



Hacer aquello que importa



Analizar los datos del paciente.



Crear mejores directrices en los tratamientos



Salvar más vidas

# Imagina lo que harás con la IA en tu sector

Una guía sobre el arte de lo posible y el camino  
para generar valor en todos los sectores

# De la experimentación a la preparación para escalar

En esta apasionante era de la IA, nos encontramos a la cabeza de un viaje que dará forma al futuro de nuestras organizaciones e industrias. Adoptar la IA no es solo de adoptar nuevas tecnologías; es un **viaje de transformación** que exige una mentalidad que dé prioridad a la IA.

Imagina las posibilidades. Los médicos diagnosticarán y tratarán a más pacientes que nunca. Mejorarán y salvarán vidas. Los fabricantes diseñarán coches y edificios más inteligentes, todo en tan solo unas horas. Se reducirán los costes y satisfará a los clientes. Las organizaciones reducirán sus emisiones de carbono mientras expanden su negocio. Se detectarán nuevas oportunidades de crecimiento y, finalmente, se acelerará la sostenibilidad.

Para esto, es necesario centrarse claramente en ofrecer **valor**, aprovechando la IA para **mejorar las experiencias, mejorar la eficiencia, reducir los costes** y abordar las necesidades con soluciones de vanguardia. Garantizar el uso ético de la IA para mejorar las operaciones y los nuevos modelos de negocio es fundamental para obtener una **ventaja competitiva**.

La IA no es algo que se implante una sola vez. Se trata de un viaje **iterativo** continuo de **experimentación, preparación y escalamiento**. Requiere que nos embarquemos en un **viaje de transformación, reinventando procesos, plataformas, productos y servicios** a través de la lente de la IA, poniendo a las personas en el centro de todo.

Para tener éxito, debemos adoptar una cultura de **innovación y curiosidad**, imaginando no solo lo que podemos **lograr en nuestras propias industrias**, sino también **buscando ideas e inspiración en los demás**.

## Emprende el vuelo con un copiloto

Queremos **comprender** las **posibilidades** y **probar ideas** de IA para nuestro negocio...



### Vea el valor

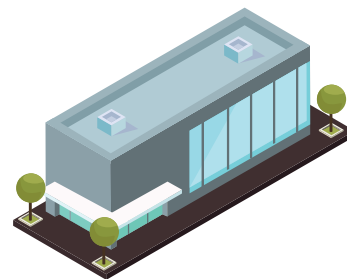
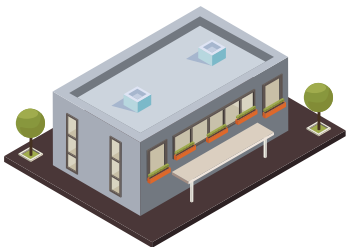
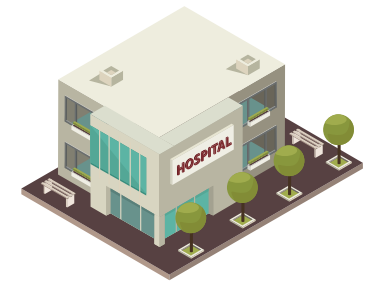
Queremos **escalar la IA** en toda nuestra empresa...

### Prepara los cimientos

Queremos **afianzar una mentalidad que dé prioridad a la IA** en toda nuestra empresa...

# Imagina lo que puedes hacer con la IA en tu sector y más allá

Haz clic en las etiquetas naranjas para explorar los sectores



# Automoción

## Impulsar nuevas fronteras en el rendimiento automovilístico con IA generativa

La IA generativa revolucionará la industria de la automoción, acelerando nuestra transición a un mundo de vehículos eléctricos y autónomos. La optimización del diseño y los algoritmos de codificación permitirán el desarrollo de automóviles definidos por software y baterías más eficientes, ampliando su autonomía, atractivo y reduciendo costes.

La IA desempeñará un papel fundamental en el control de calidad y el mantenimiento predictivo. Ayudará a reducir el riesgo de desperdicios y retiradas de productos, así como a minimizar el tiempo de inactividad a lo largo del ciclo de vida de diseño, producción y uso de cada vehículo.

Los proveedores de servicios de movilidad inteligente aprovecharán la IA para optimizar la planificación de rutas, reducir la congestión y mejorar las experiencias de los usuarios. A la vez, el análisis de datos en tiempo real y la toma de decisiones harán que los vehículos sin conductor sean más seguros y fiables. Estos avances no solo impulsarán la sostenibilidad, sino que también harán que el transporte sea más cómodo y accesible para todos, inspirando un futuro más verde y conectado para la automoción.

