



# Cruza el punto de inflexión de la IA generativa

Desde victorias rápidas hasta  
crecimiento sostenido

Google Cloud

# Índice



---

Acerca de esta guía	03
Prólogo ejecutivo de Oliver Parker	04
El marco de valor: Cómo optimizar tu cartera de IA generativa	05
Victorias rápidas: Generación de valor empresarial hoy	13
Prácticas recomendadas para el crecimiento sostenido	48
Recursos	58

---

# Acercas de esta guía

Usando las prácticas recomendadas de IA generativa de Google (basadas en más de 20 años de I+D internos en la búsqueda, bases de datos, IA y hardware), la guía recopila los consejos de nuestros expertos líderes en IA, la información más reciente de los clientes a cargo de Google, además de investigación de terceros para ayudar a los líderes a comprender los impulsores de valor de los casos de uso comunes de la IA generativa en el corto, mediano y largo plazo.

La primera sección describe un marco sencillo para evaluar el riesgo en comparación con la recompensa de los casos de uso de la IA generativa. Los líderes ejecutivos pueden usarla para elegir la mezcla correcta de casos de uso, con un tiempo esperado para la materialización del valor que va de 6 meses a más de 3 años.

La segunda sección contiene una lista reducida de los principales casos de uso de la IA generativa que impulsan el valor empresarial hoy y, además, incluye observaciones de los directores de organizaciones globales, incluidas [The Estée Lauder Companies Inc.](#), [Forbes](#), [GA Telesis](#), [GE Appliances](#) y [Turing](#), que ya están viendo resultados empresariales tangibles a partir de estos casos de uso.

La tercera sección incluye cuatro prácticas recomendadas sobre cómo empezar.



# Prólogo ejecutivo



**Oliver Parker, vicepresidente, GTM de IA Generativa Global, Google Cloud**

Como líderes empresariales en esta era de la IA generativa, enfrentamos una tarea compleja. Debemos guiar a las organizaciones a través del ciclo de expectativas exageradas para comenzar a descubrir **el valor de la IA generativa.**

Ya estamos viendo a muchos de nuestros clientes lograr objetivos increíbles con la IA generativa, en especial, en tres áreas clave.

La primera es que existe un aumento en la productividad entre los trabajadores del conocimiento y los codificadores. La segunda es la habilidad de entregar experiencias del cliente más interactivas y personalizadas. Y la tercera es la automatización de muchos procesos administrativos.

En el área de la productividad, por ejemplo, Turing está automatizando el desarrollo de software para mejorar la productividad de los desarrolladores en más de un 30%. Y millones de trabajadores en empresas de todo el mundo están trabajando más rápido con Gemini para Google Workspace.

Para mejorar la experiencia del cliente, Victoria's Secret está usando la IA generativa con el objetivo de ofrecer compras virtuales con un toque personal.

En el área de la automatización, GA Telesis está usando una solución de extracción de datos potenciada por IA para sintetizar automáticamente órdenes de compra y generar con rapidez cotizaciones para el cliente.

Como lo demuestran estos ejemplos, los usuarios pioneros están empezando a ver el valor, y tú también puedes hacerlo.

El desafío es invertir para el presente y para el futuro. Aunque los avances potenciales pueden parecer tentadores (y ya llegará el momento de realizarlos) es importante enfocarnos primero en las victorias rápidas y el valor demostrado.

La pregunta es ¿por dónde empezar?

El marco de valor:

# Cómo optimizar tu cartera de IA generativa

# 80



<sup>1</sup>Salesforce, New research: Over half of workers say generative AI will help advance their career, but most lack the skills, julio de 2023

de los líderes empresariales dicen que la IA generativa “aumentará los ingresos”.<sup>1</sup>

**Este marco es el punto de partida para ayudar a los líderes y equipos de administración a comprender cómo pensar de forma crítica en los beneficios y complejidades a corto y largo plazo de los casos de uso de la IA generativa.**



Con el objetivo de crear la cartera óptima para las inversiones en IA generativa de su organización, los líderes deberían aplicar los mismos principios que para una cartera de inversiones tradicional, empezando por crear un caso empresarial. Se debería considerar con atención el equilibrio entre el riesgo y el retorno, además de logros discretos con objetivos medibles para definir el éxito en el estado a corto plazo y futuro de la organización.

Invertir en iniciativas de transformación con IA generativa en toda la organización es fundamental para el éxito a largo plazo. Estas innovaciones transformadoras pueden ofrecer las recompensas más altas, como descubrir nuevas fuentes de ingresos, aumentar la participación de mercado y establecer formas completamente nuevas de trabajar. Sin embargo, se demoran en alcanzar la adopción universal a escala empresarial, cuando el efecto puede ir de incremental a transformador. La transformación en toda la empresa puede demorar hasta tres años o más.

Mientras tanto, las victorias rápidas que ofrecen ganancias incrementales se pueden alcanzar a corto plazo y pueden ayudar a compensar las inversiones más grandes al ofrecer valor en el primer año de implementación.



Alto  
Valor  
Bajo

# Tres categorías de valor para los casos de uso de la IA generativa



Este marco sencillo puede ayudar a los líderes empresariales a crear la hoja de ruta óptima de IA generativa para su organización, a través de la categorización de los casos de uso, en función del valor potencial comparado con el riesgo de implementación:

- Victorias rápidas**  
(de 6 12 meses)
- Inteligencia en toda la empresa**  
(de 1 a 2 años)
- Innovación transformadora**  
(más de 3 años)



# Victorias rápidas

Para empezar, las organizaciones pueden invertir en casos de uso de IA generativa comunes que pueden minimizar los riesgos y ayudar a facilitar retornos medibles y rápidos. El enfoque aquí es en flujos de trabajo de los empleados, que se pueden volver más productivos; procesos empresariales, que reducen costos operativos; o flujos de clientes existentes, que se pueden beneficiar del autoservicio o la personalización profundizada.

Habitualmente, las victorias rápidas demuestran el valor inmediato al acelerar la productividad o el resultado de las funciones actuales. Pueden servir como una "prueba de concepto" para soluciones de IA generativa que ofrecen mejoras específicas destinadas al rendimiento empresarial, sin introducir un riesgo considerable en las operaciones fundamentales del negocio.

---

**Plazo** De 6 a 12 meses

---

**Nivel de riesgo** Bajo

---

**Objetivos** Aumentar la productividad de los empleados, mejorar la rentabilidad de los procesos, los activos y el personal

# Inteligencia en toda la empresa

En el mediano plazo, las victorias rápidas que aumentaron el valor empresarial en todos los equipos y procesos pueden escalarse internamente. Los líderes pueden empezar a probar casos de uso de IA generativa para aplicaciones externas en grupos focales de riesgo contenido para obtener comentarios de los clientes y los usuarios, y sentar las bases para iniciativas aún mayores, que pueden demorar en ofrecer retornos concretos.

---

**Plazo** De 1 a 2 años

---

**Nivel de riesgo** Bajo a medio

---

**Objetivos** Aumento de la eficiencia, aumento de la productividad, tiempo de salida al mercado más rápido, obtención más rápida de estadísticas, experiencia del usuario mejorada



# Innovación transformadora

En función del capital y la experiencia acumulados en las primeras dos etapas, los líderes empresariales pueden acelerar la inversión en casos de uso innovadores y diferenciadores, que es posible que no existan hoy en día. Muchos de estos definirán la nueva generación de interacciones persona-computadora, como las experiencias de IA generativa en nuevos factores de forma y casos de uso emergentes.

Los líderes deberían enfocar los esfuerzos y recursos de su empresa, además del capital interno obtenido a partir de las victorias rápidas (p. ej., ahorros de costos, aumentos de la productividad y habilidades), en una estrategia para la expansión del negocio. Esta podría incluir identificar y segmentar mercados nicho, segmentos de clientes o ubicaciones geográficas en los que sus casos de uso de IA generativa tengan la mayor oportunidad de brindar servicios a los compradores y obtener una ventaja competitiva.

---


**Plazo** Más de 3 años

---

**Nivel de riesgo** Medio a alto

---

**Objetivos** Crecimiento empresarial (p. ej., aumento en los ingresos, aumento de las conversiones, los productos o servicios nuevos)



¿El secreto del éxito?  
Las organizaciones  
pioneras hoy han estado  
iterando, experimentando  
y creando sus soluciones  
de IA generativa por años”.

