

Inspirados en la IA: seis casos de uso de copilotos

Casos de uso de copilotos personalizados
para impulsar tu estrategia de
aplicaciones inteligentes



Índice

Introducción	3
Capítulo 1	
Desde chatbots a copilotos: asistentes de IA para las empresas modernas	4
Capítulo 2	
La ventaja competitiva de los copilotos	5
Capítulo 3	
Casos de uso de copilotos: crea y ofrece mejores experiencias para todos	6
Capítulo 4	
Copilotos en el trabajo	10
Conclusión	
Lanza tu estrategia de copiloto con Azure	11

Introducción

En el ámbito de la IA de productividad habilitada por la tecnología, los copilotos son un gran avance para las empresas.

Los copilotos son una nueva generación de aplicaciones inteligentes que actúan como herramientas de productividad basadas en IA y utilizan la IA generativa para crear interacciones similares a las humanas dentro de las experiencias digitales.

Los copilotos permiten una colaboración más fluida entre las personas y la tecnología que utilizan, lo que ayuda a las empresas a mejorar la calidad de su trabajo y ofrecer experiencias más cómodas a los clientes. Al actuar como ayudantes virtuales siempre activos, permiten a los usuarios buscar información fácilmente, obtener conocimientos ocultos y generar contenido, todo ello desde una experiencia de chat interactiva y natural. En esencia, los copilotos no son solo herramientas: son partners colaborativos que permiten a las empresas abrirse paso por una era digital que cada día es más compleja.

Normalmente, la mejor herramienta para el trabajo es la que se crea específicamente para ese trabajo. Si bien los copilotos «out of the box» tienen muchas ventajas, crear tu propio copiloto te ayuda a garantizar que las interacciones de IA que implementes y los datos que las alimentan aumenten tus fortalezas únicas e impulsen tus objetivos empresariales específicos.

En este e-book se examinan seis casos de uso diferentes para crear tu propio copiloto y se explora cómo esas aplicaciones favorecen la productividad y permiten ofrecer mejores experiencias a los clientes.

Desde chatbots a copilotos: asistentes de IA para las empresas modernas

La tecnología de chatbot ha experimentado avances importantes en los últimos años.

En su forma inicial, los chatbots básicos de árbol de decisiones, denominados chatbots basados en reglas o con guion, se basaban en reglas y respuestas predeterminadas. Con palabras clave o desencadenadores específicos, las personas que interactúan con estos chatbots pueden seguir un diagrama de flujo estructurado para obtener respuestas a preguntas básicas. Sin embargo, no se necesita mucho para llegar a sus límites.

Los copilotos, sin embargo, no siguen el modelo tradicional de árbol de decisiones. Ofrecen interacciones de usuario más contextuales y humanas mediante la IA generativa y el procesamiento del lenguaje natural. Al analizar grandes conjuntos de datos, los copilotos pueden comprender los matices en las entradas y los prompts de los usuarios, proporcionando respuestas naturales que ayudan a las personas a interactuar de forma más eficiente con sus herramientas digitales. Los copilotos están creando el camino para causar un mayor impacto con la IA al permitir interacciones más ricas entre humanos y máquinas.

La ventaja competitiva de los copilotos

Tanto en el trabajo como cuando se interactúa con una empresa como cliente, todo el mundo espera interacciones digitales rápidas e inteligentes.

A medida que surjan tecnologías más rápidas e impresionantes, esas expectativas seguirán creciendo. Para mantener el ritmo de esta demanda en constante crecimiento, puedes crear tu aplicación de copiloto desde cero o mejorar las aplicaciones existentes introduciendo un copiloto como una nueva característica. Sea cual sea el camino que elijas, tendrás que responder a esta pregunta crítica: **¿cómo implementar copilotos que añadan valor real y tangible a tu negocio?**

Los copilotos proporcionan una ventaja competitiva única tanto para las operaciones internas como para las interacciones externas. Al ofrecer asistencia inteligente a los trabajadores, puedes mejorar la productividad de la plantilla, reducir los errores humanos y conocer mejor las necesidades de los clientes.