### Vehículos conectados de forma inteligente

Desarrollar y probar vehículos definidos por software, nuevas tecnologías de baterías y funciones de conducción automatizada.

### Experiencia de marca y compra

Impulsar las ventas directas al consumidor final (Direct2Consumer o D2C) hiperpersonalizadas y crear concesionarios más conectados e inmersivos.

### Plataforma “coches como experiencia”

Anticipar las necesidades del cliente (mantenimiento, piezas, garantías). Ofrecer funciones avanzadas de salud y seguridad y servicios de suscripción por vía inalámbrica (OTA).

### Resiliencia de la cadena de suministro

Ofrezca una mayor solidez y capacidad de respuesta con la monitorización y gestión en tiempo real.

### Ecosistemas y asociaciones

Impulse la eficiencia en todos los consorcios y mejore las capacidades de los intercambios de datos industriales.

### Funcionamiento digital seguro

Utilice gemelos digitales para flujos de datos continuos desde el piso superior hasta el taller, lo cual permite tomar decisiones en tiempo real. Mejore su capacidad para responder a las amenazas de ciberseguridad.

### Mejora de competencias y transformación de la plantilla

Permite la formación y el desarrollo continuos con “copilotos” para superar la escasez global de talento y la rotación de personal.

### Optimiza la eficiencia y los costes

Ayuda a tu equipo a reducir los riesgos, aumentar la seguridad y acelerar los procesos de abastecimiento, producción y distribución de materiales e inventario.

### Aumentar la satisfacción laboral

Con la IA gestionando tareas repetitivas, los empleados pueden realizar un trabajo más gratificante y estimulante, lo que aumenta la satisfacción general con el trabajo y la retención de los empleados.

### Transición al residuo cero

Mide y gestiona el progreso hacia la sostenibilidad e implementa la circularidad.

### Movilidad eléctrica

Optimiza la experiencia de carga con socios de ecosistema. Impulsa un mejor análisis de baterías y gestión del ciclo de vida.

### Movilidad como servicio

Desarrolla plataformas más inteligentes y rentabiliza la monetización de los datos para impulsar nuevas fuentes de ingresos.



**Las empresas automovilísticas prevén que la IA generativa aumentará los ingresos entre un 5 y un 10%, reducirá los costes entre un 6 y un 20%, y acelerará el tiempo de comercialización entre un 30 y un 50%.**

Fuente: Accenture Tech Vision 2023

## Crear nuevo valor en la automoción

La IA generativa tiene un alto potencial en la industria automovilística a lo largo de la cadena de valor de diseño, fabricación y uso:

- **Diseño: desarrolla nuevos productos y servicios avanzados**

La IA analiza grandes cantidades de datos de vehículos definidos por la ciencia de materiales, la ingeniería mecánica, la aerodinámica, el sistema eléctrico y el software, la IA generativa puede proponer rápidamente nuevos conceptos de diseño para reducir los costes de desarrollo y el tiempo de comercialización.

- **Fabricación: mejora la calidad, la sostenibilidad y disponibilidad de los productos**

