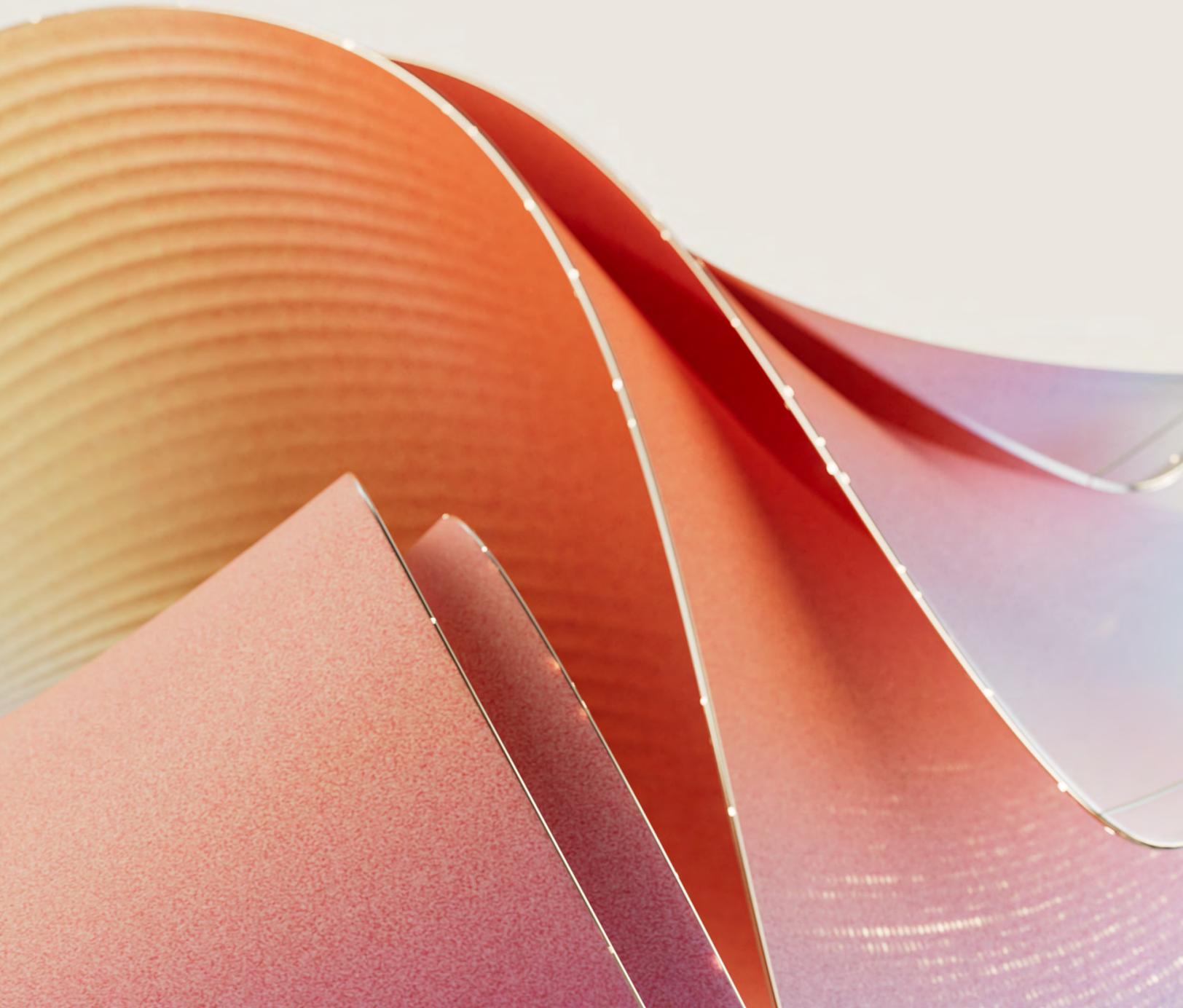


Casos de uso de la IA para líderes empresariales: obtener valor con la IA



Contenido

03 /

El valor empresarial transformador de la IA

05 /

Fomentar la confianza con una IA responsable

07 /

Identificar escenarios empresariales para el éxito

15 /

Aprovechar las oportunidades de IA para tu negocio

16 /

Dar el siguiente paso en tu viaje hacia la transformación de la IA

El valor empresarial transformador de la IA

El impacto empresarial de Microsoft Copilot

Descubre el impacto de la IA generativa en la productividad, la creatividad y el tiempo. En un reciente [informe especial Índice de tendencias laborales](#), Microsoft encuestó a los usuarios de nuestro programa Early Access de Copilot para Microsoft 365 y descubrió que:

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

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

85 % de los usuarios dijeron que Copilot les ayudó a obtener un primer borrador bueno más rápido

77 % de los usuarios dijeron que, una vez que usaron Copilot, no quisieron dejarlo²

En los últimos años, el rápido ritmo de innovación de la tecnología de IA generativa, como la llegada de modelos de lenguaje pequeños, el auge de los modelos como servicio y los últimos avances de OpenAI, ha contribuido a una adopción y uso generalizado sin precedentes.

La IA ya desempeña un papel en muchas empresas y su adopción está creciendo. En un estudio reciente de IDC, el 71 % de los encuestados afirmó que sus empresas ya estaban usando la IA.¹ Y, según la Guía de gasto en sistemas de inteligencia artificial de IDC (agosto de 2023), se espera que el gasto empresarial en soluciones de IA aumente hasta los 423 000 millones USD a una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 26,9 % para 2022-2027. Esto es más de cuatro veces la CAGR de cinco años del 5,7 % para el gasto de TI mundial durante el mismo período.¹

Con la reciente presentación de [Microsoft Copilot](#), un compañero de IA para el trabajo y la vida, el pronóstico sigue siendo claro: los productos y servicios de IA estarán más disponibles que nunca, y lo están para ayudar a las organizaciones a obtener ganancias significativas en todas sus actividades.

La IA es un campo en evolución rápida, sobre todo para las aplicaciones empresariales. Este cuaderno de estrategias se ha diseñado para ayudarte a ponerte al día sobre el estado actual de la IA en las empresas y para darte ejemplos de cómo puedes aplicar la IA a casos de uso comunes hoy en día, de modo que tú y tu empresa podáis tomar la iniciativa.

Estado actual y potencial de la IA

La IA ofrece un conjunto de funcionalidades, muchas de las cuales están en rápido desarrollo. En el caso de las empresas, estas funcionalidades incluyen cuatro grandes categorías:

- **Capacidades de visión**, que permiten a los usuarios identificar, clasificar y contextualizar imágenes de acuerdo con sus necesidades específicas. Esto abarca el análisis y el reconocimiento de imágenes, el reconocimiento óptico de caracteres, la capacidad de centrarse en una parte específica de una imagen y el análisis espacial de la presencia y los movimientos.
- **Capacidades de voz**, que incluyen funcionalidades básicas como la voz a texto en tiempo real y el texto a voz, pero también van mucho más allá de lo básico. Ahora, la IA puede generar audio sintético

de tipo humano a partir de una amplia gama de voces seleccionadas a partir de una muestra de texto y voz. También puede ayudar en la transcripción por lotes, la detección de idiomas y la traducción.

- **Capacidades de lenguaje**, que incluyen análisis de opinión, extracción de frases clave y minería de opinión. Los modelos de IA utilizan el procesamiento del lenguaje natural para entender el lenguaje humano y generar respuestas conversacionales.
- **Capacidades de decisión**, que ayudan a los usuarios a tomar decisiones más inteligentes de manera más rápida al analizar grandes cantidades de datos para generar conocimiento. El objetivo de estos sistemas es emular el razonamiento humano teniendo en cuenta múltiples factores, adaptándose a las condiciones cambiantes y optimizando los resultados en función de objetivos predefinidos.

Muchos de los beneficios de la IA más emocionantes de hoy en día provienen de la combinación de capacidades en estos dominios. A medida que se vuelve más accesible para las empresas y los clientes, podemos esperar nuevas innovaciones de IA cada vez más sofisticadas que reúnen estas capacidades para aumentar la productividad y la eficiencia, así como nuevas oportunidades de negocio y un mayor valor.



Fomentar la confianza con una IA responsable

Los líderes empresariales y los consumidores por igual quieren estar listos para la IA. Pero, antes de comprometerse a usarla, deben sentir que pueden confiar en ella. Diseñar las soluciones de IA de manera responsable es fundamental para lograr la confianza que las empresas y los clientes necesitan para aprovecharlas plenamente.

