



No solo es IA...es IA para los Negocios

Francesco Fontanot

Líder de IA para América Latina



La transformación digital y AI son tendencias globales

Las empresas tienen imperativos de negocios:



Reinventar el modelo de negocios

75% de los CEOs indican que sus compañías están enfrentando gran disrupción¹



Redefinir la productividad laboral

La escasez de mano de obra de 85 millones de personas resultará en 8,5 trillones de dólares de ingresos anuales no realizados para 2030²



Cyber-Seguridad en la cadena de valor

Los ataques informáticos a la cadena de valor crecieron en 650% entre 2020 y 2021³



Integrar la sostenibilidad en las operaciones

4 de cada 5 consumidores indican que la sostenibilidad es importante para ellos al momento de seleccionar una marca⁴



...que hacen de la transformación digital con IA sea la prioridad máxima para los directores y ejecutivos

La transformación digital impulsa los resultados empresariales

Los líderes tecnológicos ven una tasa de crecimiento 5X mayor que los adoptantes lentos⁵

La transformación digital se ha vuelto universal.

95% de los CEOs están adoptando una estrategia que prioriza lo digital⁶

La IA generative está en el centro de la transformación digital

92% de las organizaciones tendrán IA generative en producción a más tardar el próximo año⁷

La inversión in IA generative está en auge

Los capitales de riesgo han invertido 15.000 millones de dólares en empresas de inteligencia artificial en el primer semestre de 2023, un 58% más que en el mismo periodo de 2022⁸

La IA generativa tiene un potencial inmenso para acelerar la transformación digital

La magnitud del impacto apunta a una rápida adopción en los próximos tres años

\$3-4T

en beneficios económicos previstos para la economía mundial en todas las industrias

80%

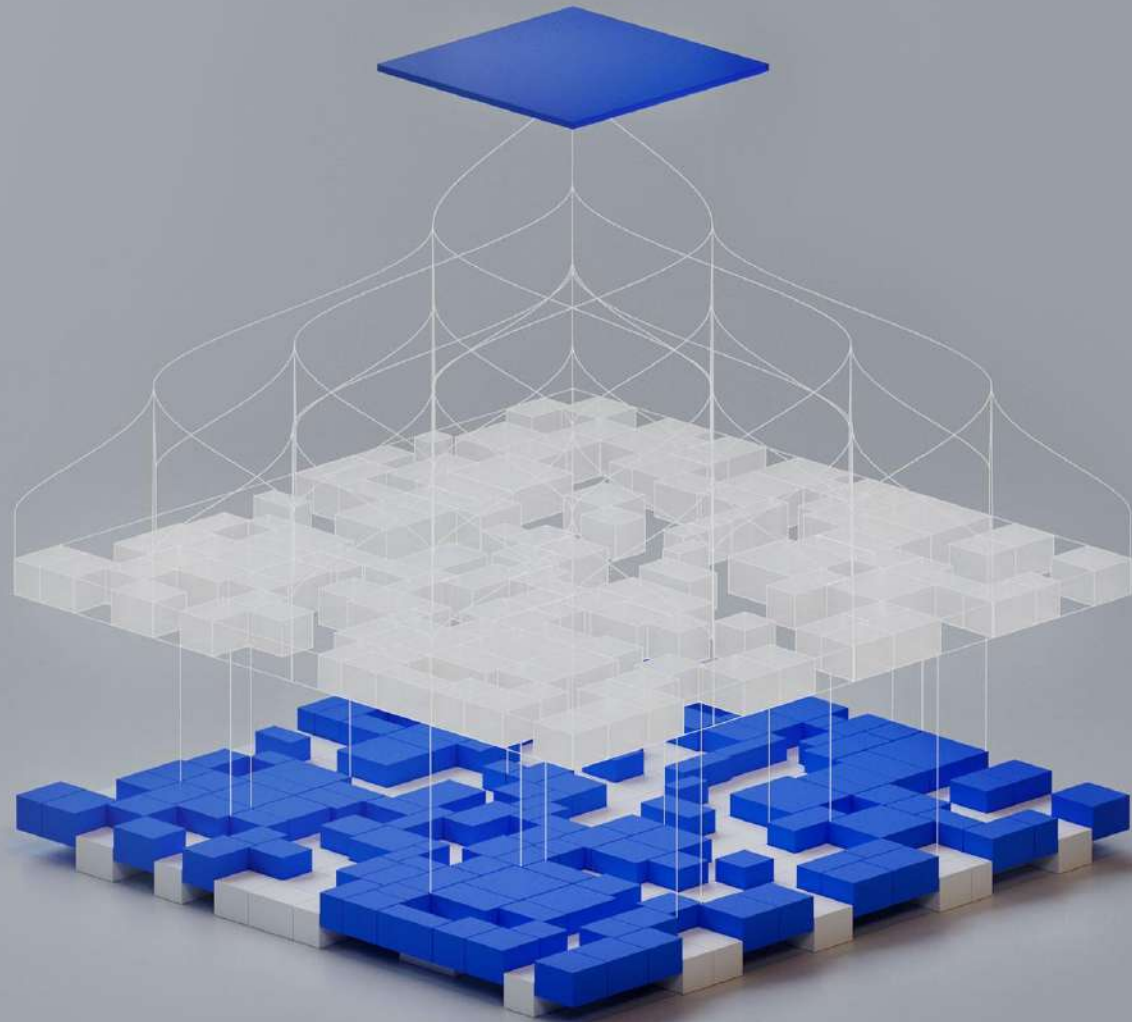
de aumento de productividad en las distintas clases de trabajadores del conocimiento y tareas creativas