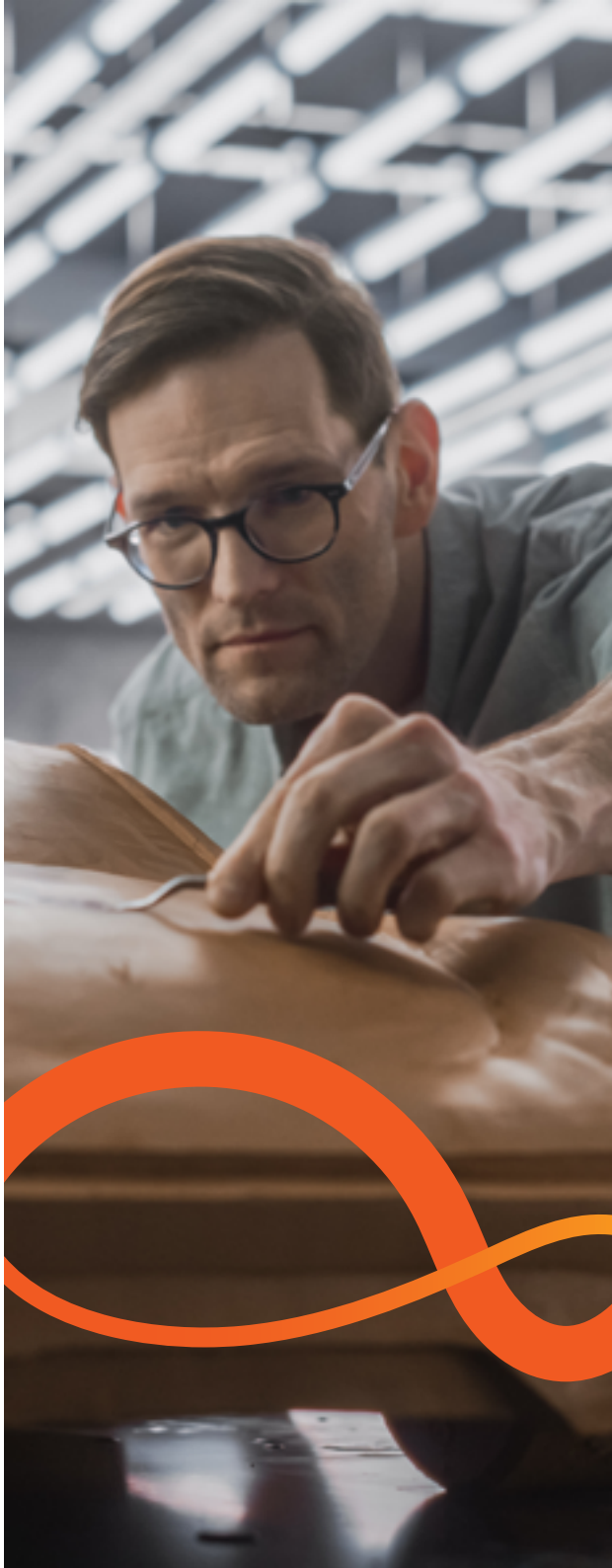
Con sus capacidades de síntesis y resumen de datos, la IA generativa destaca en ayudar a las personas a rastrear el movimiento de las piezas, autenticar su origen y garantizar el cumplimiento de los reglamentos en materia de seguridad y ESG (ambientales, sociales y de gobernanza).

- **Uso: mejorar la experiencia del cliente con concesionarios y servicios posventa conectados de forma inteligente**

La IA generativa es una herramienta valiosa para las comunicaciones hiperpersonalizadas con los clientes gracias a su capacidad para participar en conversaciones de "lenguaje natural". Esto mejorará la prestación de servicios de valor añadido, como el mantenimiento predictivo, e impulsará las ventas cruzadas y las ventas adicionales.

**El 67% de las empresas automovilísticas ven la IA generativa como una oportunidad para impulsar la innovación.**

Fuente: Accenture Tech Vision, 2023



## Los empleados de DENSO ahorran tiempo utilizando la IA

Los empleados del mayor fabricante mundial de componentes automovilísticos del Grupo Toyota, DENSO Corporation, están acelerando el uso de datos con IA generativa, lo cual les ahorra horas de trabajo para identificar problemas in situ y transformar su lugar de trabajo.

Con el GPT de Azure OpenAI, se puede buscar de forma rápida y sencilla en todas las bases de conocimiento de la empresa, incluida la información escrita a mano y los datos no estructurados. Para catalogar los datos se utiliza Avande Insight Discovery, una plataforma de análisis de datos que se ejecuta en Azure y utiliza tecnología de procesamiento de lenguaje natural.

La IA estructura los conjuntos de datos dispares y automatiza los procesos de recopilación, estructuración y análisis de datos, que antes eran manuales. La solución también respalda los planes de la empresa para un chatbot interno.

# Banca

## Los banqueros más experimentados ven la automatización y la eficiencia como el punto de inflexión que supone la IA generativa

La IA generativa tendrá impacto en muchas áreas del sector bancario: regulación y cumplimiento normativo (KYC, AML), gestión de riesgos, detección de fraude, servicio al cliente, ventas y soporte de marketing. Automatizará el proceso, mejorará la eficiencia y reducirá los errores de las actividades manuales y repetitivas. Generará personalización a escala, produciendo información en tiempo real para ventas cruzadas y adicionales. Generará documentos financieros clave y materiales de marketing en tiempo récord. El personal de ventas y servicio al cliente estará mejor equipado para responder de forma más rápida e inteligente a las demandas de los clientes.

Los desarrolladores codificarán más rápido. Los datos estarán disponibles para que el personal y los ejecutivos sénior tomen decisiones más inteligentes y estratégicas. La automatización y la eficiencia proporcionarán una importante reducción de costes y una mejora de los ingresos, a la vez que mejorarán la satisfacción de los empleados y los clientes.

### Atención al cliente

Chatbots de autoservicio en todos los canales con enrutamiento inteligente y respuestas automáticas por correo electrónico para preguntas sobre productos, quejas, etc. Resumir los registros de conversaciones de atención al cliente. Alimentar la base de datos del centro de contacto para permitir una respuesta más rápida a preguntas futuras, hacer un seguimiento de los KPI/NPS y mejorar la CX.