Carrie Tharp, vicepresidenta, Google Cloud

# Generación de valor empresarial hoy

# 33



<sup>2</sup>Google Cloud, The state of generative AI adoption survey, octubre de 2023

de los ejecutivos ya están trabajando activamente con la IA generativa, con la expectativa de que “será una pieza fundamental de la visión corporativa en el futuro”.<sup>2</sup>

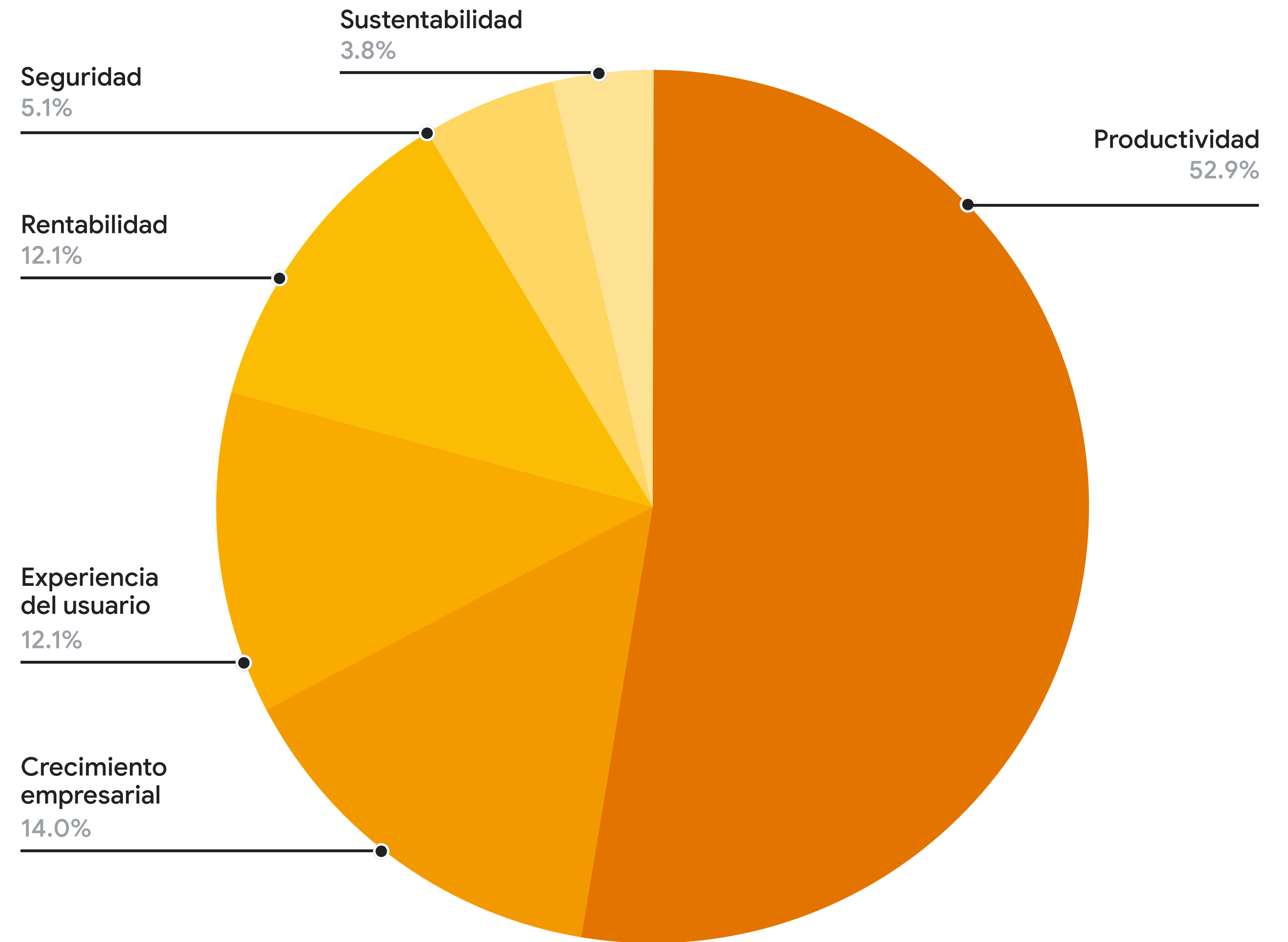


**Hoy mejores inversiones en IA generativa en la actualidad, usualmente, no se roban los titulares. En cambio, se enfocan en hacer que los procesos existentes sean mejores, en reducir el trabajo repetitivo y arduo, y en empoderar a los desarrolladores para que experimenten.**

**Las victorias rápidas (los casos de uso de menor riesgo con el tiempo de obtención de valor más breve) son fundamentales para que la empresa obtenga beneficios comerciales tangibles de inmediato.**

# El valor empresarial de las “victorias rápidas”

Los clientes se benefician con más frecuencia del aumento de la productividad, el crecimiento empresarial, la mejora de la experiencia del cliente y la rentabilidad con la IA de Google.<sup>3</sup>



% de citas

Para generar valor con las victorias rápidas, las organizaciones pueden empezar en tres áreas clave.

01

Aumento de la productividad entre los trabajadores del conocimiento y los codificadores

02

Experiencias del cliente personalizadas para mejorar las interacciones

03

Procesos y flujos de trabajo administrativos automatizados

01

Aumento de la  
productividad  
entre los  
trabajadores del  
conocimiento y  
los codificadores



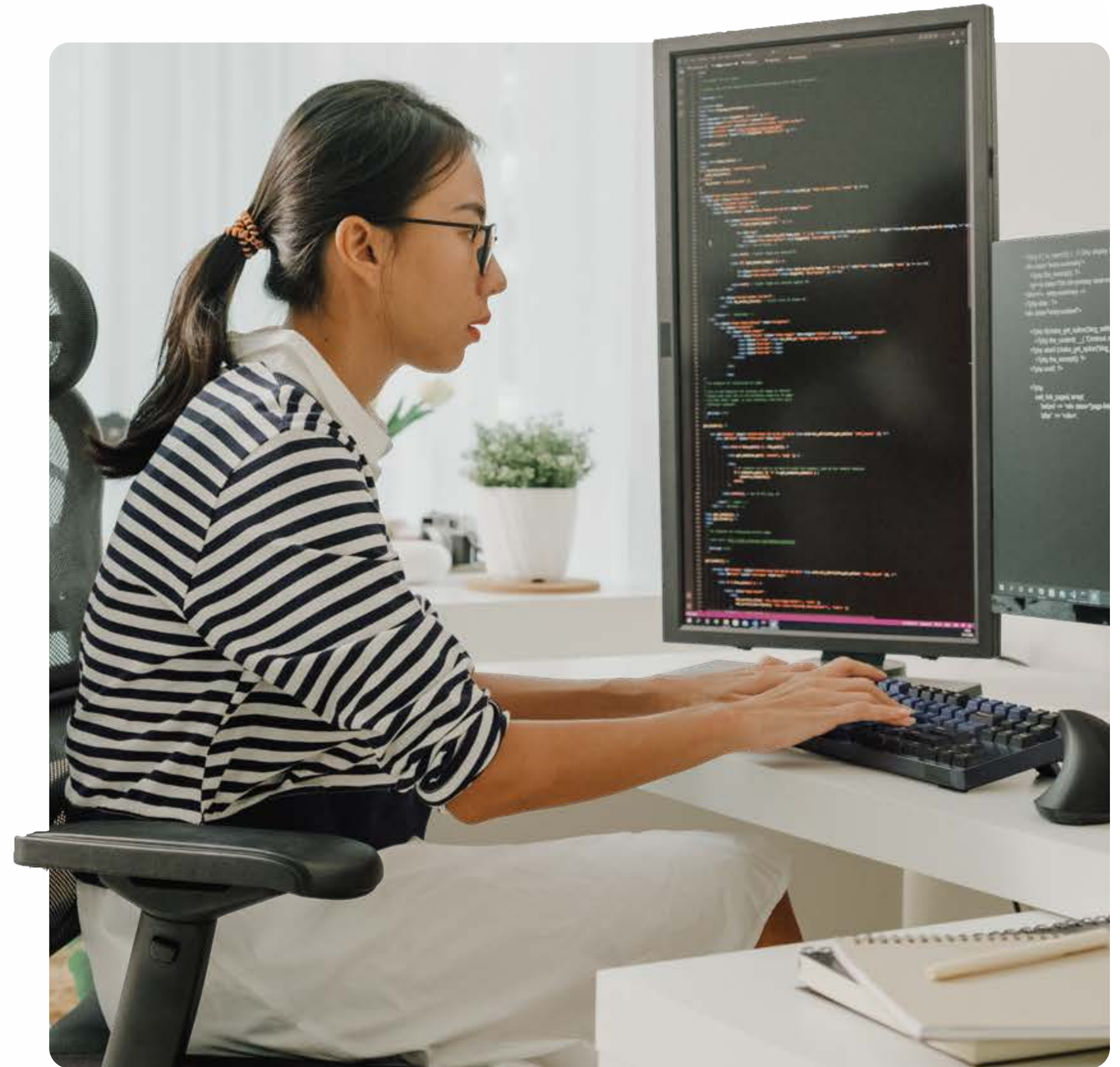
## Victoria rápida 1

# Productividad del desarrollador

La IA generativa puede ayudar a mejorar la productividad de los desarrolladores al ayudar en el desarrollo del código, simplificar DevOps y automatizar los procesos que no están relacionados con la programación.