80%

de las empresas habrán incorporado la IA generative dentro de sus procesos de negocios

70%

de los fabricantes de software habrán integrado la IA generative en sus aplicaciones empresariales



watsonx

Objetivo:

Entregar una **plataforma con herramientas y servicios de data y AI** que ayude a nuestros clientes a **acelerar la implementación de la IA** con datos confiables, gobernados y seguros.

Se espera que la productividad de los empleados sea el principal impulsor del valor económico

- Existe un interés generalizado en aplicar la IA en todas las funciones empresariales.
- Servicio al cliente y los procesos de TI surgen constantemente como prioridades principales en los estudios de investigación.

Los ejecutivos están adoptando la IA generativa y los modelos de lenguaje de gran tamaño para optimizar y automatizar¹



Tres casos de uso probados y de alto impacto como puntos de partida con IBM

Resultados de clientes

Recursos Humanos

40%

de mejora en la productividad de los procesos¹

- Adquisición de talento
- Gestión de performance
- Gestión de datos del empleado
- Comunicaciones a los empleados
- Entrenamiento y gestion de eventos

Atención al cliente

>97%

preguntas de clientes resueltas por asistentes con AI²

- Autoservicio de clientes
- Desviación de casos
- Eficacia de la intención del agente
- Asistencia del agente
- FAQ con respuestas

Modernización de aplicaciones

60%

contenido de desarrollo de software generado automáticamente por IA³

- Generaión automática de codigo
- Descubrimiento y análisis de aplicaciones
- Refactorización de código
- Conversión de código
- Atribución de código

Promesa de la IA generativa

Sources: ¹[IBM HR use case](#), ²[Generali Poland cases study](#), ³[IBM CIO pilot](#)

Generación y clasificación de contenido.

Entrenar y afinar los modelos relevantes utilizando datos de RR.HH. específicos de la empresa que abarcan entornos híbridos

Recuperación-generación aumentada, resumen, clasificación

Entrene y afine los modelos fundacionales relevantes utilizando conjuntos de datos específicos del cliente para mejorar la satisfacción del cliente.

Generación de contenido y summarización

Automatice la generación de código y reduzca el tiempo del ciclo para modernizar aplicaciones, según los requisitos y las reglas comerciales.

Cada área operativa de HR puede beneficiarse de la automatización y GenAI

Tareas mejoradas por IA

Reclutamiento

- Creación de requisiciones laborales
- Creación de paquetes de ofertas
- Resumen, curación y distribución de documentos
- Orientación de gerentes y candidatos
- Interacción automatizada y personalizada con los candidatos
- Alineación personalizada con el puesto de trabajo
- Gestión automatizada de evaluaciones y administración de candidatos
- Creación automatizada de ofertas y contratos

90%+
Satisfacción del candidato y del gerente contratante

20%
Ahorro de tiempo de reclutadores

30%
Reducción de costo promedio en adquisición de talento

25%
Ahorro de tiempo en persona de HR

50%
Ahorro de tiempo en el manager de HT

40%
Reducción en el tiempo de contratación

Ejemplo de mejora de métricas

Beneficio cualitativo
Beneficio cuantitativo

Desarrollo de talento y skills

- Administrar la taxonomía de puestos y habilidades
- Inventario de habilidades existentes (conocimientos y acciones)
- Habilitar experiencias profesionales (proyectos y trabajos)
- Coaching basado en habilidades
- Resultados y calibración de desempeño anual
- Aprendizaje de incorporación personalizado
- Proporcionar aprendizaje y habilidades personalizados

35%
Upskillin y greskilling más rápido

50%
Reducción en attrition

25%
Incremento en el engagement del empleado

20%
Reducción en gastos con 3ros

60%
ahorro de tiempo del amin de entrenamiento y capacitación

Servicios de HR al empleado

- Motor de nóminas totalmente automatizado e integrado
- Análisis algorítmico de compensación
- Interacción personalizada con el canal digital
- Asesor de compensación de previsión: futuras habilidades y planes de aprendizaje
- Creación de cursos con IA para empleados y gerentes
- Generación de cartas y correos electrónicos basados en transacciones
- Recomendación por solicitud, es decir, aprendizaje, habilidades

66%
Reducción en el soporte humano

85%
Resolución en la primera interacción

25%
Incremento en el engagement del empleado

70%
Reducción de los tickets en HR

40%
Incremento de la productividad del gerente

100%
Automatización del mantenimiento de la data del empleado

Atención al cliente

La IA generativa está generando un gran impacto en todos los dominios de servicio al cliente