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

- **Equidad**
Los sistemas de IA deben tratar a todas las personas por igual.
- **Fiabilidad y protección**
Los sistemas de IA deben ofrecer un rendimiento fiable y seguro.
- **Privacidad y seguridad**
Los sistemas de IA deben ser seguros y respetar la privacidad.
- **Inclusión**
Los sistemas de IA deben capacitar e involucrar a todas las personas.
- **Transparencia**
Los sistemas de IA deben ser comprensibles.
- **Responsabilidad**
Las personas deben ser responsables de los sistemas de IA.

Para operacionalizar estos principios, Microsoft aplica el [estándar de IA responsable de Microsoft](#). Este estándar contiene directrices concretas y prácticas sobre lo que significan estos principios y cómo mantenerlos. Aunque esta es una guía interna de Microsoft, Microsoft la ha hecho

pública en un esfuerzo por compartir lo que hemos aprendido a partir de años de experiencia con el desarrollo y la implementación de la IA y para contribuir a un debate más amplio sobre la creación de mejores normas y prácticas para la IA.

[Más información sobre el compromiso de Microsoft para una IA responsable](#)

IA y ciberseguridad

A medida que los costes de las infracciones de seguridad siguen amenazando a las empresas, la IA está lista para convertirse en una herramienta poderosa para la ciberseguridad. Las organizaciones que utilizan la IA y la automatización de seguridad ahorran un promedio de 1,76 millones de dólares en comparación con las organizaciones que no lo hacen.³

Soluciones basadas en IA como [Microsoft Copilot para seguridad](#) pueden ofrecer una ayuda inestimable a los equipos de seguridad. Estas soluciones pueden sintetizar datos de múltiples orígenes en conocimientos claros y procesables para simplificar las respuestas a los incidentes, clasificar las señales más rápidamente y descubrir las amenazas antes. 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 gran velocidad.



Identificar escenarios empresariales para el éxito

Para las empresas de todos los tipos y tamaños, la IA está remodelando casi todos los aspectos de la forma en que trabajamos: tiene el potencial de aumentar la productividad, optimizar los procesos y, en última instancia, impulsar un crecimiento sólido y sostenible en una variedad de escenarios y sectores, como finanzas, fabricación, comercio minorista y atención sanitaria.

Explora las siguientes secciones para descubrir las formas en que se puede aplicar la IA hoy mismo para definir el camino hacia el crecimiento transformador de tu organización.

Aumentar la productividad

La tecnología de IA puede ayudar en tareas como la dinamización de la creación de contenido, la facilitación de la comunicación productiva y la reducción del trabajo administrativo, todo lo cual tiene el potencial de aumentar la productividad para las empresas que la utilizan. A medida que los sectores se vuelven cada vez más complejos y acelerados, las soluciones basadas en IA que refuerzan la productividad se están convirtiendo en elementos esenciales para las empresas que desean obtener una ventaja competitiva. En última instancia, la IA está mejorando la forma en que las personas desempeñan sus diferentes funciones y genera ganancias de productividad sin precedentes en todos los sectores.

Acelerar la creación de documentos

La generación de contenido basada en IA se está convirtiendo rápidamente en uno de los recursos más inestimables para ayudar a las organizaciones a capacitar a sus trabajadores para realizar tareas más rápidamente, especialmente 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 para ayudarles a ponerse al día en hilos de correo electrónico o reuniones, e incluso generar borradores de correo electrónico completos, que después pueden

revisar, editar y enviar. Para las empresas, estas pequeñas optimizaciones en un nivel individual suman un gran aumento de la productividad en el nivel organizativo.

La creación sencilla de documentos ahorra tiempo, pero también ayuda a las personas a realizar trabajos que tienen un impacto más significativo. En las finanzas, por ejemplo, la IA generativa se puede utilizar para ayudar a los profesionales de banca de inversión a acelerar la creación de documentos y materiales de presentación. Las soluciones de IA con procesamiento del lenguaje natural pueden cotejar datos complejos de distintos orígenes (como modelos, análisis y señales), transformándolos en informes completos pero accesibles, resúmenes de mercado y pitchbooks completos. Debido a que la IA hace que la creación de estos recursos sea más rápida y sencilla, los empleados tienen más margen para crear materiales personalizados, cada uno adaptado al destinatario previsto.