### Hiperpersonalización

El análisis temático ayudará a aclarar las conversaciones con los clientes para sugerir la siguiente mejor acción en función de su situación. Medirá cómo se siente el cliente a lo largo de la conversación.

### Apoyo a asesores financieros y personal de servicio

Supervisa las conversaciones de los agentes, proporciona orientación en tiempo real, acciones automatizadas y resúmenes de llamadas, reduce el tiempo de gestión, aumenta la eficiencia de los agentes y la satisfacción laboral.

### Automatización del marketing

Apoya el marketing con nuevos textos, imágenes, gráficos, etc. Contenido para la comunicación interna o con el cliente (correo electrónico, textos, etc.). Apoyo a las encuestas abiertas a los clientes con análisis de sentimientos de última generación y reconocimiento de intenciones.

### Optimización de tareas y obtención de conocimientos

Cree rápidamente presentaciones para inversores desde múltiples fuentes. Ahorre un tiempo significativo al filtrar datos y crear modelos financieros manualmente. Consultas en lenguaje natural sobre informes financieros, p. ej., perspectivas de mercado para asesores patrimoniales, estudios de mercado sobre fusiones y adquisiciones.

### Cumplimiento y fraude

La IA generativa puede ayudar a las instituciones financieras a cumplir con los requisitos reglamentarios automatizando las tareas de cumplimiento, como la generación de informes y la supervisión e identificación de documentos de alto riesgo en función del lenguaje utilizado.

### Creación de conversaciones con contexto

Ayuda a los asesores a recuperar respuestas de la extensa documentación de los productos financieros a través de potentes capacidades de contextualización. Proporciona atributos clave del producto en tablas comparativas.

### Soporte de ventas

Respuestas de correo electrónico personalizadas y específicas del contexto, información de preparación de reuniones, resúmenes de reuniones y elementos de acción. Análisis del account engagement. Siguiendo mejor acción generada automáticamente. Desarrollo de oportunidades de venta adicional y cruzada.



**Casi dos tercios (59%) de los profesionales de banca afirmaron que utilizan la IA a diario.**

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023

## Los casos de uso de alto valor muestran cómo la IA generativa puede ayudar a los bancos a tener un impacto humano real

- Aplica la IA generativa para mejorar la gestión de riesgos analizando los datos de los clientes y el historial financiero para predecir la probabilidad de impago. **Mejora la precisión de las decisiones de préstamo y reduce el riesgo de impago de préstamos.**
- Revisa y analiza automáticamente los contratos. **Mejora la velocidad y la precisión de las revisiones de contratos y reduce el riesgo de errores manuales.**
- Utiliza herramientas basadas en OpenAI para **apoyar a los asesores financieros y agentes de centro de llamadas** para utilizar fácilmente la ingente cantidad de datos, investigaciones y procedimientos internos de un banco.
- Mejora la precisión y velocidad del modelado financiero. La IA generativa puede automatizar el proceso de creación y actualización de modelos financieros, lo cual conduce a una **mejor capacidad de previsión y toma de decisiones.**

**El 42% de los CxO bancarios consideran que la automatización de la incorporación de clientes es el ejemplo más emocionante de uso de la IA, seguido de la detección de fraudes (41%) y la automatización de las solicitudes de riesgo, regulación y cumplimiento normativo (41%).**

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023



## Una institución financiera líder mejora el servicio al cliente mediante la IA conversacional

El cliente quería impulsar su servicio de atención digital al cliente, dirigir a los clientes al empleado adecuado (agente o bot) y apoyar las necesidades conversacionales actuales y futuras de sus clientes.

Construimos una plataforma en la que los desarrolladores profesionales y los expertos en la materia podían colaborar fácilmente y crear cientos de flujos de conversación para escenarios de texto y voz.

El cliente ahora cuenta con una funcionalidad de lenguaje natural y voz para procesar las consultas de los clientes en tiempo real, flujos de conversación que utilizan una plataforma de IA conversacional de código bajo y un aumento en su tasa de autoservicio, lo cual libera a sus agentes del call center para llamadas más complejas.

# CPG

## Crecimiento de bienes de consumo generado por IA: catalizador de la ventaja competitiva

Al tratarse quizás del sector que está expuesto a las tendencias emergentes tecnológicas, sociales, culturales y económicas más rápido (y más ferozmente) que cualquier otra, el sector de los bienes de consumo depende de la capacidad de reaccionar con rapidez. De hecho, decir "rapidez" se queda corto, ya que las organizaciones de bienes de consumo necesitan una velocidad sobrehumana. Pero también deben seguir guiándose por la inteligencia basada en la información.

