cognizant

El uso de la IA generativa en la organización

En qué áreas de la empresa la IA generativa puede aportar más valor y cómo implementarla para obtener el máximo beneficio.

Introducción

La IA generativa redefinirá todas las industrias. La pregunta es cuándo

No hay duda de que la inteligencia artificial (IA) generativa ha sido el tema de actualidad en 2023. Se trata de una tecnología que transformará los negocios gracias a nuevos niveles de colaboración hombre-máquina. Quizás por esta promesa, las organizaciones han sentido cierta urgencia a la hora de aplicarla. Eso sí, con cierta cautela. En septiembre de 2023, Cognizant Research revelaba que los directivos de la lista Fortune 1000 (de los que entrevistó a más de 800 en EE.UU. y Europa) se mostraban seducidos por esta tecnología y también algo preocupados por su naturaleza impredecible (88%). Pero aún más por la exposición de los datos, los riesgos de seguridad y el daño reputacional.

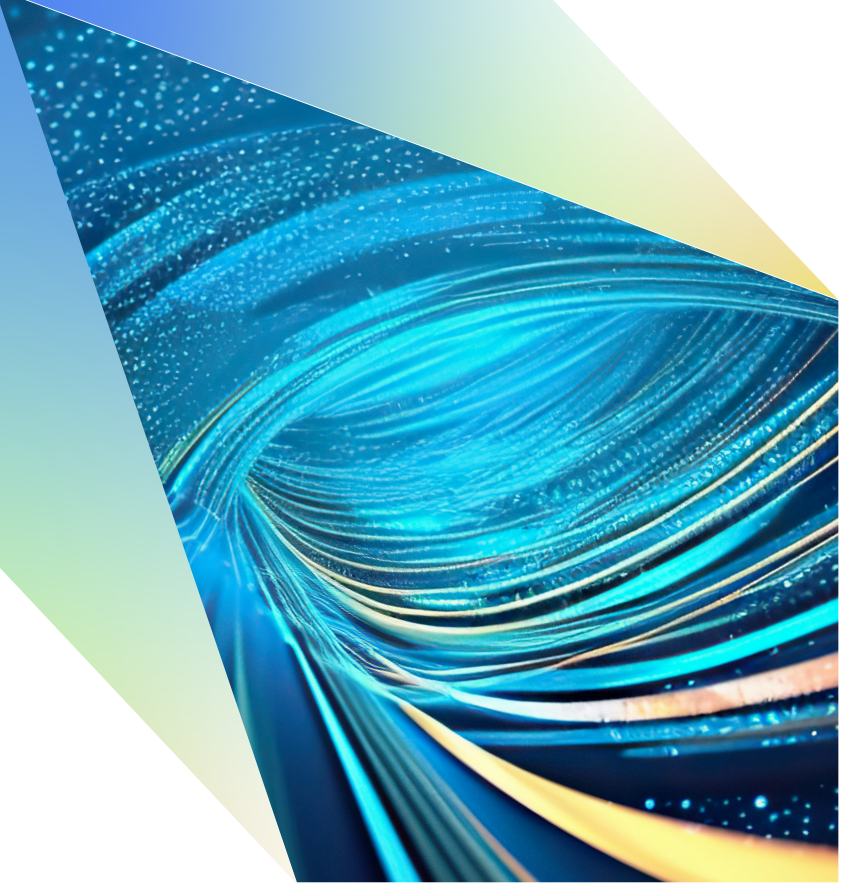
Hoy casi todas las organizaciones están financiando alguna investigación sobre la IA generativa a pesar de que muchos líderes (30%) no creen que tenga un impacto significativo en su industria en los próximos dos años. Para la mayoría de los entrevistados no se trata de "si la IA generativa impactará en su negocio, que lo hará, sino cuánto tiempo les queda para que se produzca".