Mejorar la omnicanalidad de los agentes virtuales

Tareas mejoradas por IA

- Mejore los diálogos estructurados con respuestas generativas
- Genere respuestas a partir de la recuperación automática de datos
- Analice y compare descripciones de productos
- Aumente el reconocimiento de intenciones
- Analice el sentimiento y el tono
- Genere flujos de diálogo a partir de artículos e indicaciones
- Mejore el análisis de bots para la transferencia de agentes
- Traduzca entre idiomas

Aumentar la eficiencia y eficacia de los agentes humanos

- Resuma chats/llamadas para notas de CRM
- Genere respuestas a partir de la recuperación automática de datos
- Busque documentos de manera conversacional
- Analice sentimientos y tono
- Mejore el control de calidad y el cumplimiento
- Genere respuestas de correo electrónico sugeridas
- Sugiera respuestas contextuales automáticamente
- Recomiende variaciones de tono
- Explique facturas, cargos, estado de cuenta, etc.

Mejorar las operaciones del call center

- Analice el rendimiento del call center
- Analice las quejas de los clientes
- Prediga y mitigue la pérdida de clientes
- Analice las experiencias de los clientes
- Genere informes con lenguaje natural
- Impulse el análisis posterior a la llamada
- Analice el rendimiento de los agentes

Ejemplo de mejora de métricas

20-30%

Reducción en el manejo de agentes del call center

60-70%

aumento en la resolución del primer contacto

15-20%

Reducción en el manejo de agentes del call center

40%

reducción en la tasa de transferencia

80 - 100%

Reducción de operaciones previas y posteriores a la llamada

10-15%

reducción en la rotación de agentes

30-40%

aumento más rápido de la cantidad de nuevos agentes

8-12%

reducción en la pérdida de clientes

10-20%

Aumento de la eficiencia de la gestión de operaciones

10-20 pt. Mejora del NPS, lo que conduce a una mejor conversión, retención y fidelización. PS improvement, leading to improved conversion, retention, and loyalty

Consideraciones empresariales

IBM también está transformando su propio negocio con IA generativa →

20 casos de uso en producción y más de 80.000 usuarios, impulsados por la oficina de CIO de IBM

Talento y HR

Simplificar, estandarizar y automatizar las promociones y el procesamiento de tareas de RRHH con la herramienta “AskHR”, desarrollada sobre Workday, resolviendo el 94% de los casos a través de un agente virtual.

Marketing

Generación de contenido con la marca IBM a través de un agente creativo creado sobre una pila de marketing de Adobe que aprovecha una profunda biblioteca de activos, imágenes y archivos de la marca IBM.*

Documentación de productos

Se desarrolló una función de búsqueda y respuesta para desarrolladores de IA que aprovechan Watsonx para crear casos de uso de IA generativa.

Oficina del CIO

Se mejoró la productividad de SRE ampliando las capacidades de autoservicio de la nube híbrida de CIO con Ansible para brindar servicios empresariales.

Desarrollo de software

Aprovechamos Watsonx Code Assistant en sus carteras de datos, inteligencia artificial, automatización, seguridad y sustentabilidad para codificar de manera más eficaz.*

Entrenamiento

Ayudamos a los vendedores y socios comerciales de IBM a encontrar los materiales adecuados para sus clientes con la herramienta “AskSales” desarrollada sobre Seismic.

IBM está aprovechando el poder de la IA en nuestra propia transformación

Reinventando la atención al cliente

- Aumento de **25 puntos en NPS**
- Reducción del tiempo en 26 % para clasificación y enrutamiento en casos de soporte

Reinventando el soporte de RRHH

- 94% de casos resueltos por agentes virtuales con AI
- 837K transacciones automatizadas

Digitalizando la cadena de suministro

- 98 % de entregas a clientes a tiempo durante la pandemia
- Reducción de más de 100K KG en plásticos no esenciales

Modernizando la cobranza

- 252.000 horas de vendedor ahorradas con análisis de precios
- 97 % de reducción en el tiempo del ciclo de facturación

- 1 Facilitando de nuevos casos de uso de IA generativa
- 2 Escalando y acelerando los casos de uso existentes



La IA generativa podría generar entre **15-40% de incremento en productividad.**

En un ejemplo, un Data Scientist de IBM fue capaz de **completer una tarea** que usualmente tomaba 2 Semanas **en tan solo 1 día.**

Las primeras operaciones y transformaciones de Watsonx Explorations incluyen:



Atención al cliente



Atención al cliente externo

- Resumen de casos para crear automáticamente artículos de conocimiento y utilizarlos en las transferencias de casos
- Temas de autoservicio adicionales para clientes con capacidades de conversación mejoradas a través de chatbots.

Operaciones internas

- Los suarios internos encuentran soluciones y respuestas a través de una experiencia conversacional sencilla y convincente



Transformación del talento



Gestión de productos

- Simplifique, estandarice y automatice el procesamiento de promociones de RR.HH.