La IA generativa puede ayudar a los ingenieros de software a desarrollar código entre **un 35% y un 45% más rápido**<sup>4</sup>

→ [Obtén más información sobre la IA generativa para la productividad de los desarrolladores.](#)



# La IA generativa puede tener un efecto inmediato en la productividad de los desarrolladores.

01

**Mejorar y acelerar el desarrollo de código****Casos de uso**

- Automatizar tareas rutinarias de los desarrolladores
- Explicar código en lenguaje natural
- Sugerir un plan de prueba y detectar errores
- Proporcionar la atribución de licencias de código

**Valor**

- Mejorar la calidad del código
- Liberar tiempo para el trabajo estratégico

02

**Simplificar DevOps****Casos de uso**

- Supervisar el rendimiento del software, además de investigar problemas
- Resumir y ayudar a corregir hallazgos de seguridad

**Valor**

- Mejorar la velocidad de los desarrolladores
- Acelerar la incorporación

03

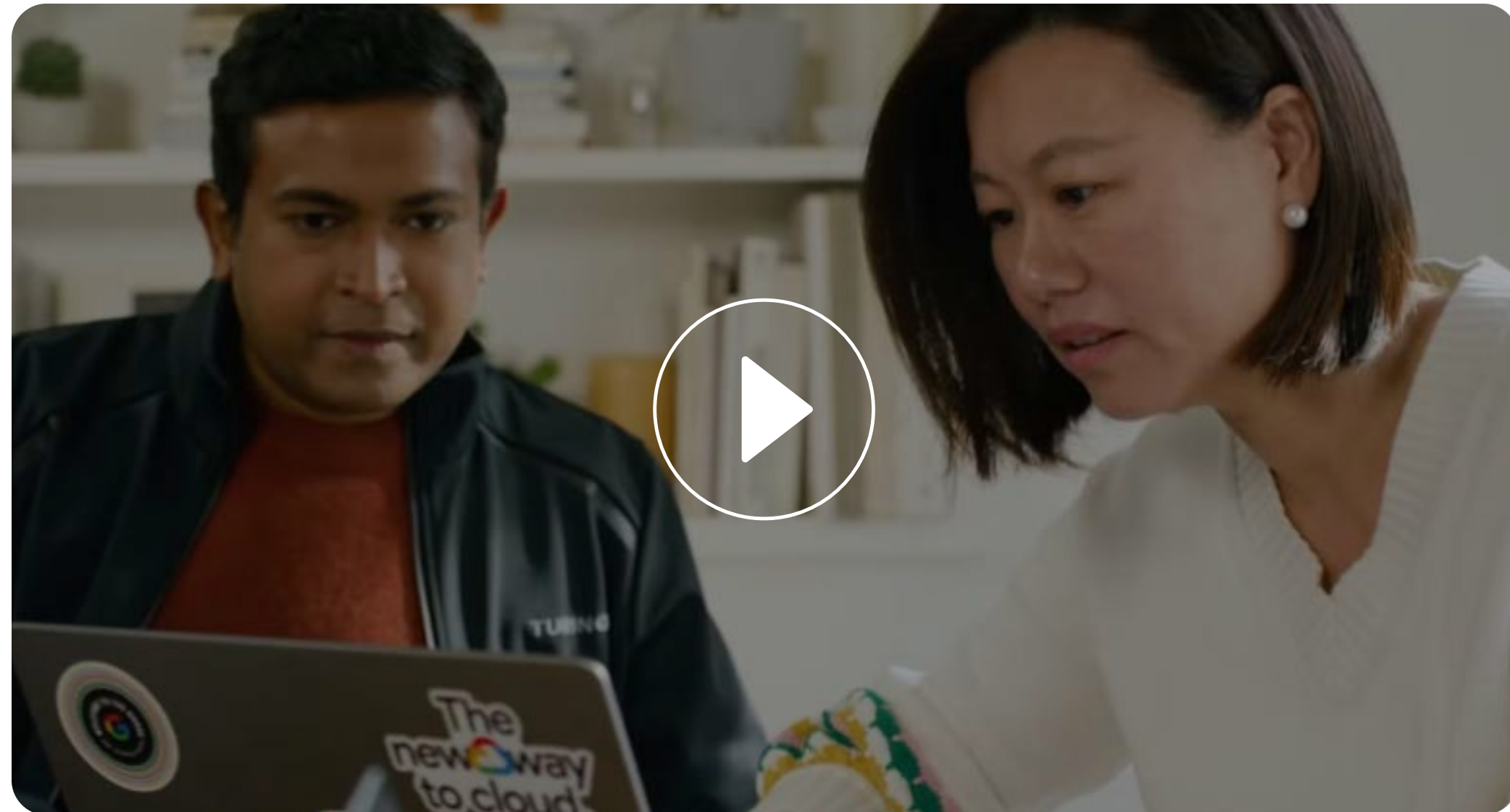
**Automatizar procesos que no están relacionados con la programación****Casos de uso**

- Mejorar la visibilidad del código con Enterprise Search
- Optimizar el cumplimiento con chatbots de desarrollador que proporcionen contexto normativo y empresarial

**Valor**

- Acelerar el tiempo de salida al mercado
- Reducir los costos de desarrollo
- Mejorar la eficiencia de los desarrolladores

# Turing



[Mira este video](#) para descubrir cómo Turing aumentó la productividad de los desarrolladores en más de un 30% con Gemini para Workspace.

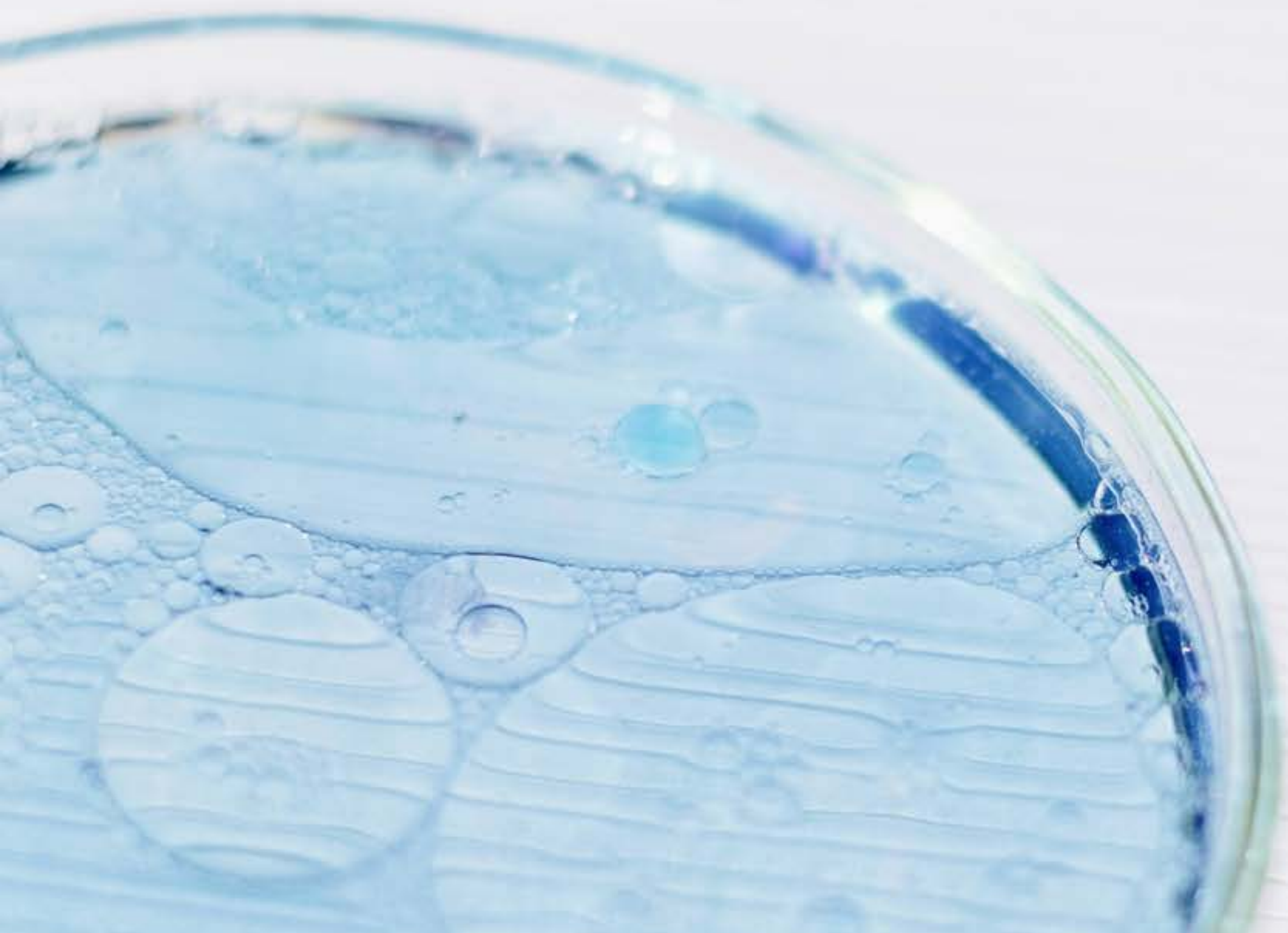
Nuestra experiencia inicial con Gemini Code Assist ha sido muy prometedora, con aumentos de la productividad de cerca de un 33%. Actualmente, estamos probando nuevas funciones, como la indexación y la depuración, y esperamos que la productividad sea aún más alta”.