> La cuestión es cuánto tiempo les queda para que IA generativa impacte en el negocio

Es obvio que la IA generativa se integrará en las organizaciones, pero ¿por dónde empezar? ¿Cuáles son las áreas en la que la adopción de la tecnología tendrá más impacto?

Aplicaciones

Si tenemos en cuenta los primeros plug-ins disponibles para ChatGPT, o los bots en la app Poe, es evidente que los casos de uso de la IA generativa son tan amplios y variados como el propio software y que no se circunscribe a solo interfaces de conversación.



Aplicaciones

7 Casos de uso de la IA generativa

Incluso, en esta fase inicial, las oportunidades para la IA generativa en la empresa son innumerables. De hecho, con las bases adecuadas, la única limitación para la creación de una solución será la imaginación. Pero, con tantas oportunidades y tantas preguntas, es complicado saber por dónde empezar. Por esta razón, recomendamos a las organizaciones que empiecen a explorar esta tecnología lo antes posible para identificar sus propias áreas de mejora, protegerse frente a las disrupciones y desarrollar sus propias habilidades. Por suerte no hace falta que empiecen de cero. Con los siguientes ejemplos de caso de uso de la IA generativa, Cognizant pone de manifiesto lo variada que puede ser la aplicación de esta tecnología. Cada parte de la cadena de valor en cada industria puede verse alterada de una forma única y diferenciada a medida que las organizaciones aporten sus datos, procesos y puntos de vista únicos al debate.