Automatización de la ampliación de personal

- Automatizar el flujo de trabajo de identificación, selección e incorporación de extremo a extremo con velocidad y calidad



Modernización de aplicaciones



Mejorar la nube híbrida

- Mejorar la productividad y ampliar las capacidades de autoservicio de la nube híbrida del CIO con Ansible
- Mejorar la productividad de SRE y reducir la brecha de habilidades con la generación de Playbook de Ansible en todos los SRE de CIO



watsonx Assistant



watsonx Discovery



watsonx Orchestrate



watsonx Code Assistant

La IA de IBM es transparente, responsable y gobernada



Un **consejo de ética de IA** con principios documentados de confianza y transparencia para garantizar que la IA utilizada interna y externamente cumpla con nuestros valores.



Oficina del Chief Privacy Officer que crea el marco de IA confiable de IBM, automatizando el abordaje de las regulaciones de IA y datos, incluidas la Ley de IA de la UE y la Orden Ejecutiva de EE. UU.



Miembro fundador de AI Alliance, junto con Meta y más de 50 organizaciones líderes comprometidas con la IA responsable.



Líder en plataformas de gobernanza de IA, IDC MarketScape 2023.



Construcción de modelos de base, incluida la serie Granite, **con fuentes de datos, metodología e indemnización transparentes y documentadas.**



Capacidades **líderes en gobernanza de datos, seguridad y privacidad.**



Habilitación de clientes y socios con watsonx.governance.

IBM está interactuando activamente con clientes empresariales en un amplio conjunto de dominios comerciales.

Resultados de clientes y estudios de analistas

Funciones y experiencias de cara al cliente	Funciones de RR.HH., finanzas y cadena de suministro	Desarrollo y operaciones de TI	Operaciones comerciales principales
Atención al cliente Empower customers to find solutions with easy, compelling experiences 90% customer inquiries handled by an AI assistant ¹	Automatización de RRHH Reduce manual work and automate recruiting, sourcing and nurturing job candidates 40% improvement in process productivity ²	Modernización y migración de apps Generate code, tune code generation response in real time 60% software development content auto generated by AI ³	Gestión de amenazas Reduce incident response times from hours to minutes or seconds Contain potential threats 8x faster ⁴
Marketing Increase personalization, improve efficiency across the content supply chain Reduce derivative content creation spend ⁵	Cadena de suministro Automate source to pay processes, reduce resource needs and improve cycle times Reduce product origin traceability from days to seconds ⁶	Automatización de TI Reduce automation development, identify deployment issues, avoiding incidents, optimize application demand to supply Reduce mean time to repair (MTTR) by 50%+ ⁷	Gestión de activos Optimize critical asset performance and operations while delivering sustainable outcomes Reduce unplanned downtime by 43% ⁸
Creación de contenido Ex. Enhance digital sports viewing with auto-generated spoken AI commentary Scale live viewing experiences cost effectively ⁹	Planeamiento y análisis Make smarter decisions, focus on higher value tasks with automated workflows and AI Process planning data up to 80% faster ¹⁰	AIOps Assure continuous, cost-effective performance and connectivity across applications Reduce application support tickets by 70% ¹¹	Desarrollo de productos Ex. Expedite drug discovery by inferring structure with AI from simple molecular representations Faster and less expensive drug discovery ¹²
Knowledge worker Enable higher value work, improve decision making, and increase productivity Reduce 90% of text reading and analysis work ¹³	Cumplimiento regulatorio Support compliance based on requirements / risks, proactively respond to regulatory changes Reduce time spent responding to issues ¹⁴	Ingeniería de la Plataforma de datos Redesign the approach for data integration using generative AI Reduce data integration time by 30%+ ¹⁵	Inteligencia ambiental Provide intelligence to proactively plan and manage impact of severe weather and climate Increase manufacturing output by 25% ¹⁶

El mejor en su clase

IBM es una empresa de inteligencia artificial en esencia

#1

La marca de IA más reconocida y confiable en todo el mundo

La rica historia de innovación en IA de IBM en tareas y cargas de trabajo relacionadas con el negocio ha llevado a Watson a ser la marca de IA número 1 reconocida y confiable en todo el mundo.

#1

Patentes de IA presentadas en todo el mundo

IBM es el líder indiscutible entre las empresas tecnológicas en 2024 con 1591 solicitudes de patentes de inteligencia artificial generativa. Durante 27 años consecutivos, IBM ha liderado la lista de patentes en general.

#1

Plataforma de inteligencia artificial conversacional empresarial

Reconocido durante 5 años consecutivos como líder en inteligencia artificial conversacional para empresas, con inteligencia artificial que supera a la competencia clave. Líder en precisión de intención y entidad frente a la competencia principal.

42%

Aumento del flujo de caja libre como cliente cero de WatsonX

Al poner en funcionamiento la inteligencia artificial generativa de Watsonx en el núcleo de las organizaciones de experiencia de los empleados, atención al cliente, adquisiciones, cadena de suministro y finanzas de IBM, ¡hemos logrado este aumento en 12 meses!



Valores fundamentales de confianza, transparencia y ética de la IA

IBM es el líder indiscutible entre las empresas tecnológicas en 2024 con 1591 solicitudes de patentes de inteligencia artificial generativa. Durante 27 años consecutivos, IBM ha liderado la lista de patentes en general.