Optimizar las comunicaciones

La IA también está transformando las comunicaciones en un nivel más amplio al conectar a las personas con los conocimientos adecuados en el momento oportuno para facilitar interacciones más productivas. Las soluciones de IA para centros de llamadas, como [Microsoft Copilot for Sales](#), han transformado

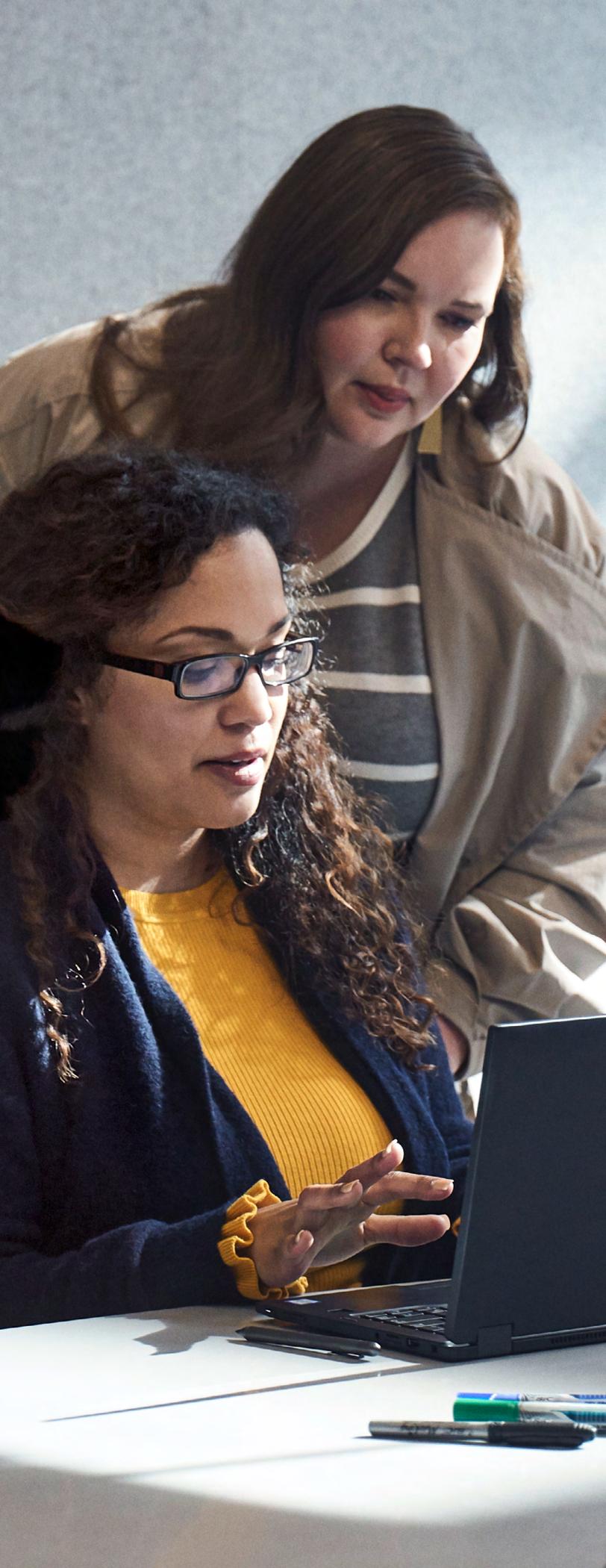
la forma en que los vendedores trabajan introduciendo las capacidades de IA en los procesos de ventas y gestión de relaciones con los clientes en todos los sectores. La IA se puede utilizar para automatizar parcialmente la experiencia del centro de llamadas de un cliente, lo que libera tiempo para los representantes del centro de llamadas de modo que los agentes humanos puedan centrarse en ayudar a los clientes con consultas más complicadas. La IA también puede resumir y extraer conocimientos de las conversaciones del centro de llamadas, medir la opinión del cliente desde el principio hasta el final de una llamada y proporcionar estos conocimientos directamente a los representantes del centro de llamadas. Aunque todavía se necesitan representantes humanos en el centro de llamadas, la información y orientación en tiempo real que pueden obtener de la IA ayudan a que sus interacciones con el cliente sean lo más sencillas posible, lo que en última instancia mejora su experiencia.

Del mismo modo, en el sector sanitario, los proveedores utilizan la IA para mejorar la eficacia de los portales de los pacientes u otras soluciones digitales en el centro del proceso de atención de cada paciente. Basándose en los historiales médicos de los pacientes, los bots de chat de IA pueden responder a las consultas de los pacientes y ofrecer soporte personalizado, mejorando el servicio al paciente. Los pacientes pueden disfrutar de planes de atención personalizados que proporcionen la atención individual que merecen.