Por eso, la llegada de la IA generativa es tan importante para las marcas de bienes de consumo. Es el superpoder que transforma su agilidad e inteligencia, y proporciona la capacidad de analizar grandes cantidades de datos, generar información valiosa al instante y acelerar y automatizar la acción. Desde el diseño de producto y la innovación, hasta la información sobre el mercado, y desde la optimización de la fabricación y la cadena de suministro hasta las experiencias personalizadas, el potencial de la IA generativa en el sector de los bienes de consumo es grande, audaz y valiente. Estamos entrando en la era de la IA omnipresente, con una ventaja competitiva cada vez más definida por aquellos que son capaces de sobrecargar sus plataformas y procesos con esta tecnología en rápida evolución.

### Plataforma de comercio unificado

Experiencias de ecommerce unificadas e inteligentes, diseñadas y optimizadas a través de la información de los clientes en todos los canales.

### Marketing personalizado

Mensajes y recomendaciones de marketing personalizados basados en las preferencias individuales de los clientes.

### Estrategia de marketing

Estrategias de marketing basadas en la inteligencia, que utilizan los datos para informar sobre qué canales y mensajes utilizar.

### Análisis del sentimiento

Análisis automatizado del sentimiento del cliente (del inglés, customer sentiment) a través del procesamiento del lenguaje natural de fuentes como las redes sociales.

### Investigación y desarrollo

Generación de nuevos conceptos e ideas de producto mediante el análisis de datos de consumo y tendencias emergentes.

### Precios y promociones

Estrategias de precios optimizadas dinámicamente y escenarios de promoción comercial utilizando capacidades predictivas.

### Previsión de la demanda

Predicciones precisas de la demanda futura, que informan las estrategias de producción y fijación de precios de la combinación de canales.

### Compartir conocimientos

Intercambio de conocimientos sencillo y fácil de usar mediante el reconocimiento y la presentación inteligentes de la información.

### Seguridad y bienestar

Consejos de salud y seguridad inteligentes y adaptados al contexto: aprovechamiento del Internet de las cosas, los gemelos digitales y los dispositivos inteligentes.

### Gestión de recursos humanos

Asignación y desarrollo de talento basados en datos, diseñados para maximizar las fortalezas de un empleado.

### Servicio de campo

Servicio de campo y asistencia técnica para trabajadores de primera línea mejorados a través de asistentes conversacionales sencillos de usar.

### Fabricación digital

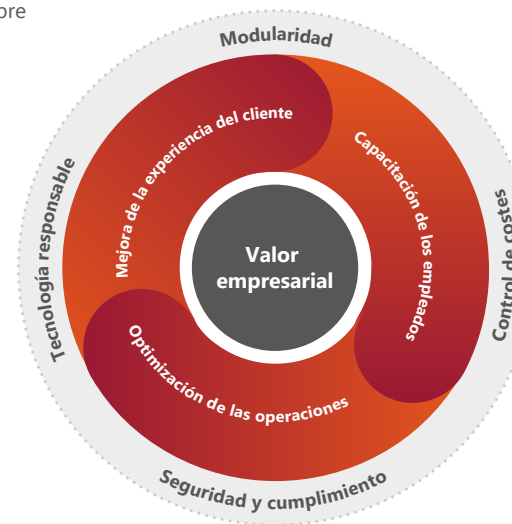
Información de producción en tiempo real a través de procesos de fabricación digitalizados, lo cual mejora el rendimiento y la eficiencia.

### Control de calidad

Mejor control de calidad y mantenimiento predictivo mediante el análisis automatizado de los datos de los sensores.

### Cadena de suministro

Transparencia de la cadena de suministro a través del análisis del rendimiento de sostenibilidad de los proveedores, los plazos de entrega y otros factores.



**El 98% de las empresas de CPG** creen que la IA será responsable de impulsar hasta el 20% del crecimiento anual de los ingresos globales de su organización en los próximos 18 a 24 meses.

Fuente: Estudio sobre tendencias de Avanade, 2023



## Cómo acelerar el crecimiento de los bienes de consumo aprovechando la oportunidad de la IA generativa

- **Optimización de la cadena de suministro:** las previsiones inteligentes de la demanda pueden informar las decisiones sobre las cantidades de producción, los niveles de inventario y los programas de reposición, optimizando las operaciones de la cadena de suministro. Esto conduce a una mayor eficiencia, una reducción de costes y una mejor alineación con la demanda del cliente.
- **Innovación y desarrollo de productos:** se pueden generar nuevos conceptos e ideas de productos analizando los datos de los consumidores e identificando las tendencias emergentes. Esto puede ayudar al desarrollo de productos que sean más susceptibles de atraer a los consumidores, así como a la creación rápida de prototipos funcionales físicos o virtuales.
- **Optimización del marketing:** el procesamiento del lenguaje natural se puede emplear para personalizar los mensajes y recomendaciones de marketing en función de las preferencias individuales del cliente y el comportamiento de compra. Se mejora el compromiso y la fidelidad de los clientes, lo que, en última instancia, impulsa las ventas y los ingresos.