Kai Du, director de Ingeniería,  
Turing

# Pfizer

→ [Más información](#)



Nos entusiasma el potencial de Gemini para aumentar drásticamente la eficacia de nuestro equipo. La capacidad de usar consultas en lenguaje natural para realizar análisis complejos ayudará a los analistas nuevos a incorporarse más rápido y permitirá que los analistas experimentados busquen amenazas avanzadas con rapidez en nuestro complejo entorno”.



Guy Delp, vicepresidente, Seguridad de la Información Global, Pfizer

## Victoria rápida 2

# IA generativa para marketing

Aunque los fundamentos del marketing siguen siendo los mismos, la IA generativa ahora puede ayudar a potenciar la creatividad, la productividad y el efecto en una escala nunca antes vista.

**De 5 a 15%**

es el impacto financiero de la IA generativa a través del aumento en la productividad de marketing<sup>5</sup>



# La IA generativa puede tener un efecto inmediato en el marketing.

01

## Generación de creatividades y contenido

### Casos de uso

- Texto a texto / imagen
- Marketing multicanal
- Descripciones de recursos/ productos del sitio
- Localización y traducción
- Redacción de resúmenes creativos

### Valor

- Acelerar el tiempo de obtención de valor
- Aumentar la capacidad creativa
- Acelerar la expansión de canales

02

## Personalización y rendimiento de los medios

### Casos de uso

- Contenido del sitio
- Marca y campañas de rendimiento
- Segmentación basada en instrucciones y generada por AA

### Valor

- Mejorar la conversión de clientes
- Aumentar el ROI/ROAS
- Mejorar la lealtad de los clientes

03

## Estadísticas y medición

### Casos de uso

- Estadísticas y análisis
- Estadísticas conversacionales
- Asistencia con el proceso
- Chatbot de atención al cliente

### Valor

- Mejorar la eficiencia
- Acelerar el tiempo de salida al mercado
- Reducir el costo base



ESTÉE  
LAUDER  
COMPANIES

# Estée Lauder Companies Inc.

Estée Lauder Companies Inc. está usando Gemini 1.0 Pro para impulsar Estée Lauder Language Assistant (ELLA), una herramienta interna que coloca la IA generativa en manos de los líderes de marca, lo que les permite explorar una variedad de diferentes casos de uso, que incluyen traducciones de idiomas, generación de diferentes variantes de texto de un anuncio, resumen de las reuniones y mucho más.

Gracias a la interacción con ELLA, Estée Lauder Companies Inc. pudo identificar qué es lo que realmente genera valor con las partes interesadas a través de su acción y sus comentarios directos.

→ [Más información](#)

# 02

# Experiencias del cliente personalizadas para mejorar las interacciones



## Victoria rápida 1

# Atención al cliente y modernización de las ventas

La IA generativa tiene un enorme potencial para mejorar la experiencia del cliente, a la vez que impulsa las eficiencias operativas y la rentabilidad. En una gran variedad de modelos de colaboración, puede mejorarlo todo, desde la productividad del agente y el empleado, hasta el autoservicio y los índices de desviación.

---

**Entre un 30% y un 45% de aumento** en la productividad con la IA generativa en las funciones de atención al cliente<sup>6</sup>

---

**Un 86% de aumento** en los ingresos en América del Norte con Contact Center AI de Google Cloud<sup>5</sup>

---

**Disminución de hasta el 50%** en el volumen de las tareas realizadas por humanos con la IA generativa<sup>5</sup>



# La IA generativa puede tener un efecto inmediato en la atención al cliente y las ventas.

01

**Aumentar la productividad de los agentes y los empleados**

## Casos de uso

- Asistencia de conocimiento basada en datos internos
- Resumir transcripciones de llamadas o correos electrónicos
- Conectar la experiencia del cliente en múltiples canales
- Transcripción instantánea con traducción multilingüe
- Respuesta inteligente y entrenamiento de los agentes
- Crear un departamento interno de atención al cliente (p. ej., departamento de ayuda interno)

## Valor

- Un 28% de aumento en las llamadas atendidas por agente con Agent Assist de Contact Center AI de Google Cloud<sup>7</sup>

02

**Mejorar el autoservicio y los índices de desviación**

## Casos de uso

- Permitir a los clientes obtener respuestas más rápido a través del autoservicio con agentes virtuales impulsados por IA que cambian fluidamente entre temas, controlan preguntas complementarias y operan las 24 horas, todos los días
- Direccionamiento generativo en función del público basado en intención personalizado
- Multimodalidad (texto y voz) para mejorar las conversaciones

## Valor

- Reducción de hasta un 50% en el porcentaje de abandono de clientes con Dialogflow de Contact Center AI de Google Cloud<sup>6</sup>
- Desviar el 60% de las llamadas no relevantes para los vendedores con Contact Center AI de Google Cloud<sup>6</sup>

03

**Modernizar el chat y la infraestructura de voz**

## Casos de uso

- Enrutamiento inteligente del cliente potencial
- Permitir que los agentes humanos solucionen los problemas del cliente más rápido y con respuestas de alta calidad al automatizar la transferencia desde los canales de autoservicio a los agentes humanos

## Valor

- Aumento del 143% en el porcentaje de conversiones a través del enrutamiento inteligente de clientes potenciales con Contact Center AI de Google Cloud<sup>6</sup>

04

**Mejorar las estadísticas y las predicciones sobre los clientes**

## Casos de uso

- Medir las respuestas de atención al cliente y las métricas de calidad
- Segmentación personalizada para habilitar el enrutamiento de VIP
- Conocimiento integral de los clientes para proporcionar respuestas más personalizadas
- Sugerir respuestas basadas en una base de conocimiento centralizada y en información obtenida de las interacciones con agentes de alto rendimiento

## Valor

- Ahorros totales de \$5.5 millones en el primer año de la implementación de CCAI Insights para una gran empresa de telecomunicaciones mundial. Ahorros de costos impulsados por el aumento de los servicios automáticos digitales y la reducción en la repetición de llamadas.



VS&Co  
VICTORIA'S SECRET & CO.

# Victoria's Secret & Co.

Victoria's Secret & Co. está aprovechando la IA y las tecnologías de IA generativa de Google Cloud para crear experiencias de compras en línea inclusivas y más personalizadas a gran escala para sus clientes de todo el mundo.

La marca está explorando un nuevo asistente de conversaciones impulsado por IA generativa, creado con Vertex AI, para proporcionar a los compradores recomendaciones personalizadas de productos y consejos útiles en función de las preferencias personales y las experiencias vitales, sin importar si la cliente es una entusiasta de los deportes, una madre lactante, una sobreviviente de cáncer de mama que se recupera de una mastectomía o simplemente está lista para un nuevo brasier.

La velocidad del cambio que impulsa la IA generativa es increíblemente rápida. Abordamos este escenario al enfocarnos en obtener un producto viable mínimo, aprender de los comentarios y avanzar. Estoy empezando con la experiencia del cliente porque, como equipo, sabemos cómo hacerlo y lo hacemos bien. Le digo a mi equipo que lo más importante es progresar, aprender y adaptarse a medida que se avanza”.



Murali Sundarajan, director general de TI, Victoria's Secret & Co.



# GE Appliances

GE Appliances se asoció con la IA generativa de Google Cloud para ayudar a solucionar problemas y también usar sus electrodomésticos de mejor forma. Los usuarios pueden simplemente formular preguntas a SmartHQ Assistant relacionadas con dispositivos registrados conectados y proporcionará rápidamente las respuestas (p. ej., recomendaciones de reemplazo de filtro del agua y sugerencias de limpieza).

→ [Más información](#)

Combinar algoritmos de aprendizaje automático, conocimiento de taller mecánico y conexiones con los clientes, nos permitió crear una experiencia de cocina realmente integrada y personalizada, que supera ampliamente lo que expertos industriales y de IA por separado podrían haber desarrollado de forma independiente”.



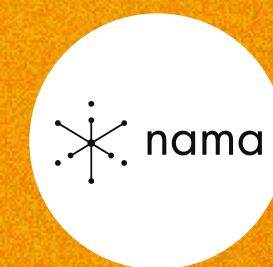
Kevin Nolan, director general,  
GE Appliances

# Nama

La empresa brasileña de tecnología, Nama, está transformando la búsqueda empresarial y la atención al cliente con ayuda de Google Cloud.

Nama usa Vertex AI con el objetivo de potenciar su solución AI Search y permitir que las empresas indexen sus datos operativos, incluidos documentos internos y bases de conocimiento, para tener un acceso fácil en los canales de contacto. Básicamente, esto significa que estas empresas pueden proporcionar a sus clientes respuestas exactas según el contexto y la información disponible, en lugar de respuestas genéricas o incoherentes.