Reducir el ajetreo

Las soluciones de IA también pueden aumentar la productividad simplificando las tareas y reduciendo al mínimo la cantidad de trabajo repetitivo y el ajetreo de los empleados. En el vertiginoso mundo del comercio minorista, por ejemplo, los empleados se encuentran a menudo haciendo malabarismos con múltiples funciones (como administración del inventario, ventas y atención al cliente), lo que les deja poco tiempo para interacciones significativas con los clientes. Piensa en un dependiente que pasa horas comprobando y actualizando manualmente los niveles de existencias. Los sistemas de gestión de inventario basados en IA pueden automatizar este proceso, lo que permite al empleado pasar más tiempo con los clientes. Al reducir las tareas repetitivas, la IA ofrece a los empleados la información que necesitan cuando la necesitan, permitiéndoles realizar un trabajo más gratificante, lo que puede aumentar la satisfacción laboral, reducir la rotación y, en última instancia, dar lugar a experiencias más positivas para los clientes.

De forma similar, en la atención sanitaria, los equipos pueden usar la IA para agilizar fácilmente las tareas administrativas, lo que permite al personal dedicar más tiempo a la atención al paciente. Desde la automatización de la programación de citas hasta la generación automática de borradores de documentación clínica y resúmenes de la salud del paciente,



la IA puede ayudar a aumentar la precisión y la velocidad, mejorando la experiencia general del paciente y la satisfacción de los médicos. Esta tecnología transformadora reduce la carga administrativa de los equipos sanitarios y ayuda a las organizaciones a revolucionar la administración de la atención sanitaria, haciendo que los cuidados médicos sean más accesibles y eficientes para todos.



NETLOGIC COMPUTER CONSULTING

Cómo Netlogic Computer Consulting está mejorando su rendimiento de ventas con Microsoft Copilot for Sales

Como director de información de [Netlogic](#), David está en constante movimiento y confía en Outlook y Teams para mantenerse conectado. [Microsoft Copilot for Sales](#) ha permitido a David y a su equipo de desarrollo empresarial obtener más valor de sus datos de CRM al proporcionar acceso a datos e información en Outlook y Teams. Con los resúmenes de reuniones y Copilot, han mejorado la experiencia del cliente y han reducido el tiempo de ciclo de las ventas. Y, lo que es más importante, Copilot for Sales le ha ayudado a él y a su equipo a ahorrar tiempo, lo que ha mejorado el equilibrio entre la vida laboral y personal.

[Lee el caso](#)

Optimizar la eficiencia

La IA ofrece poderosas herramientas para optimizar la eficacia en todos los niveles de las operaciones. Con las sólidas capacidades analíticas que ofrecen las soluciones de IA, las empresas pueden obtener más información que nunca sobre cómo funciona su organización y cómo pueden mejorarla. Pero las empresas no solo utilizan la IA para resolver los desafíos a los que se enfrentan hoy en día. También la utilizan para imaginar las oportunidades y desafíos que les deparará el futuro y asegurarse de que están preparadas para ellos.

Acelerar las operaciones

El rápido ritmo de la IA está allanando el camino para que las organizaciones aceleren los ciclos de producción y, en última instancia, aumenten los márgenes de beneficios al hacerlo. En la fabricación, las capacidades de IA para procesar y aprender de los datos se pueden combinar con las herramientas de automatización. Los fabricantes pueden utilizar la IA para analizar más fácilmente los recursos y comprobar su viabilidad. Y después de poner en práctica las mejoras del proceso, pueden automatizar las comprobaciones de control de calidad para garantizar que los productos estén al día y que los procesos cumplan los objetivos de resultados. Los fabricantes también pueden obtener una mayor visibilidad de las operaciones de la cadena de suministro con herramientas de IA que detectan posibles interrupciones e identifican oportunidades donde los procesos podrían ser más eficientes.

Evitar el tiempo de inactividad con el mantenimiento predictivo

Debido a los contratiempos operativos y financieros que conlleva, 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 ofrecidos por los [servicios de Azure AI](#) y [Azure Machine Learning](#), para crear soluciones de mantenimiento predictivo basadas en IA que puedan ayudar a mitigar este riesgo operativo. La IA puede analizar datos históricos de producción y telemetría de equipos, y supervisar continuamente los datos actuales de las máquinas y los equipos. Con esta información, la IA puede identificar anomalías y detectar posibles incidencias antes de que se produzcan, lo que permite a las empresas mitigarlos antes de que se conviertan en problemas costosos y complejos.