1 **Inteligencia de mercado y de competencia**

2 **Desarrollo de software**

3 **Producción**

4 **Marketing y ventas**

5 **Consultoría experta**

6 **Participación del empleado**

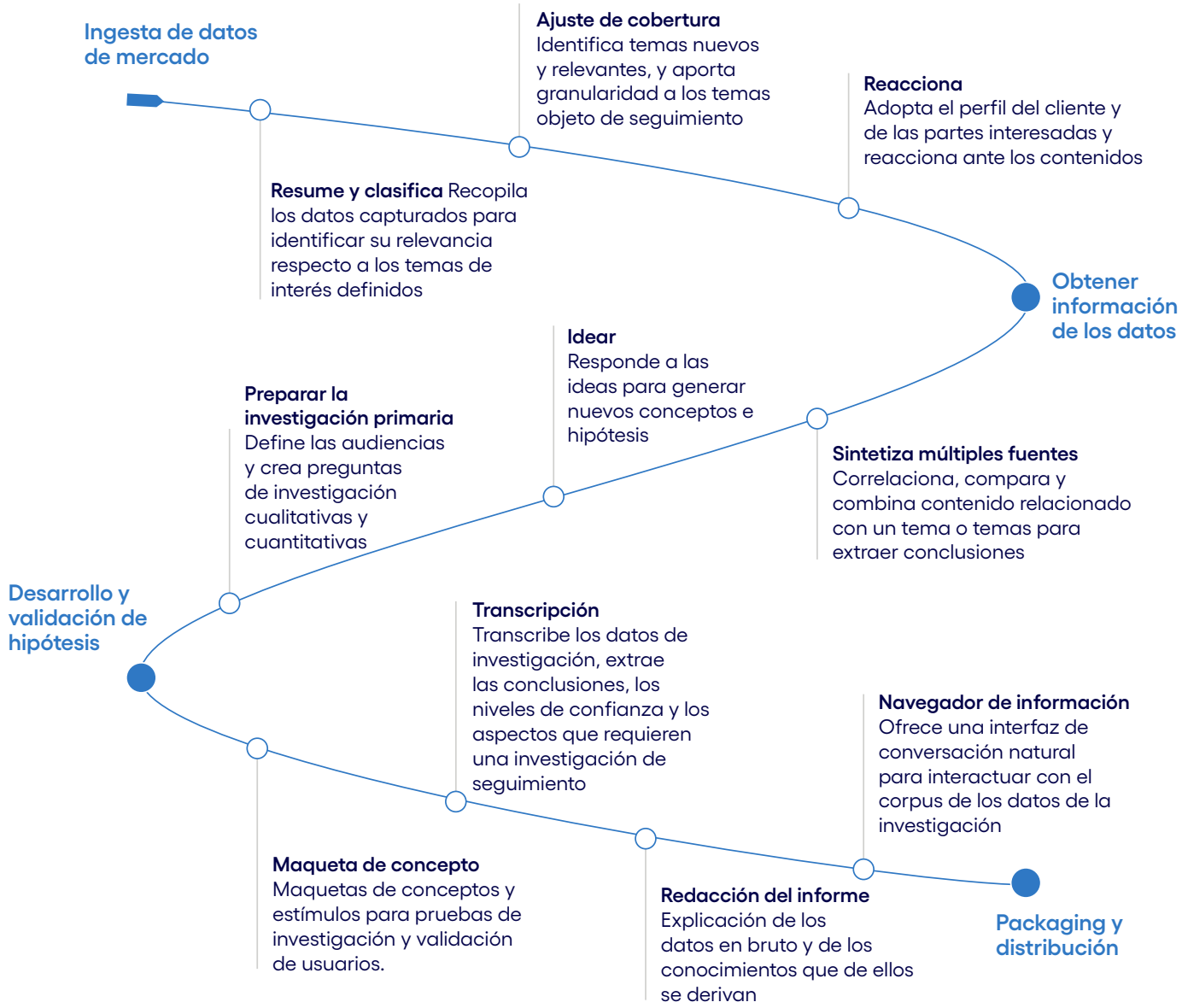
7 **Experienca del cliente**

1

Aplicaciones

Inteligencia de mercado y de la competencia

Uno de los principales puntos fuertes de la IA generativa es la conversión de los datos en consejos útiles, legibles para los humanos y contextualizados. Los sistemas de la IA generativa pueden utilizarse para industrializar la recopilación de datos procedentes de múltiples fuentes, como estudios de mercado, comportamiento del cliente y de la competencia en tiempo real, internet scraping e investigación primaria de usuarios. Estos datos, estructurados o no, permiten a los sistemas realizar una serie de análisis automatizados, resúmenes y recomendaciones.