En cuanto al cliente, los copilotos ofrecen una vía cómoda para obtener asistencia en tiempo real y una herramienta dinámica para interactuar con tu empresa. Con la asistencia basada en IA disponible las 24 horas y entrenada con los datos de tu empresa, los clientes obtienen más acceso a un servicio más rápido y cómodo, lo que mejora la lealtad y te ayuda a mantener una buena reputación con tu servicio de atención al cliente.

Casos de uso de copilotos: crea y ofrece mejores experiencias para todos

Los copilotos pueden mejorar las experiencias en varios casos de uso, proporcionando un nivel de velocidad, comodidad y personalización que era imposible hasta ahora.

La magia de los copilotos está en su capacidad de procesar grandes volúmenes de datos a la vez, lo que proporciona interacciones naturales con los usuarios en todos los entornos.

A continuación, se muestran seis ejemplos de copilotos personalizados y los beneficios que ofrecen a las organizaciones, sus empleados y sus clientes.

Caso de uso de copiloto personalizado 1: productos inteligentes conectados

Escenario: un proveedor de soluciones inteligentes para el hogar quiere aumentar la retención de usuarios integrando un copiloto en su aplicación que permita a los clientes ajustar la configuración mediante comandos de voz naturales.

Copiloto en acción: este copiloto sería un compañero indispensable a la hora de ayudar a los usuarios finales a administrar sus sistemas automatizados para el hogar. Al comunicarse fácilmente con dispositivos inteligentes en toda la casa del usuario, podría responder a comandos de voz y sugerir optimizaciones de forma proactiva, lo que permitiría a los usuarios controlar sin esfuerzo la iluminación, la temperatura y la seguridad. Al proporcionar un copiloto intuitivo de administración del hogar, el proveedor ayuda a sus clientes a crear un entorno familiar más cómodo y personalizado, lo que garantiza que los usuarios sigan siendo fieles a esa solución.

Caso de uso de copiloto personalizado 2: procesamiento de transacciones a escala

Escenario: un proveedor de seguros que quiere aumentar la productividad decide crear un copiloto que libere a sus agentes de realizar tareas manuales mientras procesan los siniestros.

Copiloto en acción: el procesamiento y análisis de los siniestros de seguros son tareas que consumen mucho tiempo y que pueden monopolizar fácilmente el tiempo de los agentes. El uso de un copiloto en este contexto podría evaluar el siniestro con respecto a las reglas de negocio y los datos sutiles de las pólizas de seguros, y determinar si el siniestro es válido y cumple los requisitos de la póliza. No solo aceleraría el análisis del siniestro, sino que eliminaría la necesidad de que los agentes accedieran a toneladas de documentación, lo que mejoraría la productividad y daría a los agentes más tiempo para ofrecer una atención personalizada a los clientes.

Caso de uso de copiloto personalizado 3: detección de fraudes en tiempo real

Escenario: un banco desea integrar un copiloto en su solución existente de detección de fraudes para obtener conocimientos en tiempo real con el fin de poder ser más proactivos a la hora de prevenir el fraude financiero.

Copiloto en acción: en este caso de uso, un copiloto personalizado fundamentado en los datos del banco podría ayudar a reducir los falsos positivos y mejorar la precisión a la hora de detectar patrones fraudulentos. Cuando se detecta un posible fraude, el copiloto genera alertas detalladas para los agentes del banco, iniciando investigaciones automatizadas que consultan datos cruzados de diferentes fuentes. En función de los resultados de la investigación, el copiloto también podría asignar puntuaciones de riesgo a transacciones o cuentas identificadas, lo que permitiría al banco dar prioridad a los casos de alto riesgo para emprender medidas inmediatas en caso de que necesite bloquear una transacción o congelar una cuenta. Al optimizar el proceso de detección de fraudes y permitir medidas de prevención proactivas, el copiloto mejora la eficiencia del banco, reduce las pérdidas financieras y protege los activos y la confianza de los clientes.