Los fabricantes también pueden utilizar la IA generativa para convertir sus conocimientos y su base de conocimiento interna en listas de comprobación de procedimientos operativos estándar que ayuden a los trabajadores de primera línea de las fábricas a comprender y adherirse a las prácticas recomendadas y los procedimientos para garantizar unas operaciones de planta de fabricación fluidas y eficientes.

Prever las necesidades futuras

Los sistemas de IA ofrecen ventajas para la cadena de suministro y la gestión del inventario. En el mundo del comercio minorista centrado en el cliente, acelerado y de alto volumen, la previsión de las necesidades y las tendencias puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. El análisis predictivo impulsado por IA es esencial para ayudar a los minoristas a convertir vastos repositorios de datos en conocimientos procesables. Mediante la IA, las empresas minoristas pueden crear previsiones de demanda muy precisas para cada categoría de productos y ubicación de almacén para permitir niveles de inventario óptimos. Los algoritmos basados en IA también pueden supervisar continuamente los precios de la competencia, el comportamiento de los clientes y las tendencias del mercado para que las empresas puedan ajustar los precios en tiempo real. Por ejemplo, un ejecutivo del sector minorista puede prever las demandas estacionales o identificar las tendencias emergentes de los productos, lo que permite optimizar las existencias y las campañas estratégicas de marketing. Este escenario produce mejores experiencias de los clientes, una utilización eficiente de los recursos y mejores resultados.



Lucha contra los incendios forestales sin precedentes de Canadá combinando la IA y la intuición

Alberta Wildfire comenzó a usar una herramienta basada en IA para ayudar a los agentes de servicio a tomar decisiones y utilizar los recursos de forma más estratégica. Con tecnología de [Microsoft Azure Machine Learning](#), un servicio de [Azure AI](#), el sistema de predicción de incendios forestales de AltaML puede analizar fuentes de datos granulares para ofrecer a los agentes información más específica sobre las regiones que cubren. Entrenada a partir de una enorme cantidad de datos históricos de incendios, la herramienta realiza predicciones basadas en las condiciones meteorológicas y forestales regionales. AltaML sigue mejorando el modelo para predecir con precisión la probabilidad de que se produzcan nuevos incendios forestales el 80 % del tiempo.

[Lee el caso](#)



Crear nuevo valor empresarial

La IA también puede abrir nuevas puertas a los tipos de experiencias, productos y servicios que las empresas pueden ofrecer. Mediante la IA, las organizaciones pueden generar nuevo valor para sí mismas creando nuevas ofertas y aumentando el valor que esas ofertas 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 IA se puede utilizar para ofrecer personalización en tiendas online. Al integrar motores de recomendaciones eficaces basados en IA en sus sitios web, los minoristas online pueden crear experiencias de compra online verdaderamente personalizadas para todos sus clientes, a escala. Estas experiencias priorizan las preferencias individuales y los patrones de comportamiento para ofrecer a los clientes contenido y recomendaciones que se ajusten a sus preferencias y necesidades, lo que fomenta la fidelidad del cliente y ayuda a impulsar las ventas.

Otros sectores, como el financiero, también pueden utilizar la IA para ofrecer un servicio personalizado a los clientes. Por ejemplo, [las aseguradoras pueden usar la IA ofrecer a los empleados y partners acceso a las respuestas contextualizadas que necesitan, rápidamente](#). Esto les permite responder rápidamente a los siniestros y acelerar la recuperación de capital de terceros o reaseguradoras. Las soluciones CRM basadas en IA, como [Microsoft Copilot for Service](#), representan soluciones listas para usar que facilitan un servicio al cliente mejor y más personalizado con IA, mientras que otros servicios, como [Microsoft Copilot Studio](#) y [Azure AI Studio](#), permiten a las empresas crear sus propios bots de chat basados en IA para ayudar tanto a los empleados como a los clientes.

Generar nuevos productos y servicios

Las capacidades de segmentación y personalización de IA también ofrecen ventajas además de optimizar las experiencias de los clientes. Mediante la IA, las empresas pueden optimizar la creación de productos y servicios totalmente nuevos adaptados para satisfacer las necesidades de sus clientes.