Watsonx Anywhere

En 2019, IBM asumió un compromiso audaz con el desarrollo de capacidades de IA que se puedan implementar en cualquier lugar: en IBM Cloud, en su centro de datos o en infraestructuras de terceros. Flexibilidad del modelo: aproveche el poder de IBM y los modelos de código abierto o utilice su propio modelo.

5 verdades de la IA generativa

Verdad 1 Multi-modelo

2/3 de 150+ empresas entrevistadas por IBM reportan que estarán utilizando una **estrategia multi-modelo**

- 60% + de las empresas experimentando con **multi-modelo** lo hacen con modelos comerciales y open source
- **La innovación viene del Open Source y de los modelos comerciales.**
- Priorizar rápidamente los casos de uso que atienda el modelo
- Multi-modal (texto, imágenes, audio, etc.)

Source: IBM conducted primary research

Verdad 2 Nube híbrida

Gartner informa que la mayoría de las empresas **implementarán Gen AI en entornos híbridos/multicloud**

- Ejecutar donde están los workflows, aplicaciones y los datos
- Inferir dónde se ejecuta el negocio para impulsar el rendimiento, el costo y la simplicidad
- **Ubicación de datos para impulsar beneficios de seguridad**
- Cumplimiento normativo influye en la selección de la ubicación

Source: Cisco

Verdad 3 Gobierno de IA

Las empresas encuestadas señalan que la gobernanza es un requisito primordial; **el impacto de la IA hace que la gobernanza sea más difícil**

- El sesgo, la imparcialidad y la desviación del modelo exigen que las empresas controlen el sesgo y vigilen la desviación
- Las organizaciones deben vigilar activamente las alucinaciones y garantizar la explicabilidad del modelo
- Los líderes deben buscar prácticas y herramientas para garantizar la procedencia del modelo y de los datos

Source: IBM Institute of Business Value, 2023

Verdad 4 Caso de uso

Es fundamental elegir los casos de uso y la implementación adecuados para obtener un retorno de la inversión en IA generativa

- Diferentes tareas laborales tienen un impacto muy positivo o negativo en el ROI
- **Innovación de productos +40 %; resolución de problemas comerciales -23 %**
- **Diferencia de más de 60 puntos en el valor de las tareas laborales**
- Diferencia de 25 veces en el costo por inferencia, según el modelo y la implementación

Sources: Human-Generative AI Collaboration Experiment (May-June 2023); BCG analysis, *Decoding the True Cost of Generative AI for Your Enterprise* by Maryam Ashoori, PhD

Verdad 5 La Data importa

Muchos de los pilotos de Gen AI no han llegado a producción debido a **problemas con la calidad, el acceso y la seguridad de los datos.**

- A corto plazo: la innovación de modelos crea valor
- A largo plazo: **la calidad de los datos decidirá qué empresas triunfarán con la IA generativa**

Los datos, las arquitecturas de TI y el uso de IA se multiplican



La transformación digital genera una **gran cantidad de datos** y una **TI heterogénea**, que se gestiona mejor a través de la **nube híbrida y la IA**.

Las arquitecturas de TI se vuelven más heterogéneas

- El 90% de las grandes empresas utilizan arquitecturas multicloud¹
- El 72% de las empresas funcionan tanto en infraestructura privada como en la nube pública²
- El 75% de los datos empresariales se crearán en el borde para el año 25³

+



El volumen, la variedad y la velocidad de los datos **aumentan en magnitud**.

- El 95 % de las empresas deben gestionar datos no estructurados⁵
- Los volúmenes de datos están aumentando un 63 % al mes⁶
- IDC: en 2025, la data almacenada crecerá 250 % en los almacenamientos locales y en la nube.²

+



Al transformará los modelos de negocio y las operaciones

- 60 a 70 % del tiempo de los empleados se podría automatizar hoy con IA⁷
- El 62 % de los ejecutivos afirma que la IA revolucionará la forma en que diseñan experiencias⁸
- El 72 % de las empresas están viendo el valor de sus iniciativas de iIA en un plazo de 3 meses⁹

Las empresas necesitan capacidades de TI modernas para gestionar esta complejidad y desbloquear la innovación, y están recurriendo a la **nube híbrida y la IA como estándar universal**.

