y detectar posibles problemas antes de que se produzcan, lo que permite a las empresas mitigarlos antes de que se transformen en problemas costosos y complejos.

Los fabricantes también pueden utilizar la inteligencia artificial generativa para convertir sus ideas y su base de conocimientos internos en listas de comprobación de procedimientos operativos estándar que ayuden a los trabajadores de primera línea de las fábricas a entender y cumplir los procedimientos recomendados y los procesos para garantizar un funcionamiento fluido y eficiente de la fábrica.

Prever las necesidades futuras

Los sistemas de inteligencia artificial brindan ventajas para la cadena de suministro y la administración de inventarios. En el vertiginoso mundo del comercio minorista, enfocado en el cliente y de gran volumen, prever las necesidades y tendencias puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. Los análisis predictivos basados en inteligencia artificial son fundamentales para ayudar a los minoristas a convertir enormes repositorios de datos en información práctica. Gracias a la inteligencia artificial, las empresas minoristas pueden crear previsiones de demanda muy precisas para cada categoría de producto y ubicación de tienda, con el fin de facilitar niveles óptimos de inventario. Los algoritmos con tecnología de IA también pueden supervisar continuamente los precios de la competencia, el comportamiento del cliente y las tendencias del mercado para que las empresas puedan ajustarlos en tiempo real. Por ejemplo, un ejecutivo minorista puede prever las demandas estacionales o identificar las tendencias emergentes de productos, lo que permite optimizar las existencias y crear campañas de marketing estratégicas. Este escenario conduce a una mejor experiencia del cliente, una utilización eficiente de los recursos y una mejora de los resultados finales.



La inteligencia artificial ayuda a Alberta Wildfire a optimizar los recursos para combatir los incendios forestales

Alberta Wildfire, una agencia canadiense de extinción de incendios forestales, utiliza una herramienta con tecnología de IA para ayudar a los oficiales de guardia y a las cuadrillas de bomberos a optimizar la eficacia en la lucha contra los incendios forestales. Creada en [Azure Machine Learning](#) por AltaML, un desarrollador de soluciones de inteligencia artificial de Edmonton (Alberta), la herramienta usa el machine learning para analizar decenas de miles de puntos de datos y predecir la probabilidad de que se produzcan nuevos incendios al día siguiente por regiones. Esta información ayuda a la agencia a tomar decisiones informadas sobre cómo asignar de manera estratégica los recursos para obtener el máximo impacto.

[Leer el caso](#)



Crear un nuevo valor empresarial

La inteligencia artificial también puede abrir nuevas puertas a los tipos de experiencias, productos y servicios que las empresas pueden brindar. Gracias a la inteligencia artificial, las organizaciones pueden generar nuevo valor para sí mismas al crear nuevas ofertas y aumentar el valor que estas aportan a sus clientes.

Personalizar las experiencias de los clientes

La IA puede ayudar a las empresas a crear experiencias de cliente positivas y personalizadas que satisfagan las altas expectativas de los clientes. En el comercio minorista, la inteligencia artificial puede utilizarse para ofrecer personalización en las tiendas en línea. Al integrar sólidos motores de recomendación basados en inteligencia artificial en sus sitios web, los minoristas en línea pueden crear experiencias de compra en línea realmente personalizadas para todos sus clientes, a escala. Estas experiencias dan prioridad a las preferencias individuales y los patrones de comportamiento para brindar a los clientes el contenido y las recomendaciones que se ajustan a sus preferencias y necesidades, lo que fomenta la fidelidad de los clientes y ayuda a aumentar las ventas.

Otros sectores, como el financiero, también pueden utilizar la inteligencia artificial para ofrecer un servicio personalizado a los clientes. Por ejemplo, [las aseguradoras pueden utilizar la IA para ofrecer a los empleados y socios de agencias acceso a las respuestas contextualizadas que necesitan, de manera rápida](#). Esto les permite responder con más rapidez a las consultas sobre reclamaciones y acelerar la recuperación de capital de terceros o reaseguradores. Las soluciones CRM con tecnología de IA, como [Microsoft Copilot para servicio](#), ofrecen soluciones listas para usar que facilitan una mejor y más personalizada atención al cliente con inteligencia artificial, mientras que otros servicios, como [Microsoft Copilot Studio](#) y [Azure AI Studio](#), permiten a las empresas crear sus propios bots de chat con tecnología de IA para ayudar tanto a empleados como a clientes.