**El 91 % de las empresas de CPG** (bienes de consumo empaquetados) se sienten seguras de que están haciendo lo suficiente para preparar adecuadamente a los empleados para comprender y aprovechar la IA de forma segura.

Fuente: Estudio sobre tendencias de Avanade, 2023



## Natura empodera a los asesores de belleza con una plataforma de asistente de IA

Con sede en Brasil, Natura es un líder mundial en cosmética, presente en siete países de América Latina, así como en Francia y Estados Unidos. Se basa en una red de 1,7 millones de asesores de belleza, así como en una amplia gama de proveedores y socios para llegar a unos 100 millones de consumidores.

Cuenta con una arraigada cultura de atención en su relación tanto con los clientes como con sus asesores. Para reforzar esta cultura, Natura se asoció con Accenture, Avanade y Microsoft para desarrollar un asistente virtual basado en IA para asesores de belleza. El asistente proporciona información predictiva y en tiempo real sobre los clientes basada en IA a través de la integración con Dynamics 365, como una plataforma más amplia para la inteligencia empresarial de Natura, así como para los procesos de ventas, marketing, servicio, operaciones y comercio.

Natura está disfrutando ahora de importantes beneficios empresariales, como una mayor flexibilidad y productividad. Por ejemplo, el chatbot permite a los asesores de belleza generar automáticamente cupones y vales para los clientes, un proceso que antes era manual y requería el contacto con un call center.

# Administración pública

## De rezagados a líderes: cómo la IA generativa puede poner a los gobiernos a la vanguardia de la curva del cambio

La IA generativa democratiza la IA. Pone la innovación a disposición de todos, liberando el potencial del ingenio digital y humano combinados. Si desea cambiar las percepciones de las personas sobre cómo trabajan los organismos gubernamentales, ofreciendo eficiencia, velocidad y precisión, la respuesta puede residir en la IA generativa. La IA generativa ofrece una oportunidad sin precedentes para que los organismos públicos aumenten rápidamente su capacidad de procesamiento para producir datos, ideas e información que puedan ayudar tanto a los funcionarios públicos como a los ciudadanos. Y todo ello sin una inversión inicial en infraestructura.

Con nuestro profundo legado de IA y acceso privilegiado a Microsoft, podemos ayudarte a reimaginar el futuro y tomar medidas prácticas para hacer crecer tu organización y a las personas de forma responsable con la IA.

### Diseño y entrega del programa

Agrega datos de los servicios (p. ej., teléfono de información pública) y automatiza el acceso al servicio mediante la automatización de voz. Proporciona asistencia a la ciudadanía a través de la IA conversacional. Aprovecha el reconocimiento de voz y la asistencia por voz para acelerar y estandarizar la admisión de participantes en el programa.

### Concesión y solicitud de subvenciones

Simplifica el proceso de concesión de subvenciones automatizando tareas (como criterios de elegibilidad, etc.) Agiliza el proceso de solicitud de subvenciones mediante el análisis de datos de solicitudes anteriores.

### Servicios y educación para ciudadanos

Autoservicio con chatbots similares a "ChatGPT" en todos los canales, enrutamiento inteligente, respuesta automática a correos electrónicos, como preguntas de servicio, quejas, etc. Proporciona recomendaciones sobre servicios, políticas, respuestas a preguntas sobre opciones, etc.

### Diseño y entrega predictivos

Evaluar los patrones individuales y comunitarios para ofrecer recomendaciones de intervención y necesidades de servicio futuras. La proyección futura (planificación de escenarios para programas comunitarios) implica imaginar y prepararse para posibles escenarios futuros, lo que permite a las organizaciones anticipar desafíos, identificar oportunidades y diseñar programas de forma proactiva para abordar necesidades emergentes.

### Toma de decisiones adaptativa/Eligibilidad

Recomendaciones e información en tiempo real que pueden ayudar al gobierno a tomar mejores decisiones, p. ej., decisiones de elegibilidad en tiempo real basadas en datos de vulnerabilidad.

### Copilot para la optimización de tareas

Copilot integrado en las aplicaciones de Microsoft 365 y Dynamics 365 que utilizas a diario, lo que aumenta la productividad, la creatividad y la eficiencia. Optimiza la asignación de recursos automatizando tareas como la introducción de datos, la generación de informes o el trabajo administrativo, los organismos pueden liberar tiempo del personal y centrarse en actividades más estratégicas e impactantes.