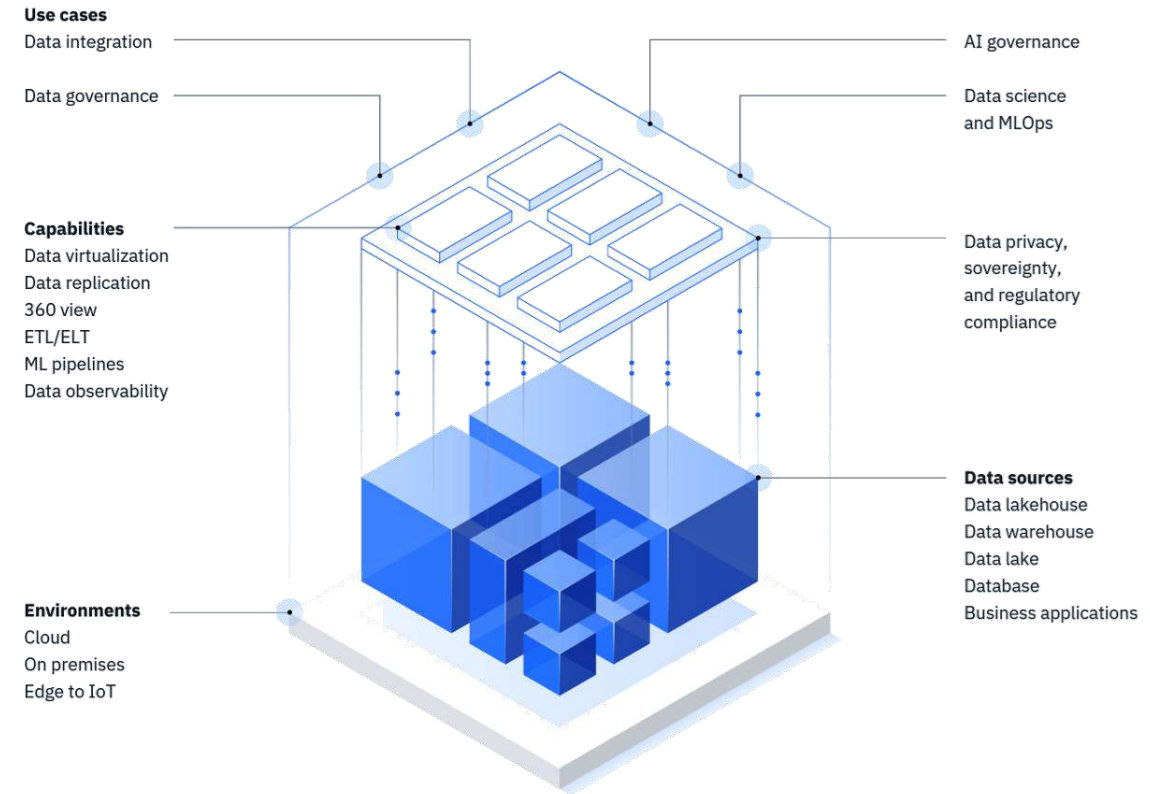
La estrategia de datos es: data fabric

Una **arquitectura de datos** con un set de tecnologías y servicios integrados diseñados para **simplificar el acceso a los datos** en la empresa de manera gobernada.

Data fabric permite unir datos de sistemas legacy, data lakes, data warehouses, bases de datos SQL y aplicaciones para **crear una vista única a partir de Fuentes de datos diversas**.

Algunas de las características claves del data fabric incluyen:

- **Virtualización:** abstraer las fuentes de datos subyacentes y proporcionar una interfaz unificada para acceder y consultar datos.
- **Integración:** de fuentes de datos dispares estableciendo conexiones, transformando formatos de datos y asegurando la consistencia de los datos.
- **Gobierno:** mecanismos para Seguridad la calidad, Seguridad y cumplimiento del uso de los datos en la empresa.
- **Observabilidad:** incluyendo herramientas y procesos para gestionar y administrar los workflows, pipelines y transformaciones de datos