Confiar en una estructura basada en Google Cloud realmente nos ayuda mucho. Cuando un usuario envía una consulta, la llevamos al vector, identificamos la información solicitada y, luego, la insertamos en un modelo de lenguaje para obtener una respuesta coherente. Gracias a PaLM 2, ahora tenemos un proceso más ágil”.



Rodrigo Scotti, director general,  
Nama

## Victoria rápida 2

# IA generativa para el comercio digital

Hoy en día, la mayoría de los consumidores esperan de sus marcas tanto personalización como experiencias omnicanal sin interrupciones. Al mismo tiempo, los minoristas se enfrentan a presiones económicas y demandas del mercado cada vez mayores. En un momento en que se necesitan más agilidad y eficiencias operativas que nunca, no es de extrañar que un 62% de los ejecutivos de venta minorista y consumo estén interesados en usar la IA generativa para resúmenes de productos y contenido de marketing.<sup>8</sup>



# La IA generativa puede tener un efecto inmediato en el comercio digital.

01

## Enriquecimiento del catálogo y el contenido

### Casos de uso

- Generar contenido de productos
- Aprovechar los chatbots para acelerar las operaciones

### Valor

- Reducir el tiempo empleado en tareas manuales
- Mejorar la experiencia de los empleados
- Aumentar la velocidad de lanzamiento
- Reducir los costos de la creatividad
- Disminuir la tasa de devoluciones

02

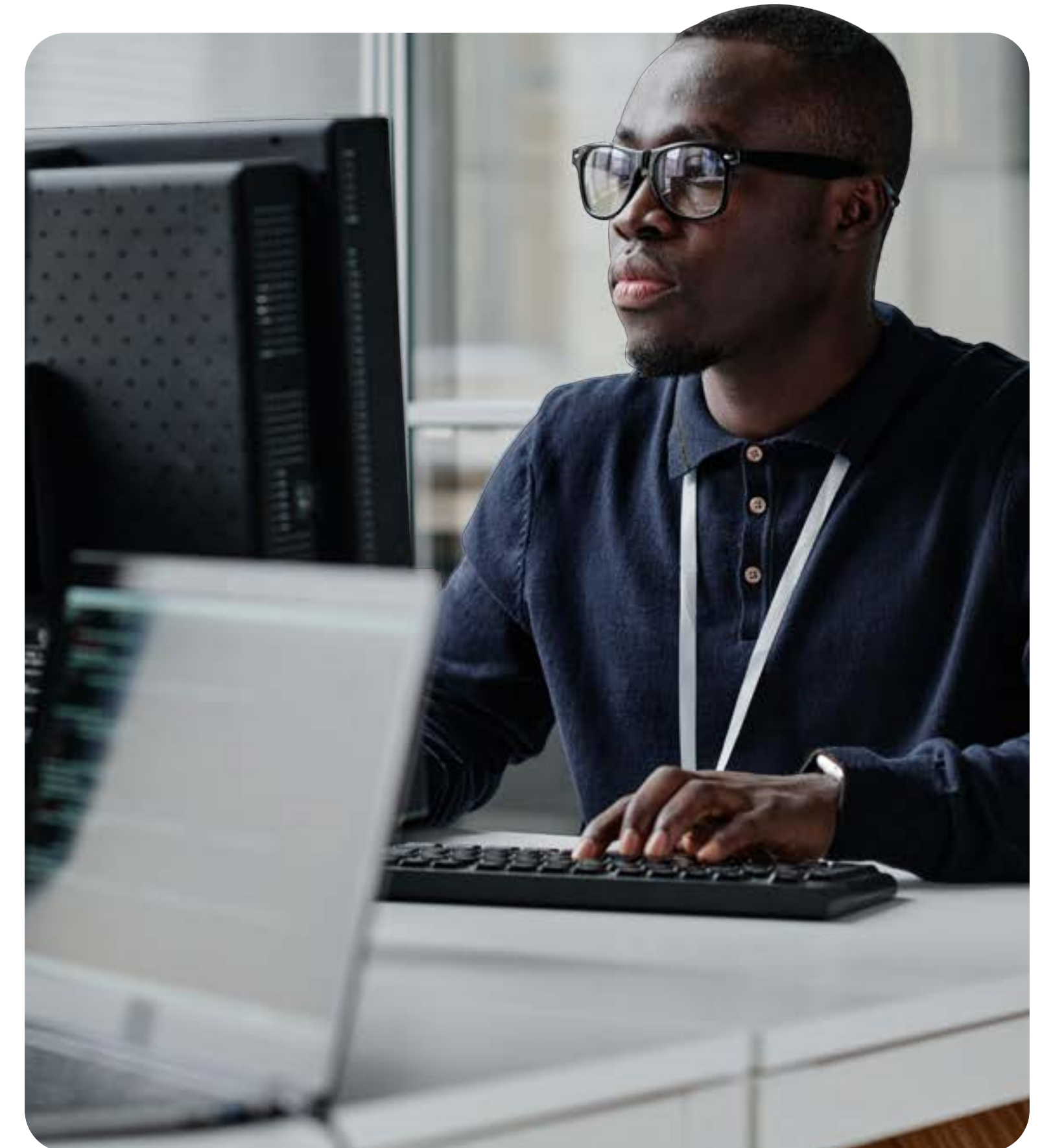
## Comercio conversacional

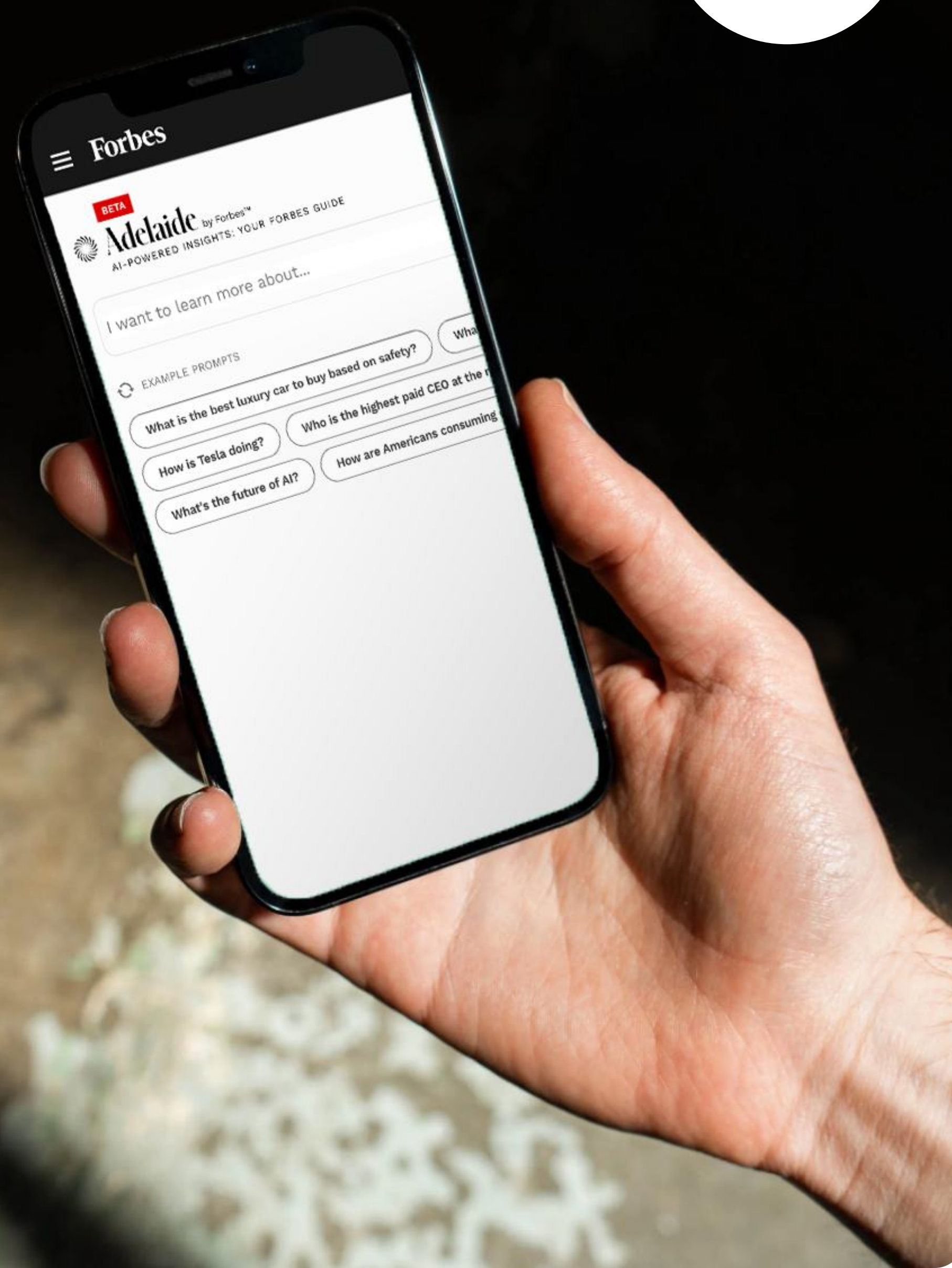
### Casos de uso

- Crear experiencias de compra atractivas y personalizadas
- Ayudar a los clientes a tomar decisiones de compra informadas

### Valor

- Aumentar el compromiso
- Aumentar el tamaño del carrito
- Aumentar la lealtad
- Reducir las devoluciones



**Forbes**

# Forbes

Forbes anunció recientemente el lanzamiento de la versión beta de Adelaide, su herramienta de búsqueda de noticias para propósitos específicos. La herramienta ofrece a los visitantes información y recomendaciones personalizadas basadas en IA del periodismo de confianza de Forbes. El enfoque de Adelaide basado en búsqueda y conversación hace que el descubrimiento de contenido sea más intuitivo y fácil para el público global de Forbes. La herramienta genera respuestas individualizadas para las consultas del usuario basadas exclusivamente en artículos de Forbes.