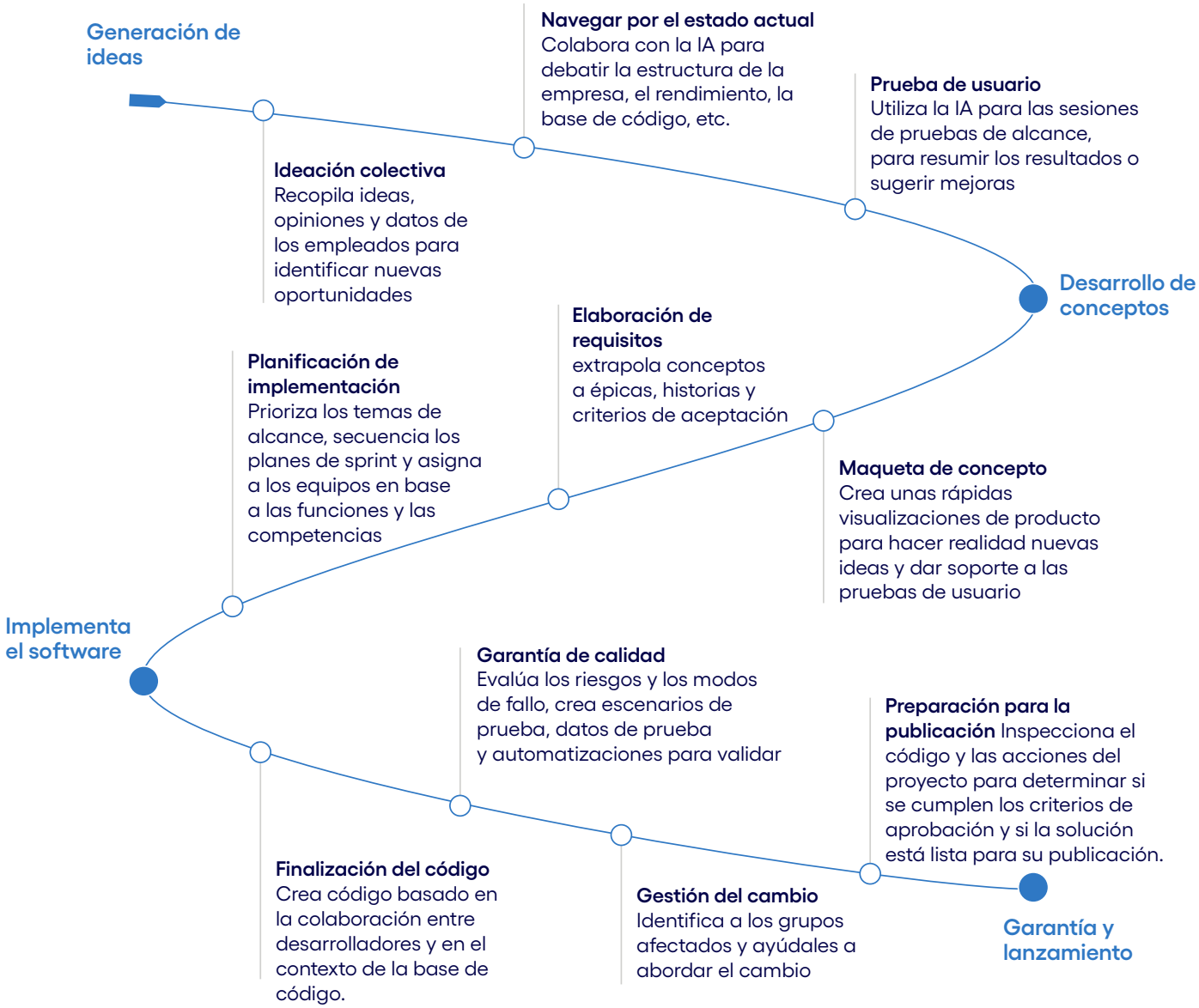


2

Aplicaciones

Desarrollo de software

Microsoft Visual Studio Code, el popularísimo entorno de desarrollo integrado (IDE), soporta desde hace tiempo el producto Copilot de GitHub (según algunas estimaciones automatiza entre el 40% y el 60% de la escritura de código) y ahora también integra ChatGPT directamente dentro de la interfaz del desarrollador. Pero la utilidad de la IA generativa en el desarrollo de software va más allá de la escritura de componentes. Todo el proceso de desarrollo de software está llamado a transformarse a medida que la tecnología impacta en la creatividad, la calidad, la productividad, el cumplimiento y la utilidad, entre otros.