### Financiación y operaciones

Agiliza los informes y análisis internos al tiempo que predice factores externos como la inflación y las cuestiones geopolíticas en los presupuestos de los programas. Utiliza plantillas predictivas en el trabajo de conocimiento para operaciones y finanzas, que son estructuras o marcos prediseñados que ayudan a realizar predicciones o previsiones relacionadas con los aspectos operativos y financieros de un negocio.

### Cumplimiento y fraude

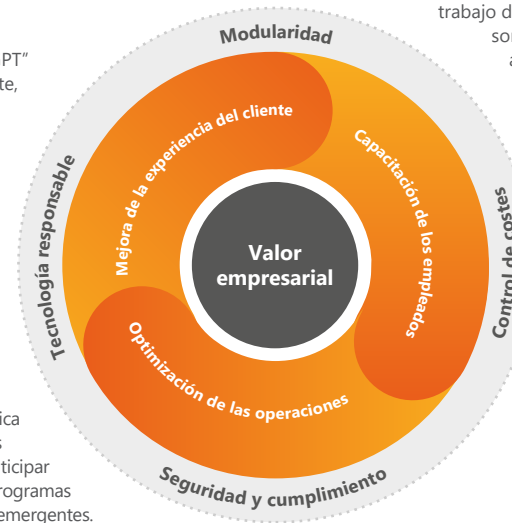
La IA generativa puede ayudar a los organismos gubernamentales a cumplir con los requisitos normativos identificando documentos de alto riesgo a partir del lenguaje utilizado.

### Seguridad

Protege los datos del programa y de los participantes: Prevé y reduce la desinformación y los ciberataques.

### Gestión de relaciones

Céntrate en establecer relaciones automatizando y simplificando las tareas con correos electrónicos generados por IA, resúmenes de reuniones, recopilación e introducción de datos.



**El 44% de los ejecutivos gubernamentales nos dijeron que su objetivo principal para la IA en su organización sería mejorar la eficiencia.** Y casi la mitad de los líderes gubernamentales encuestados (51%) afirmaron que utilizaban la IA a diario.

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023

## Los casos de uso de alto valor muestran cómo la IA generativa puede ayudar a las organizaciones gubernamentales a tener un impacto humano real.

- **Diagnóstico de activos de campo, permisos e inspecciones:** los permisos, las inspecciones de cumplimiento y los procesos de mantenimiento de infraestructuras críticas se pueden automatizar de forma inteligente para reducir costes y mejorar los acuerdos de nivel de servicio.
- **Servicios para ciudadanos:** Imagina que los chatbots y los servicios de atención al cliente activados por voz se sintieran y funcionaran más como una interacción humana. Los organismos podrían implementar un **chatbot para proporcionar autoservicio 24/7** para las consultas más comunes de los ciudadanos, ayudándoles a acceder a información sobre servicios gubernamentales, aplicaciones y procedimientos. Esto reduce la carga de trabajo del personal de atención al ciudadano y mejora los tiempos de respuesta.
- **Capacitación virtual e incorporación:** los organismos gubernamentales pueden utilizar la IA generativa para desarrollar **programas de formación virtual** y ayudar con la incorporación de nuevos empleados, contratistas y voluntarios, reduciendo así el tiempo y los recursos necesarios para la formación presencial.
- **Justicia penal y apoyo jurídico:** la IA generativa puede ayudar a las fuerzas de seguridad y los profesionales jurídicos proporcionándoles información sobre antecedentes penales, procedimientos legales y jurisprudencia relevante.



## Optimización del proceso de admisión con el uso de OpenAI

Una gran empresa educativa recibe un gran volumen de imágenes con diferentes tipos de documentos, lo que requiere un esfuerzo humano significativo y demora el proceso de admisión de los estudiantes.

Los intentos de automatización con OCR tradicionales no obtuvieron buenos resultados, con una tasa de éxito del 48 % y un alto coste por documento escaneado.

La solución propuesta tiene OpenAI y ChatGPT en su núcleo, y conecta con el negocio de servicios del cliente e interpreta varios tipos de documentos, como certificados escolares, tarjetas de identificación, permisos de conducir, números de identificación fiscal, entre otros, extrayendo toda la información necesaria para el proceso de admisión.

El OCR propuesto tiene mayores capacidades de procesamiento de imágenes, es aproximadamente un 60% más económico y utiliza una combinación de OpenAI y procesamiento de imágenes. Las pruebas preliminares indicaron una precisión del 92%.

La hoja de ruta del proyecto incluye el caso piloto, la fase 2 para la evaluación y una potencial fase 3 para la construcción y el escalamiento.