Caso de uso de copiloto personalizado 4: bots de soporte y servicio

Escenario: una empresa de automoción desea mejorar la seguridad de los conductores introduciendo funciones de IA generativa que ayuden a los conductores a mantener las manos y la vista centradas en la carretera.

Copilot en acción: un copiloto de automoción como este permitiría a los conductores usar comandos de voz para controlar la configuración de su vehículo, como la temperatura, la posición de las ventanillas y el entretenimiento, para evitar tener que apartar la vista de la carretera para interactuar con una pantalla táctil. Ejecutándose en segundo plano, el copiloto también supervisaría el comportamiento del conductor y el entorno de la carretera, proporcionando señales auditivas para mantener la atención del conductor cuando sea necesario actuar. El conductor consigue una experiencia de conducción más segura y cómoda. Al mismo tiempo, la empresa de automoción obtiene una ventaja competitiva al ofrecer características innovadoras de seguridad, mejorar la reputación de la marca y reducir potencialmente los siniestros.

Caso de uso de copiloto personalizado: información y descubrimiento de productos

Escenario: un proveedor industrial desea mejorar la tramitación de pedidos y aumentar la satisfacción de los clientes creando un copiloto que optimice la detección de inventario.

Copilot en acción: en este escenario, un proveedor industrial se ha percatado de que sus empleados dedican mucho tiempo a buscar artículos específicos dentro de su enorme inventario de piezas, materiales y equipos. Al crear un copiloto de ayuda con la detección, los trabajadores pueden utilizar consultas en lenguaje natural para obtener información en tiempo real sobre la disponibilidad del inventario, la ubicación y las especificaciones. También podría personalizarse de acuerdo con la estructura de inventario específica de la empresa e integrarse perfectamente con los sistemas existentes para mejorar la funcionalidad y personalizar las experiencias de usuario. Los empleados pueden recuperar los artículos más rápidamente, mientras que la empresa se beneficia de una mayor eficiencia y un mejor servicio al cliente gracias a la puntualidad en la tramitación de los pedidos.

Caso de uso de copiloto personalizado 6: personalización y recomendación

Escenario: un [minorista de moda online](#) quiere aumentar las ventas creando una experiencia basada en IA que proporcione a los clientes selecciones de productos personalizadas en un entorno conversacional.

Copilot en acción: para algunos clientes, la experiencia de compra mejora si hay alguien cerca con quien hablar de sus posibles compras. Un asistente de compras basado en IA generativa integrado en el sitio web del minorista podría proporcionar una interacción de compra natural para los clientes que buscan una experiencia de compra más asistida. A través de una experiencia de chat natural, el copiloto aprende gradualmente las preferencias del comprador para poder ofrecer artículos que se adapten a los gustos únicos de ese comprador, lo que crea una experiencia más atractiva para el comprador y anima a realizar más compras.

Copilotos en el trabajo

Descubre cómo estas empresas ya están utilizando sus copilotos para simplificar el trabajo y ofrecer experiencias excepcionales a los clientes.



KPMG obtiene grandes ganancias de productividad y consigue nuevos negocios con la IA generativa

KPMG Australia implementó un agente de IA generativa llamado KymChat para ayudar a sus 10.000 empleados a obtener datos e información de los clientes de sus sitios web externos e internos, repositorios de conocimientos y archivos de productividad de Microsoft 365. A medida que crecía la solución, KPMG añadió más funcionalidades para hacerla más escalable y mejorar la calidad de las respuestas, lo que permitió entregar resultados de alta calidad en menos de un segundo.

[Lee el caso completo >](#)



TomTom mejora la experiencia de conducción con la IA generativa

TomTom creó un sistema envolvente de infoentretenimiento dentro del vehículo llamado Digital Cockpit para permitir que los conductores se comuniquen con sus vehículos de forma natural. El chatbot de IA generativa ayuda a los conductores en la navegación, a encontrar paradas a lo largo de sus rutas y a controlar verbalmente los sistemas de a bordo.