De hecho, la IA se puede utilizar en todas las etapas de desarrollo para ayudar a crear nuevos productos y servicios innovadores que impulsen el crecimiento del negocio. Por ejemplo, los fabricantes pueden usar la IA para redactar rápidamente correos electrónicos a los clientes que soliciten comentarios sobre qué nuevos productos, servicios y optimizaciones desean. Los fabricantes pueden utilizar esta información para generar ideas de nuevos productos y aplicar herramientas de IA para resumir la investigación y las notas de las reuniones mientras lo hacen. Cuando un producto está listo para desarrollarse, los ingenieros de producto pueden utilizar la IA para crear gemelos digitales que reduzcan la necesidad de prototipos físicos. Todas estas optimizaciones de IA permiten a los fabricantes identificar qué productos quieren sus clientes y comercializar esos productos más rápidamente.

Mejorar los resultados

Las eficiencias y las mejoras de calidad que permite la IA también están facilitando que las empresas aumenten la cantidad de valor que sus servicios ofrecen a los clientes. Por ejemplo, en el sector sanitario, los [médicos pueden usar la IA para ayudarles a analizar imágenes médicas cuando están haciendo planes de tratamiento](#). También pueden aplicar la IA para sintetizar datos de varias fuentes, incluida la documentación médica existente, los historiales médicos de los pacientes y los diagnósticos. Gracias a los conocimientos obtenidos de los datos, la IA puede ayudar a los médicos con

recomendaciones de consideraciones personalizadas de riesgo de los pacientes, tendencias demográficas o información sobre la población de pacientes. Después de las visitas de los pacientes, el personal puede utilizar la IA para crear resúmenes e instrucciones posteriores a la visita. Con la ayuda de la IA, el sector sanitario está ahorrando tiempo y está ayudando a mejorar los resultados y la calidad de las revisiones médicas.



Dotdigital innova con la IA responsable de Microsoft para impulsar la creatividad y la implicación de los responsables de marketing

Dotdigital lleva trabajando más de 20 años con las marcas para mejorar su marketing y la implicación de los responsables. Para lograrlo, Dotdigital sigue innovando su experiencia de cliente y su plataforma de datos para satisfacer las demandas de las marcas y los consumidores, que esperan conexiones fluidas, relevantes e instantáneas dondequiera que estén. Para Dotdigital, la respuesta radica en la nueva generación de tecnologías de inteligencia artificial (IA) de Microsoft, incluidas [Microsoft Copilot](#) y [Azure OpenAI](#). Dotdigital ya está explorando su potencial y aprovechando las nuevas y emocionantes posibilidades para el beneficio de sus clientes.

[Lee el caso](#)



Aprovechar las oportunidades de IA para tu negocio

Los escenarios empresariales de este e-book ilustran algunas de las formas en que la IA ya está redefiniendo el trabajo en una variedad de sectores: al aumentar la productividad, optimizar los procesos y las operaciones y ayudar a las organizaciones a ofrecer a los clientes nuevos productos para aumentar el valor.

Sin embargo, las aplicaciones que se exploran aquí son solo unos pocos ejemplos de las diversas formas en que las empresas utilizan la IA en este momento para impulsar un impacto transformador. La IA sigue siendo una tecnología en rápido desarrollo y sus potenciales aplicaciones son ilimitadas. Cuando se desarrolla y se utiliza de manera responsable, la IA 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 e-book, ya estás listo para impulsar la transformación de tu organización, adoptar e implementar la IA y ver cómo se dispara el potencial de tu negocio.

Dar el siguiente paso en tu viaje hacia la transformación de la IA



[Explora las soluciones de IA de Microsoft](#) y descubre cómo Microsoft está preparando al mundo para lograr más con la IA

[Aprende a planificar, crear estrategias y escalar proyectos de IA](#) en Microsoft Learn

[Descubre Microsoft Copilot](#), tu compañero de IA diario para el trabajo y la vida

[Prueba la versión gratuita de Microsoft Copilot](#)

- 1 IDC InfoBrief, patrocinado por Microsoft. "The Business Opportunity of AI." Doc #US51364223, noviembre de 2023. <https://cloudamcdnprodep.azureedge.net/gdc/gdcflXNT6/original>.
- 2 Índice de tendencias laborales. "What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work?" Noviembre de 2023. www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/copilots-earliest-users-teach-us-about-generative-ai-at-work.
- 3 IBM y Ponemon Institute. "Cost of a Data Breach Report 2023." Julio de 2023. www.ibm.com/reports/data-breach.