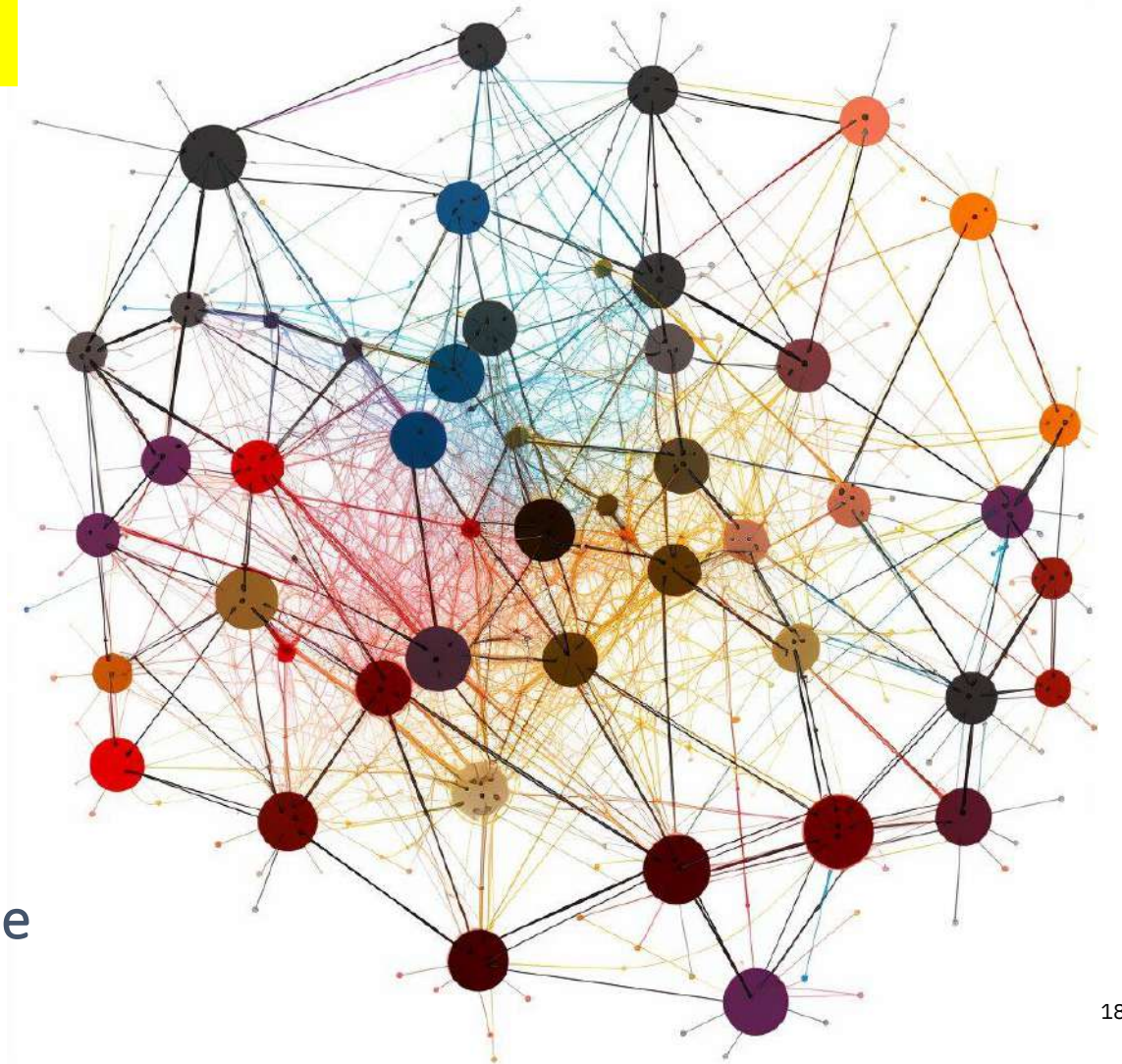


Los datos son importantes. Para maximizar el valor comercial de la IA y garantizar la confianza, **es fundamental contar con una estrategia/arquitectura de datos robusta.**



Error común: combinar muchas herramientas o tecnologías de fabricantes distintos

No existe ningún algoritmo lo
suficientemente sofisticado para
reemplazar la falta de data o la
calidad de la misma.



Error común: subestimar el tiempo y la complejidad de
disponibilizar la información

No importa si es en nube pública, híbrida o on-prem

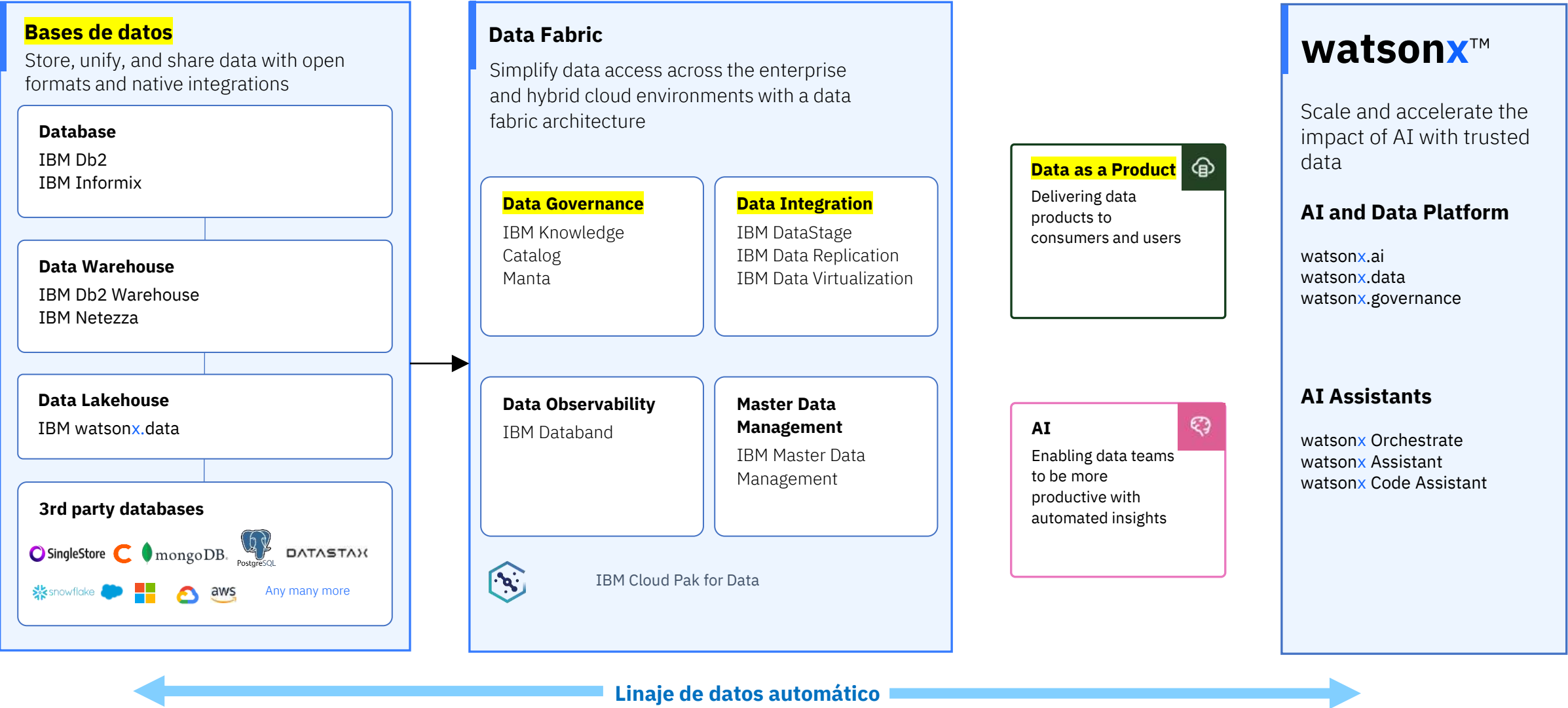
- En bi tradicional
- En modelos estadísticos
- En modelamiento predictivo
- En AI tradicional
- En AI generative
- En cualquier caso...