[Lee el caso completo >](#)

Lanza tu estrategia de aplicaciones inteligentes con Azure

El cloud proporciona la escalabilidad, flexibilidad y accesibilidad necesarias para crear y modernizar con la IA.

Si tu estrategia incluye el uso de la IA para proporcionar soporte inteligente y natural a empleados y clientes, es probable que los copilotos desempeñen un papel clave en esa estrategia.

Tanto si lo que buscas es crear una solución desde cero como incorporar un copiloto en una solución existente, Azure permite a los desarrolladores aprovechar las funciones de IA y los datos del cloud a gran escala, y desarrollar aplicaciones nativas del cloud con el objeto de crear experiencias digitales únicas. Mediante la creación o actualización de aplicaciones inteligentes que utilicen tecnología de IA de primer nivel, las empresas pueden impulsar la innovación, ampliar su base de clientes y reducir los costes gracias a una mayor eficiencia. Además, pueden atraer, retener y desarrollar el talento de desarrollo ofreciendo herramientas y servicios fiables para crear aplicaciones inteligentes que les den una ventaja competitiva.

El valor empresarial de las aplicaciones inteligentes

El uso de Azure AI Services y las soluciones de desarrollo de aplicaciones como AKS y Azure Cosmos DB ayuda a las organizaciones a crear y modernizar aplicaciones inteligentes de forma rápida y segura. Durante un período de tres años, las organizaciones compuestas que utilizan estas soluciones aumentaron considerablemente la productividad y la eficiencia en sus procesos de desarrollo de aplicaciones gracias a la automatización y a la mejora de la escalabilidad de sus modelos de IA.

→ **Reducción del 40 %** de los tickets de soporte de los clientes¹

→ **Aumento del 150 %** de los resultados¹

→ Aumento de hasta el **25 %** de la eficacia de los desarrolladores²

→ Reducción de hasta el **25 %** del tiempo de inactividad de las aplicaciones³

1: [The Total Economic Impact™ of Microsoft Azure AI](#), un estudio realizado por encargo por Forrester Consulting, abril de 2023. Los resultados corresponden a una organización compuesta basándose en los clientes entrevistados.

2: Según una encuesta realizada por encargo, el 77 % de los 144 encuestados experimentó un aumento de la eficiencia de los desarrolladores de entre un 10 y un 25 %. [The Total Economic Impact™ of Microsoft Azure App Innovation](#), un estudio realizado por encargo por Forrester Consulting, junio de 2023.

3: Según los datos de la encuesta realizada por encargo, después de implementar estas tecnologías modernas, el tiempo de inactividad relacionado con las aplicaciones se redujo entre un 15 y un 25 % de media. [The Total Economic Impact™ of Microsoft Azure App Innovation](#), un estudio realizado por encargo por Forrester Consulting, junio de 2023.

Herramientas específicas: cómo crear un copiloto personalizado con Azure

La creación y modernización de aplicaciones inteligentes requiere disponer de toda una pila que abarque unificación de datos, funciones innovadoras de IA y prácticas de desarrollo de aplicaciones modernas. Mediante la integración de herramientas y servicios como los siguientes, puedes crear un copiloto personalizado e incorporarlo en tus datos para llevar las funciones de búsqueda inteligente, chat e IA generativa a tus experiencias.

Azure OpenAI Service

Al proporcionar acceso a los modelos lingüísticos de OpenAI, Azure OpenAI Service ofrece a los desarrolladores la capacidad de crear aplicaciones inteligentes sofisticadas, dinámicas y responsables. Utiliza los modelos lingüísticos de vanguardia para crear copilotos que entiendan y generen texto similar al humano, con el fin de crear experiencias de chat naturales y productivas tanto para clientes como para empleados.