3

Aplicaciones

Producción

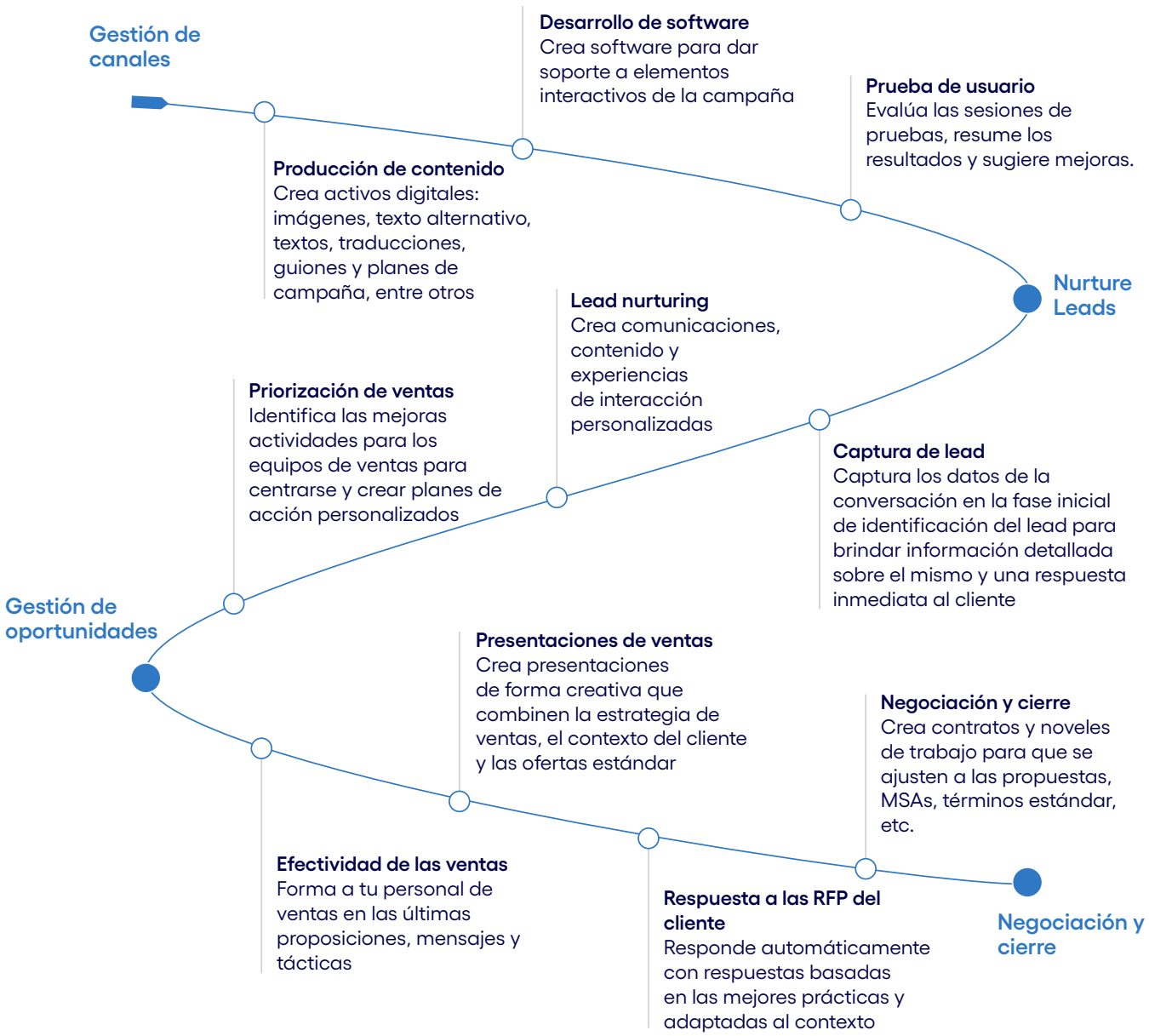
La IA generativa impactará de forma significativa en la investigación de producto, producción y control de calidad en los próximos años, a medida que las organizaciones de todos los sectores busquen una nueva eficiencia transformadora y creen productos innovadores adelantándose a la competencia. Esta zona está muy controlada y requiere una gran cantidad de datos, lo que la convierte en un área de adopción temprana perfecta. La propiedad intelectual establecida mediante el aprovechamiento inteligente de la IA generativa en este espacio reconfigurará las industrias y establecerá nuevos líderes.

4

Aplicaciones

Marketing y ventas

La IA generativa mejora la planificación, la eficiencia y la eficacia de la producción en todo el proceso de marketing y ventas. A medida que la IA generativa vaya ganando adeptos, los ciclos de producción de activos se acelerarán con posibles nuevos tipos de activos y estrategias de canal disponibles. Además, los canales de autoservicio serán más personalizados e impactantes al tiempo que el personal de venta incrementa su productividad y conocimiento para dedicar más tiempo a tener interacciones con el cliente.