→ [Más información](#)

De cara al futuro, buscamos hacer posible que nuestro público comprenda mejor de qué manera la IA puede ser una herramienta positiva que mejore sus vidas. Adelaide está lista para revolucionar la forma en que el público de Forbes interactúa con las noticias y el contenido multimedia al ofrecer una experiencia más personalizada y útil de principio a fin”.



Vadim Supitskiy, director general de Información y Asuntos Digitales, Forbes



**woof**

# Woof

**Woof** es un asesor canino virtual que ofrece consejos y recomendaciones personalizados a la extensa comunidad de dueños de perros de **Woof**.

El minorista de mascotas brasileño, que ahora posee tiendas en más de 65 países, creó el asistente virtual con ayuda de Google Cloud para proporcionar asistencia a los clientes las 24 horas, todos los días. La herramienta no solo ayudó a aumentar la interacción con los clientes y su lealtad, sino que también proporciona estadísticas valiosas a **Woof**, de manera que la empresa puede seguir personalizando su servicio en función de los perfiles de los clientes.

Nuestro asesor canino virtual puede interactuar con los clientes en cualquier momento, lo que genera satisfacción del usuario y lealtad a la marca. Un beneficio adicional importante es el análisis de datos que Google Cloud realiza en función de las interacciones de Woofers, que nos ayuda a comprender el mercado y las tendencias”.



David Jourdain, cofundador y director de tecnología de Woof

# Cómo empezar



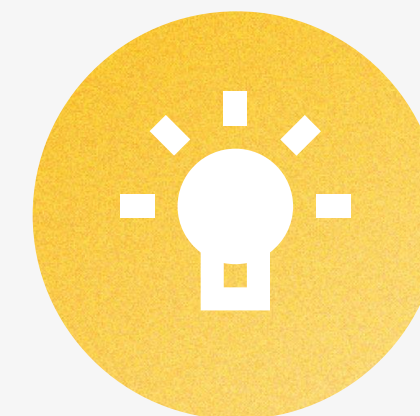
Alinéate con los objetivos para la experiencia de comercio digital y los casos de uso claves



Revisa la arquitectura de referencia y la lista de tareas de implementación



Interactúa con Google Cloud Consulting o un socio certificado de Google Cloud



Activa los paquetes de servicios de Socios de Google Cloud o Consulting para optimizar la implementación

03

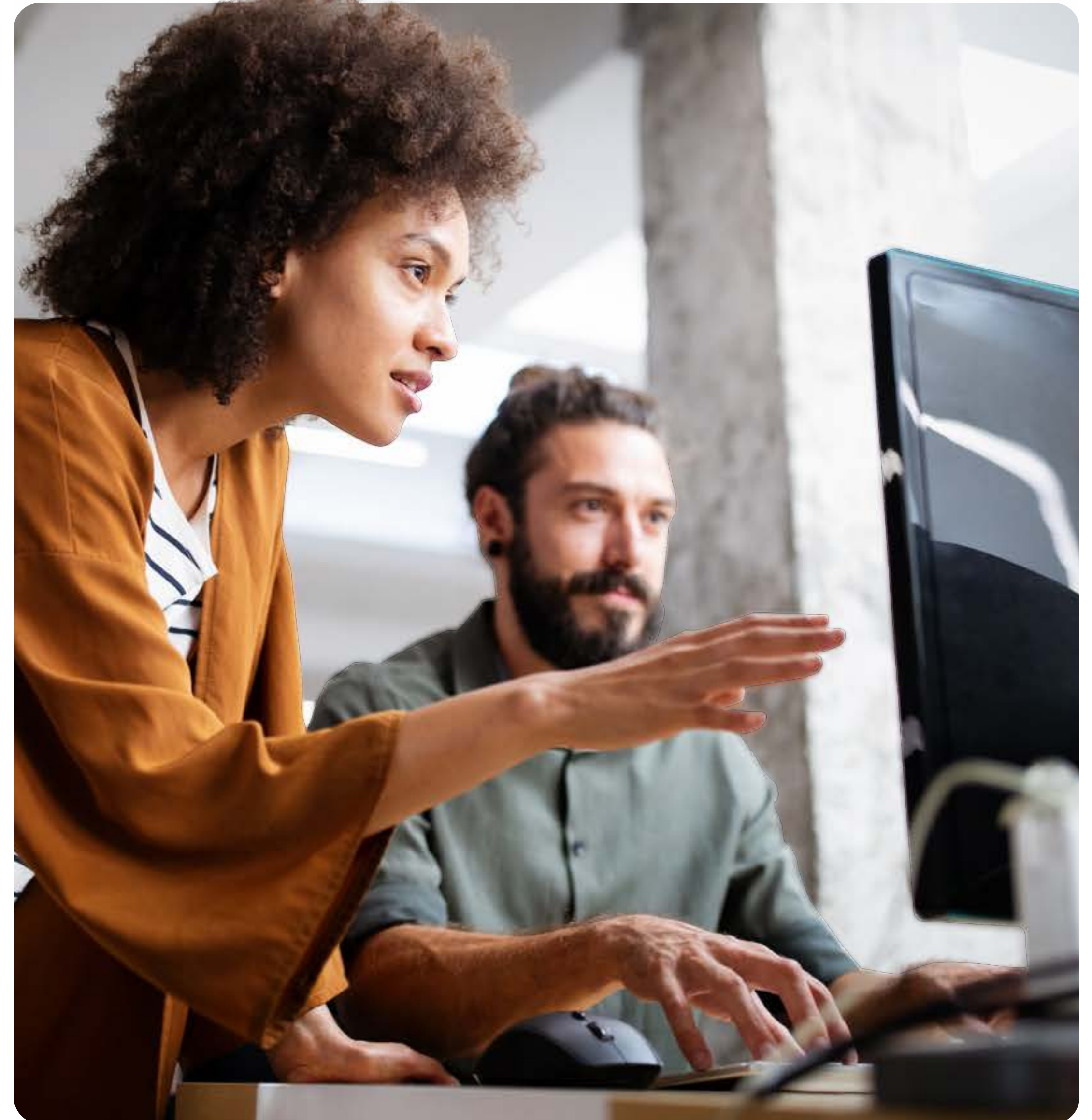
# Procesos y flujos de trabajo administrativos automatizados