Generar nuevos productos y servicios

Las capacidades de segmentación y personalización de la inteligencia artificial también brindan ventajas que van más allá de la mera optimización de la experiencia del cliente. Gracias a la inteligencia artificial, las empresas pueden optimizar la creación de productos y servicios totalmente nuevos y adaptados a las necesidades de sus clientes. De hecho, la inteligencia artificial puede utilizarse en

todas las fases de desarrollo para ayudar a crear nuevos productos y servicios innovadores que impulsen el crecimiento empresarial. Por ejemplo, los fabricantes pueden utilizar la inteligencia artificial para redactar con rapidez correos electrónicos dirigidos a los clientes en los que se les solicite su opinión sobre los nuevos productos, servicios y optimizaciones que desean. Los fabricantes pueden utilizar esta información para generar ideas para nuevos productos y aplicar herramientas de inteligencia artificial con el fin de resumir la investigación y las notas de las reuniones mientras lo hacen. Cuando un producto está listo para su desarrollo, los ingenieros de producto pueden utilizar la inteligencia artificial para crear gemelos digitales que reduzcan la necesidad de prototipos físicos. Todas estas optimizaciones de la inteligencia artificial permiten a los fabricantes identificar qué productos desean sus clientes y comercializarlos con mayor rapidez.

Mejorar los resultados

Las mejoras de eficiencia y calidad que permite la inteligencia artificial también están facilitando que las empresas aumenten el valor que sus servicios ofrecen a los clientes. Por ejemplo, en la atención de salud, [los médicos pueden utilizar la inteligencia artificial para ayudarles a analizar imágenes médicas cuando elaboran planes de tratamiento](#). También pueden aplicar la inteligencia artificial para sintetizar datos procedentes de diversos orígenes, como la bibliografía

médica existente, los historiales médicos de los pacientes y los resultados de los diagnósticos. A partir de los datos, la inteligencia artificial puede ayudar a los médicos a recomendar consideraciones de riesgo adaptadas al paciente, tendencias demográficas o perspectivas de la población de pacientes. Tras las visitas de los pacientes, el personal puede utilizar la inteligencia artificial para crear borradores de resúmenes e instrucciones posteriores a la visita. Con la ayuda de la inteligencia artificial, el sector de salud ahorra tiempo y contribuye a mejorar los resultados y la calidad de las revisiones de salud.



Dotdigital ayuda a sus clientes a mejorar el compromiso de marketing con la inteligencia artificial

Dotdigital es una plataforma de datos sobre la experiencia del cliente que ha ayudado a más de 4000 marcas de todo el mundo en 150 países a mejorar su marketing y su compromiso. Utilizando herramientas como [Microsoft Copilot](#), [Azure OpenAI Service](#) y GPT-4, Dotdigital está creando soluciones que permiten a sus clientes realizar optimizaciones basadas en datos en sus comunicaciones de marketing y generar fantásticas experiencias de cliente.

[Leer el caso](#)



Aprovechar las oportunidades de la IA para su negocio

Los escenarios empresariales de este eBook ilustran algunas de las formas en las que la inteligencia artificial ya está redefiniendo el trabajo en diversos sectores: permitiendo aumentar la productividad, optimizando los procesos y las operaciones, y ayudando a las organizaciones a ofrecer a los clientes nuevos productos para aumentar el valor.

No obstante lo anterior, las aplicaciones que aquí se exploran son solo algunos ejemplos de las muchas formas en que las empresas están empleando la inteligencia artificial en la actualidad para impulsar un impacto transformador. La inteligencia artificial sigue siendo una tecnología en rápido desarrollo, y sus aplicaciones potenciales son ilimitadas. Cuando se desarrolla y utiliza de forma responsable, la inteligencia artificial tiene un potencial sin precedentes para crear un impacto positivo de gran alcance, tanto para las empresas como para los clientes a los que sirven.

Con la información de este eBook, ya está preparado para poner en marcha la transformación de su organización, adoptar e implementar la inteligencia artificial y ver cómo se dispara el potencial de su empresa.

¡Contáctanos!

www.atx.mx

dynamics@atx.mx

241 417 6600