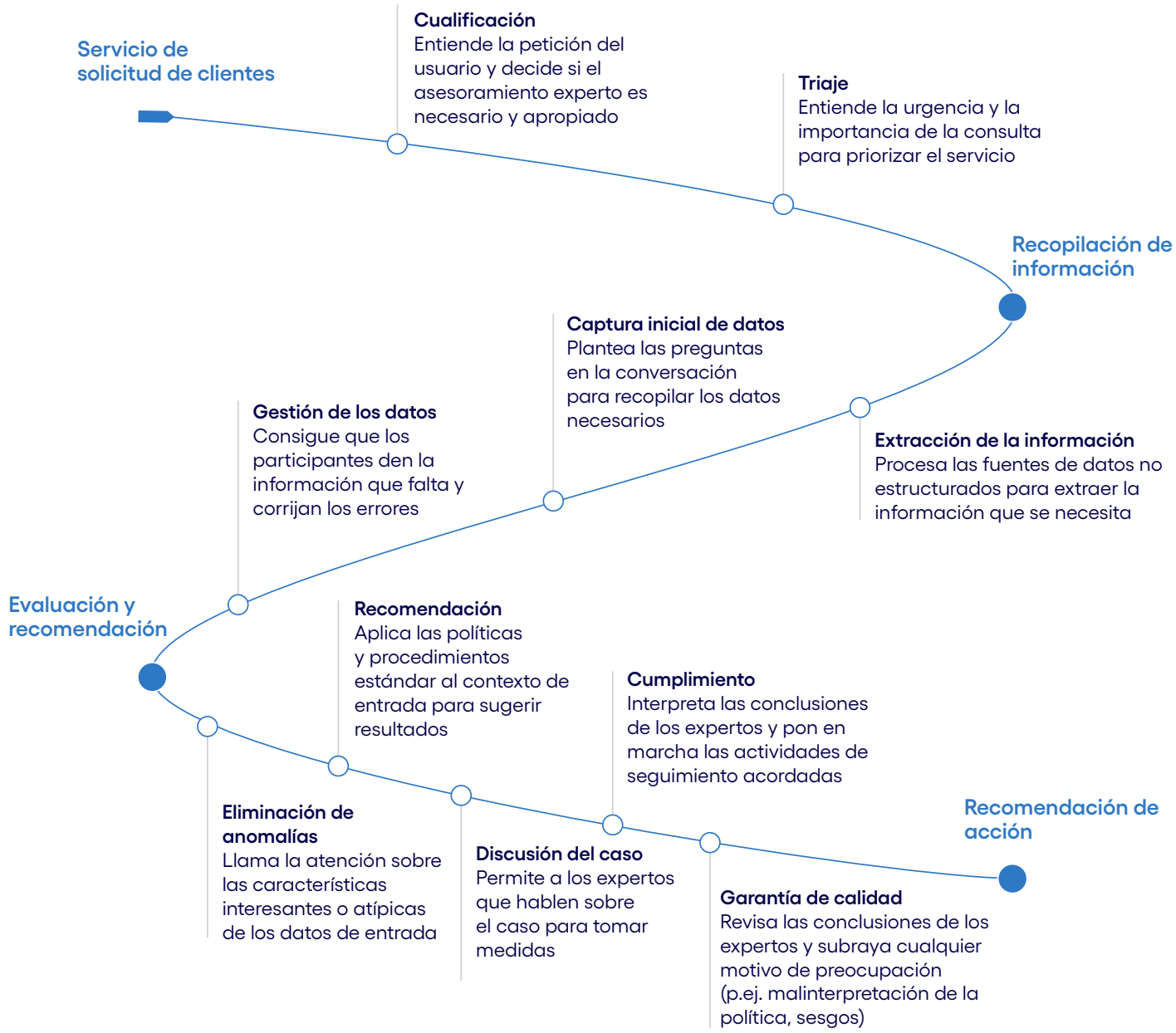


5

Aplicaciones

Consultoría experta

La IA generativa agiliza y acelera la prestación de asesoramiento experto en beneficio tanto de los usuarios finales como de las empresas. En muchas situaciones, la IA generativa tiene la capacidad de actuar en un modelo de autoservicio para proporcionar orientación experta directamente a los usuarios. Cuando la complejidad es mayor o en entornos donde la seguridad es crítica, la IA generativa puede facilitar muchas fases del proceso sin actuar de forma totalmente autónoma. Con el preprocesamiento y postprocesamiento impulsados por la IA, los expertos pueden utilizar su tiempo de forma más eficaz y centrarse en los escenarios de mayor valor o más críticos.