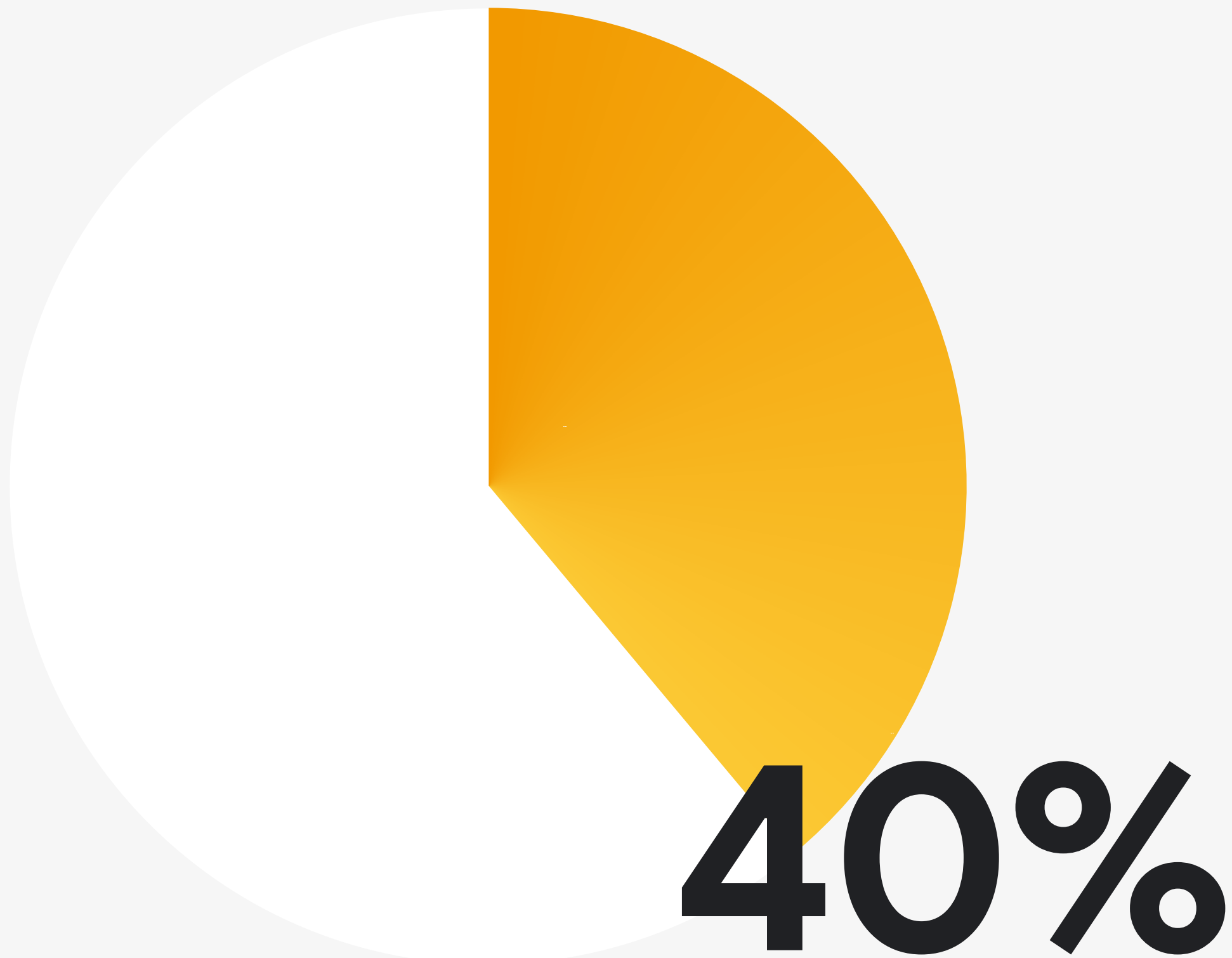


## Victoria rápida 1

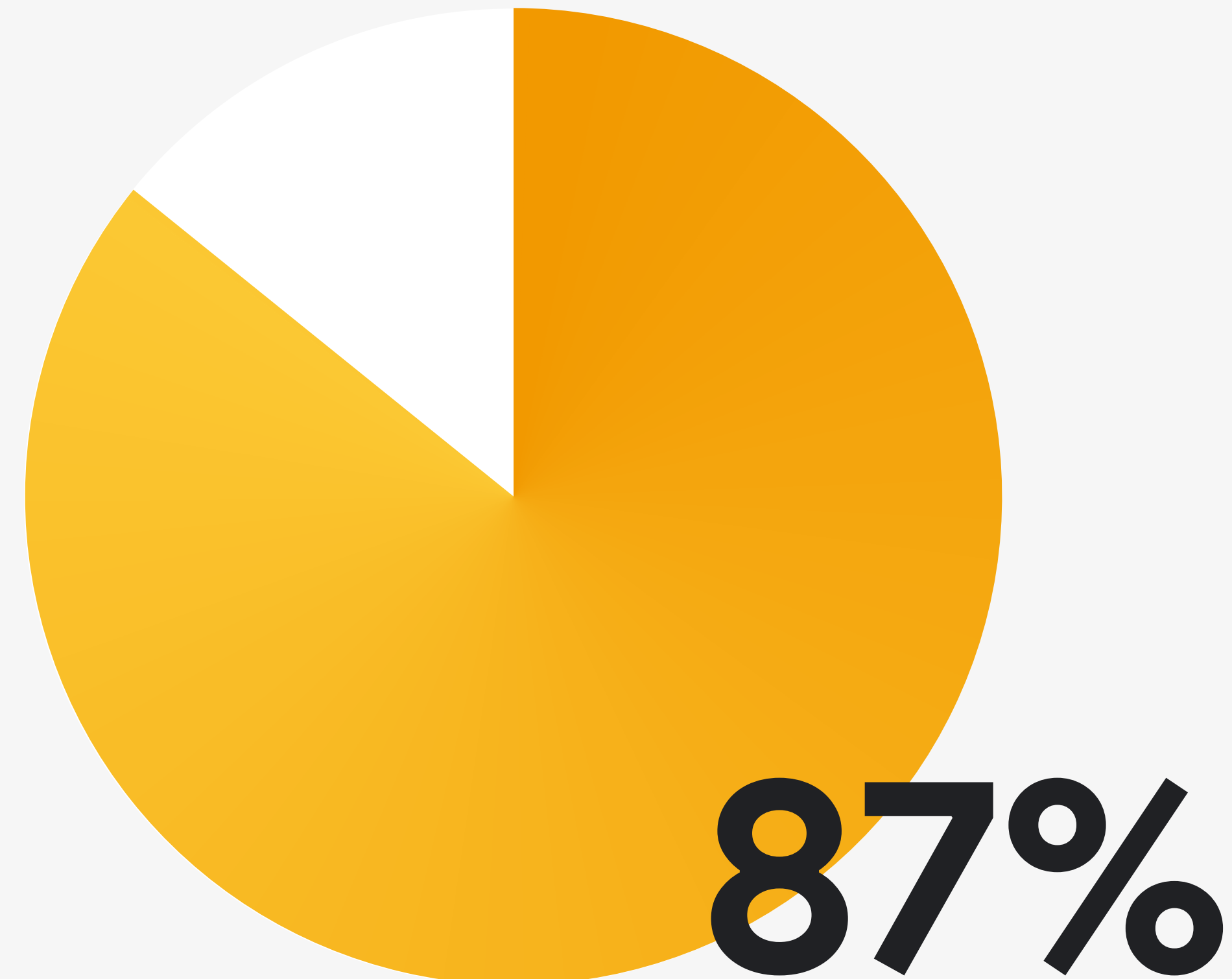
# La oficina administrativa del futuro

La IA generativa tiene el potencial de crear un cambio revolucionario en los trabajos de todos los sectores y las industrias al aumentar o automatizar tareas complejas para mejorar los resultados de los empleados. Las organizaciones pueden aprovechar la oportunidad transformadora para estimular a los empleados, en lugar de aislarlos. Al hacerlo, podrían aprovechar beneficios increíbles: las organizaciones que propician las mejores experiencias a los empleados superan a las demás con un notable crecimiento de los ingresos del 31%.<sup>9</sup>





de las horas laborales de todas las industrias pueden verse impactadas por los LLM<sup>10</sup>



de los ejecutivos prevén que los puestos de trabajo aumentarán, en lugar de ser reemplazados por la IA generativa<sup>11</sup>

# Seis aplicaciones administrativas para empezar la integración con la IA generativa

01

## Administración de contratos de adquisición

Ayuda a reducir el riesgo de indemnización, mejora los términos y reduce los riesgos en la cadena de suministro

04

## Reserva de viajes

Puede mejorar la experiencia del empleado a través de reservas de viajes de negocios en lenguaje natural

02

## Departamento de ayuda de RR.HH.

Ayuda a disminuir los costos para los equipos de RR.HH. a través de bots de autoservicio

05

## Ventas y marketing

Puede aumentar las oportunidades de ventas con asistencia impulsada por IA

03

## Procesos de cumplimiento

Puede ayudar a mejorar la búsqueda y recuperación de documentos para los procesos de cumplimiento y análisis de riesgo

06

## Cuentas por pagar

Puede mejorar la exactitud de la coincidencia de facturas y órdenes de compra para el departamento de Cuentas por pagar cuando se obtienen de todos los sistemas

# GA Telesis

→ [Más información](#)

Responder rápido a las solicitudes de los clientes de persona a persona es una parte absolutamente fundamental de nuestro negocio y una manera clave de diferenciarnos. A medida que crecemos, la cantidad de consultas sobre piezas y servicios ha aumentado exponencialmente y necesitábamos una forma de ajustar nuestra capacidad de respuesta sin abandonar el servicio personalizado que proporcionamos.

La exactitud de la solución de IA generativa de Google Cloud y la practicidad de Vertex AI Platform nos dan la confianza que necesitábamos para implementar esta tecnología de vanguardia en el centro de nuestra empresa y lograr nuestro objetivo a largo plazo de obtener un tiempo de respuesta de cero minutos”.



Abdol Moabery, director general, GA Telesis



# Camanchaca

La empresa chilena de alimentos y bebidas Camanchaca está revolucionando la forma en que sus empleados interactúan con los datos estructurados y no estructurados. Crearon un innovador agente de IA generativa, llamado Elon, con tecnología de Google Cloud.

Gracias a Elon, los empleados de Camanchaca pueden acceder a los datos que necesitan de forma rápida y fácil para tomar decisiones empresariales. Desde pedidos de los clientes y SKU hasta informes financieros y actualizaciones, Elon democratiza los datos y ofrece información precisa y contextual a través de respuestas en lenguaje natural a las preguntas de los empleados.