La premisa no cambió: Si entra basura, sale basura



Error común: subestimar el esfuerzo para integrar y hacer calidad sobre los datasets a utilizar.

Las inversiones en una arquitectura abierta y confiable acelerarán y ampliarán sus iniciativas de IA



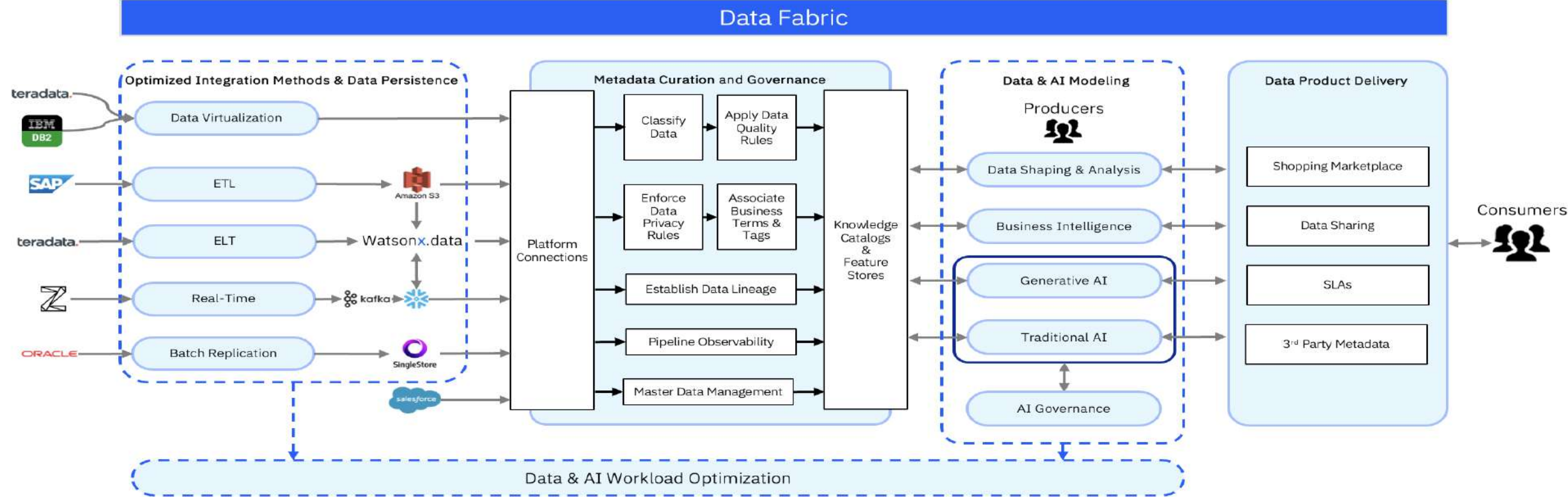
La Plataforma de
Data & AI de IBM:
watsonx

Escale y acelere el
impacto de la IA con
datos confiables.

watsonx.ai
Entrenar, validar,
ajustar e implementar
modelos de IA

watsonx.data
Escale las cargas de trabajo
de IA para todos sus datos,
en cualquier lugar

watsonx.governance
Permitir flujos de trabajo de
datos e inteligencia artificial
responsables, transparentes y
explicables



Y los analistas
están de acuerdo:

IBM es **líder de
mercado en
infraestructura
de datos.**

Forrester Wave: Enterprise Data Fabric



Gartner Magic Quadrant for Data Integration Tools



Gartner Magic Quadrant for Data Quality Solutions



Conclusiones:

1

La Plataforma Watsonx de IBM es la base de cualquier estrategia o Proyecto de IA generativa.

2

Sólo IBM puede juntar data, gobierno e IA generativa en una única Plataforma.

3

Nuestros asistentes basados en watsonx.AI pueden acelerar los flujos de trabajo y cumplir con las expectativas empresariales de Calidad y precision.



www.gbm.net    GBMCorp

Desde cualquier país marque la extensión 3840 (Contact Center)
GT (502)2424-2222 | ES (503)2505-9600 | HN (504)2232-3219/09
NI (505)2255-6630 | CR (506)2284-3999 | PA (507)300-4800
RD (809)566-5161 | MI +1(305)597-3998