6

Aplicaciones

Compromiso del empleado

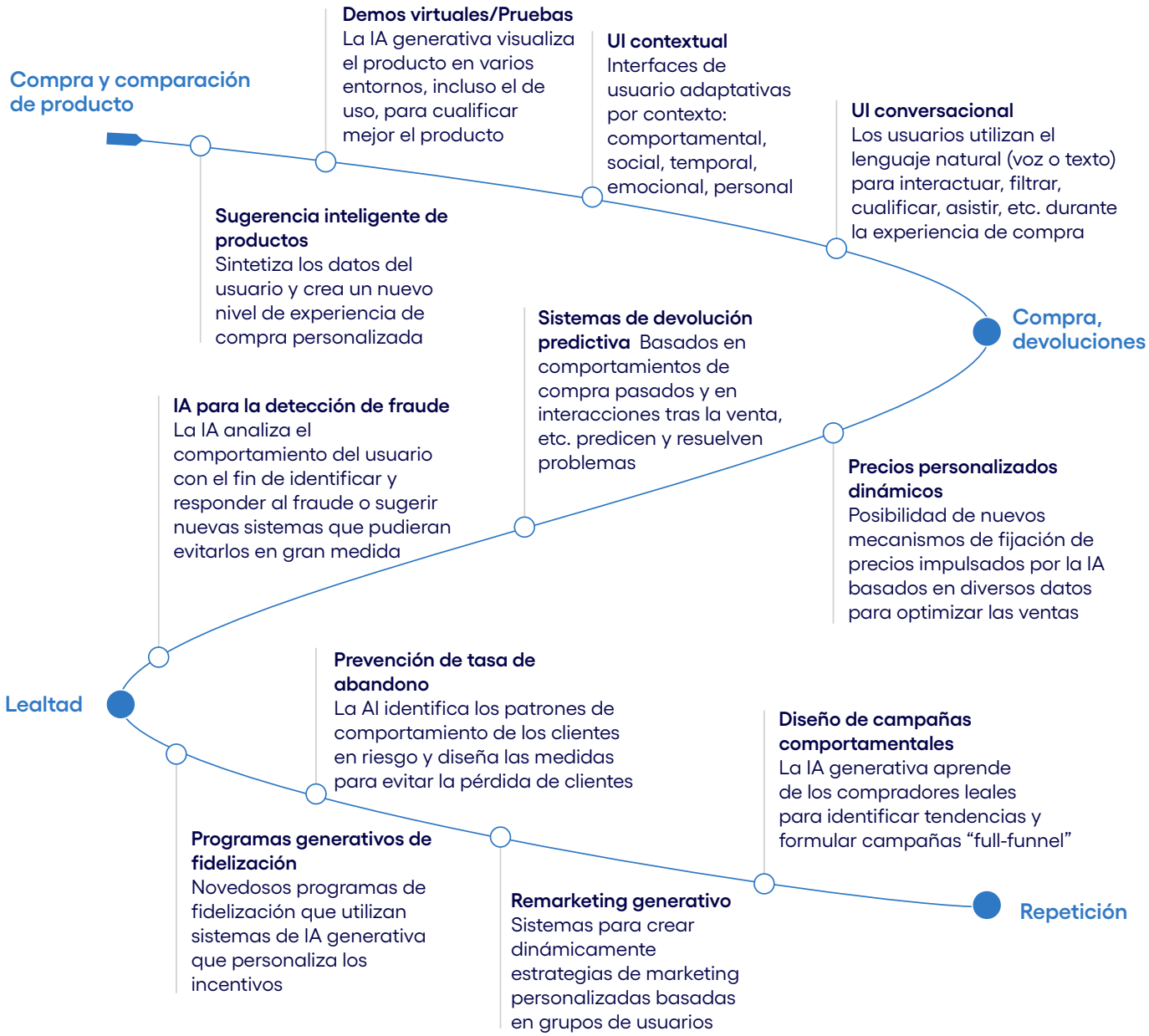
Las compañías que adoptan la IA generativa a nivel cultural, yendo más allá de la producción de activos o de las conversaciones para elevar todos los puntos de contacto en común para clientes y empleados por igual, verán importantes ganancias en los próximos años. El compromiso del empleado es un espacio interesante para la IA generativa, con potencial de influir en el proceso de reclutamiento y de incorporación a la compañía, la creación de equipos, la gestión del rendimiento o el soporte.