La creación de Elon con la potencia de la IA generativa de Google Cloud constituye un avance importante en nuestro recorrido de innovación tecnológica. Los líderes esperan y exigen innovación e inventiva de sus equipos, y buscan todo el tiempo nuevas formas de simplificar. Reciben continuamente información sobre lo que sucede a su alrededor, buscan ideas nuevas en todas partes y no los limita la mentalidad de 'No se inventa aquí'.



Andrés Mora, jefe de Inteligencia Empresarial, Camanchaca

# Prácticas recomendadas para el crecimiento sostenido



<sup>2</sup>Google Cloud, The state of generative AI adoption survey, octubre de 2023

de los líderes están probando la IA generativa activamente y esperan que produzca un valor sostenido.<sup>2</sup>

## Práctica recomendada 01

# Enfócate en mejorar las capacidades actuales.

Las organizaciones pueden lograr ganancias incrementales al enfocarse en hacer que los flujos de trabajo y las capacidades existentes sean más eficientes, eficaces y productivos.

Esto puede liberar recursos, lo que allana el camino para transformaciones de IA generativa mayores y más rápidas en el futuro.

No crees un equipo interno de plataforma de MLOps para IA generativa si no conoces tus casos de uso. Si estás siendo inflexible con las prioridades, quizá el chatbot orientado al público puede esperar hasta que determines algunas versiones internas.

Los mejores proyectos ahora mismo son elementos como una base de conocimiento interna mejorada, de manera que los empleados puedan obtener respuestas a preguntas sobre datos y procesos con modelos optimizados. Este tipo de agente interno es absolutamente algo que las organizaciones deberían crear hoy”.

Richard Seroter,  
promotor jefe y director de Relaciones  
con Desarrolladores de Google Cloud

# Capacita al talento y perfecciona sus habilidades para acelerar la adopción.

Dedicar recursos a la transferencia de conocimiento, la incorporación y la mejora de habilidades del personal es un generador de valor para las organizaciones que, con frecuencia, se pasa por alto.

La IA generativa puede marcar la diferencia entre las personas haciendo su trabajo o buscando la información para poder hacer su trabajo. Por ejemplo, la IA generativa es perfecta para funciones en las que el papeleo distrae la atención de otras tareas.

Piensa en todas las personas de tu departamento de RR.HH. que hacen papeleo en lugar de desarrollar y capacitar a los empleados con las habilidades necesarias para adoptar la IA generativa en toda la organización. Reducir la carga del papeleo con la IA puede cambiar la forma en que los profesionales de RR.HH. ocupan su tiempo, lo que ayuda a que los empleados sean más productivos y felices con el tiempo”.

Carrie Tharp, vicepresidenta, Google Cloud

# Busca indicadores principales.

Ten en cuenta los desafíos de la medición. Incluso en áreas en que la IA generativa representa una mejora clara respecto a los enfoques existentes, puede ser difícil cuantificar la mejora.

Al principio, es importante buscar indicadores principales, en lugar de esperar resultados finales inmediatos. Por ejemplo, cuando las organizaciones implementan capacidades de generación de código, la satisfacción del desarrollador suele mejorar primero y, luego, lo hacen las métricas de eficiencia. O bien, cuando un chatbot de IA generativa crea confianza y lealtad en las experiencias del embudo superior, puede pasar cierto tiempo antes de ver un aumento en las ventas y los ingresos.

Realmente es muy difícil medir ese flujo. Los líderes tienden a enfocarse en métricas del embudo inferior porque son más fáciles de medir. Pero las mediciones más complejas, con las rutas más largas para obtener valor, también son la forma en que, por ejemplo, un minorista que vende muchos productos de margen bajo puede crear la confianza para hacer que los clientes también adquieran productos de alto margen”.

Carrie Tharp, vicepresidenta, Google Cloud

## Práctica recomendada 04

**Planifica con anticipación antes de que las victorias rápidas se conviertan en requisitos esenciales.**

Las victorias rápidas no serán victorias para siempre. En algún momento, esos casos de uso se transformarán en statu quo. Esto enfatiza el riesgo de inactividad.

Ahora mismo, en los medios, muchos casos de uso de la IA generativa podrían involucrar resumir videos, recomendaciones, encontrar clips de video específicos, pero, en el futuro, el caso de uso podría no ser tanto encontrar contenido existente sino generar contenido a la medida sobre la marcha y en función de los hábitos o las solicitudes de visualización. Hace cinco años, un diferenciador de los servicios de transmisión era tener algoritmos de recomendación realmente buenos. Esto es ahora un requisito esencial que todos los consumidores esperan de esos servicios”.

Carrie Tharp, vicepresidenta, Google Cloud



# Por qué elegir Google Cloud para la IA generativa

**Google Cloud ayuda a las organizaciones a crear experiencias transformadoras de IA generativa con confianza y velocidad.**

Llevamos más de una década aplicando IA para hacer que nuestros productos y servicios sean radicalmente más útiles. Nuestra investigación interna sobre IA ha estado a la vanguardia del campo de la IA, ayudando a desarrollar la IA generativa y numerosas tecnologías de IA que potencian productos principales que apoyan a miles de millones de personas todos los días.

Gracias a esta sólida base de IA (junto con los avances de Google en hardware, modelos y seguridad) Google Cloud tiene una posición única para hacer que la IA sea accesible y útil para todo el mundo.

Con nuestra pila de IA unificada, es más sencillo para los clientes entrenar y entregar modelos fácilmente en una infraestructura optimizada para la IA, acceder y personalizar algunos de los mejores modelos de base tanto de Google como de la industria, crear agentes de IA avanzados con una plataforma para desarrolladores integrada y aumentar la productividad con un colaborador de IA.

Google Cloud también puede ayudar a los clientes a aumentar la productividad, obtener ventajas competitivas, trabajar de forma más segura y, en última instancia, mejorar sus resultados con Gemini para Google Cloud y Gemini para Google Workspace. Gemini proporciona a los usuarios ayuda impulsada por IA en el lugar y el momento en que la necesitan en Google Workspace y Google Cloud, incluidos desarrollo y operaciones, administración de la seguridad, análisis de datos, bases de datos y colaboración.

Desde la venta minorista hasta la manufactura, la atención de salud, los servicios financieros y mucho más, Google Cloud está ayudando a las organizaciones de todas las industrias a impulsar la próxima era de la innovación y convertir las promesas de la IA en realidad.

Desarrollar IA de forma eficaz a la escala de Google es una proeza que muy pocas empresas del mundo son capaces de lograr. Google aporta esa infraestructura y experiencia a la infraestructura de IA de Google Cloud”.



Forrester Research Inc., [The Forrester Wave™: AI Infrastructure Solutions](#), primer trimestre de 2024

# Cómo se benefician las organizaciones de nuestro ecosistema de socios de IA

Para maximizar la innovación y la elección de soluciones de los clientes, la IA generativa requiere de un ecosistema de socios abierto destinado a entregar un abanico de soluciones. Nuestra comunidad de socios de confianza proporciona orientación y asistencia de expertos para una amplia gama de iniciativas de IA, lo que ayuda a las organizaciones a avanzar de la experimentación a la aceleración y, finalmente, lograr grandes escalas.

Con más de 100,000 empresas en nuestro programa Partner Advantage y un conjunto de socios de IA generativa que aumenta rápidamente, los clientes pueden interactuar con socios de infraestructura, compiladores de modelos, proveedores de aplicaciones empresariales, proveedores de datos y socios de servicios. Hoy, nuestros integradores globales de sistemas tienen el compromiso de capacitar a más de 150,000 asesores sobre el ecosistema de IA generativa de Google Cloud y están listos para ayudarte a acelerar tu implementación de IA.



# Arranca a toda marcha con la IA generativa.

 Comunícate con nosotros para  
reservar tu asesoramiento sobre  
el valor de la IA generativa hoy.



# Recursos

- 1 Salesforce, [New research: Over half of workers say generative AI will help advance their career, but most lack the skills](#), julio de 2023
- 2 Google Cloud, [The state of generative AI adoption survey](#), octubre de 2023
- 3 Google Cloud, [Customer Value and Transformation, Measuring the business value customers generate with Google AI](#), febrero de 2024
- 4 McKinsey, [A CIO and CTO technology guide to generative AI](#), julio de 2023
- 5 McKinsey, [The Economic Potential of Generative AI \(as % of total marketing spending\)](#), junio de 2023
- 6 Google Cloud, [How Google Cloud improved customer support with Contact Center AI](#), agosto de 2023
- 7 Google Cloud, [Agent Assist](#)
- 8 KPMG, [Gen AI consumer retail report](#), junio de 2023
- 9 IBM, [The CEO's guide to generative AI: Customer & employee experience](#), agosto de 2023
- 10 Accenture, [A new era of generative AI for everyone](#), mayo de 2023
- 11 IBM, [Augmented work for an automated AI-driven world](#), agosto de 2023