Los copilotos creados con Azure OpenAI Service se pueden entrenar con conjuntos de datos específicos para adaptar el modelo a un dominio particular, lo que te permite personalizar cómo se comporta la IA y cómo responde a los diferentes casos de uso. Mientras tanto, un sistema integrado de filtrado de contenido funciona junto con los modelos para ayudar a detectar contenido dañino y evitar que repercuta en la calidad de esas interacciones, lo que es fundamental para garantizar la confianza y la transparencia.

Modelos disponibles

Con Azure OpenAI On Your Data, que fundamenta los resultados y recupera datos, puedes ejecutar modelos de IA avanzados como GPT-35-Turbo y GPT-4 en los datos de tu empresa sin necesidad de entrenar ni ajustar los modelos. Los modelos de IA generativa e IA multimodal disponibles en Azure OpenAI Service están optimizados para la privacidad, la seguridad y la escala de nivel empresarial:

- GPT-4 series (incluido GPT-4 con Vision)
- GPT-3.5 Turbo series
- Series del modelo Embeddings
- DALL-E
- Whisper
- Texto a voz

Optimiza tus modelos a tu manera

La característica **On Your Data** de Azure OpenAI Services te permite conectar tus fuentes de datos directamente al servicio, fundamentando los resultados generados con tus datos. Con esta característica, los usuarios designan el origen y la ubicación de los datos donde permanecen almacenados, lo que elimina la necesidad de copiar datos en el servicio Azure OpenAI. Esta característica no solo proporciona una integración sencilla de las funciones de IA con la infraestructura de datos existente, sino que también garantiza la privacidad y la seguridad de los datos, ya que te permite mantener el control sobre tus datos.

Azure Kubernetes Service (AKS)

AKS es un servicio de Kubernetes totalmente administrado que simplifica la implementación y la operación de aplicaciones contenedorizadas. Proporciona una infraestructura robusta y escalable esencial para crear, implementar y administrar copilotos personalizados que sean dinámicos, inteligentes y capaces de integrarse con una amplia variedad de fuentes de datos y servicios de IA.

AKS garantiza que los copilotos puedan acceder a la información necesaria facilitando la ingesta de datos a escala y proporcionando conectores para integrarlos con fuentes de datos diversas. También se integra de forma nativa con Azure Cosmos DB para mejorar la funcionalidad de copiloto, como la comprensión del lenguaje y la generación a través de Azure OpenAI Service.

Azure Cosmos DB

Azure Cosmos DB es una base de datos NoSQL distribuida y totalmente administrada para el desarrollo de aplicaciones modernas nativas del cloud, incluidas aplicaciones inteligentes y copilotos. Al ofrecer velocidad y disponibilidad con respaldo de SLA, escalabilidad automática e instantánea y API de código abierto para documentos JSON nativos, MongoDB y otros motores NoSQL, proporciona un lugar escalable y seguro para almacenar los diversos conjuntos de datos a los que un copiloto podría necesitar acceder, como las interacciones de los usuarios, las preferencias y otros datos relevantes.

Azure Cosmos DB garantiza el acceso de baja latencia a los datos y el escalado automático dinámico, que son cruciales para un buen rendimiento del copiloto. Azure Cosmos DB es una base de datos vectorial que puede almacenar datos NoSQL como documentos y pares de clave-valor, así como vectores en la misma base de datos. La búsqueda vectorial (también conocida como búsqueda semántica/de similitudes) es una característica importante para las aplicaciones de IA generativa, y Azure Cosmos DB puede consultar vectores y datos relevantes de manera eficiente.

Azure Cosmos DB también cuenta con funciones de búsqueda vectorial nativas, que resultan especialmente útiles en aplicaciones que necesitan buscar texto similar, encontrar imágenes relacionadas o detectar anomalías. Además, gracias a su capacidad para gestionar consultas NoSQL, Azure Cosmos DB es útil para crear copilotos que necesiten procesar datos no estructurados o semiestructurados de manera eficiente.

Empieza a crear en el cloud

[Crea una cuenta gratuita >](#)

Soluciones de referencia y contenido fáciles de compartir para crear aplicaciones modernas

[Crea aplicaciones de IA modernas con aceleradores de soluciones >](#)