7

Aplicaciones

Experiencia del cliente

La forma en que las personas interaccionan con las marcas tanto durante la experiencia de compra como después, va a cambiar de manera drástica con la IA generativa. Da igual si solo están navegando por el sitio o se trata ya de clientes leales a la marca. Los clientes esperarán puntos de contacto personales, intuitivos y adaptativos que entiendan y den repuesta a sus necesidades, así como respuestas más fáciles.



Para saber más sobre las soluciones de IA generativa de Cognizant visita https://www.cognizant.com/es/es/services/ai/generative-ai

Profundiza en este tema y conoce los tipos de trabajo de IA generativa que Cognizant está realizando con nuestros clientes en https://www.cognizant.com/es/es/insights/tech-to-watch

Acerca de Cognizant

Cognizant (Nasdaq-100: CTSH) es una de las compañías líderes del mundo en servicios profesionales y transforma los modelos de negocio, operativos y tecnológicos de los clientes para la era digital. Nuestro exclusivo enfoque consultivo basado en la industria ayuda a los clientes a visualizar, crear y dirigir empresas de forma más innovadora y eficiente. Con sede en los Estados Unidos, Cognizant ocupa el puesto 185 en la lista de empresas Fortune 500 y figura constantemente entre las empresas más admiradas de todo mundo. Descubre cómo Cognizant ayuda a los clientes a lidiar con lo digital en www.cognizant.es o sigue @Cognizant.

Oficinas centrales mundiales

300 Frank W. Burr Blvd. Suite 36, 6th
Floor Teaneck, NJ 07666 USA
Teléfono: +1 201 801 0233
Fax: +1 201 801 0243
N° gratuito: +1 888 937 3277

Oficinas europeas 2

280 Bishopsgate Londres EC2M
4RB Inglaterra
Tel: +44 (01) 020 7297 7600

Sede de operaciones en Iberia y Sur de Europa

c/María de Molina, 54 1ª planta 28006
Madrid España Tel: +34 91 31 66 30
Email: inquiry@cognizant.com

Oficinas centrales en APAC

1 Fusionopolis Link,
Level 5 NEXUS@One-North,
North Tower Singapore 138542
Teléfono: +65 6812 400

© Copyright 2024, Cognizant. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede reproducirse ni almacenarse en un sistema de recuperación ni transmitirse de ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, fotocopiado, grabación o cualquier otro, sin el permiso expreso por escrito de Cognizant. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento son propiedad de sus respectivos dueños

WF 2387450