**El 29% de los ejecutivos gubernamentales estuvieron de acuerdo en que desplegar recursos de seguridad pública de acuerdo con el análisis de datos de delitos sería su principal caso de uso.**

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023

# Atención sanitaria

## Descubre cómo el valor sin explotar de la IA generativa está transformando la experiencia sanitaria

Los avances en IA prometen mejorar el diagnóstico médico, el tratamiento y la prestación de asistencia sanitaria. Los algoritmos de IA pueden catapultar el análisis rápido de los datos de salud, lo que conduce a diagnósticos precisos e intervenciones rápidas.

Los modelos predictivos basados en IA pueden detectar patrones y tendencias, lo que ayuda a prevenir enfermedades y a diseñar planes de tratamiento personalizados. Con tantos casos de uso que explorar, desde el back office hasta el front office, identificar el mayor impacto y priorizar los recursos es esencial para evitar "quemar la IA".

"La tecnología emergente, como la IA, está preparada para hacer que la atención sanitaria sea más precisa, accesible y sostenible".

— [Foro Económico Mundial](#)

### Experiencia del paciente

Experiencias del paciente atractivas e intuitivas: personalizadas a través de call centers con IA y chatbots para mejorar los servicios al paciente.

Crea y gestiona campañas dirigidas para atraer a segmentos específicos de consumidores del ámbito de la salud.

Permite a Dynamics 365 Marketing Copilot agilizar el diseño y la segmentación de campañas de marketing, lo cual posibilita a los especialistas en marketing describir a su público objetivo utilizando instrucciones en lenguaje natural.

### Mejor información con datos e IA

Enfoque basado en datos para ayudar a los médicos a tomar decisiones informadas en el momento y lugar adecuados donde más se necesitan.

Reduce y elimina las tareas competitivas. Como un par de manos adicionales, la automatización ahorra tiempo al realizar tareas como transcribir visitas, rellenar recetas y derivaciones a especialistas, programar seguimientos y cumplimentar previamente de forma inteligente información común (p. ej., una queja o diagnóstico).

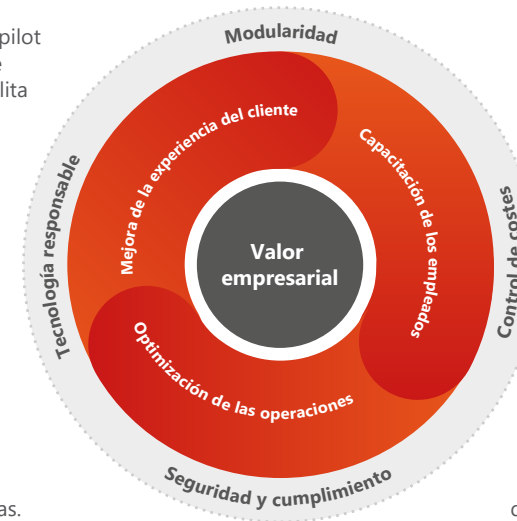
**Mayor productividad y colaboración**  
Reduce los costes y garantiza una transición oportuna de la atención médica mediante la creación de una vista unificada de los registros de alta y otros registros médicos relevantes.

Intercambio de conocimientos fluido con reuniones virtuales y acceso a la información a través de una interfaz de mensajería fácil de usar.

Monitorización virtual de pacientes y teleasistencia sanitaria para pacientes graves con el fin de mejorar la productividad del equipo médico y seguir cuidando de los enfermos.

**Interoperabilidad mejorada**  
Basándose en una infraestructura central de Microsoft Teams, Azure, Dynamics y Power Platform, Avanade ofrece soluciones Care 24/7 en una plataforma de extremo a extremo que se integra con sus sistemas principales, reduciendo el coste de propiedad e integrando la seguridad y la escalabilidad.

Interoperabilidad de datos de salud y asistentes de IA clínica (p. ej., Nuance) para reducir los ciclos de trabajo.



**El 75 % de los ejecutivos de sistemas sanitarios cree que la IA generativa ha alcanzado un punto de inflexión en el sector de salud.** Mejorar la documentación clínica, estructurar y analizar los datos de los pacientes y optimizar los flujos de trabajo son sus tres prioridades principales.

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023

## Casos de uso de mayor valor

### Por qué la IA muestra tanto potencial en el sector sanitario

- **Generación estructurada de datos clínicos**  
Extrae información de fuentes de datos no estructuradas, como notas clínicas, escaneos, trabajo de laboratorio, etc. y conviértelo en datos estructurados (p. ej., FHIR, C-CDA) para activar flujos de trabajo y la automatización/análisis posteriores.
- **Documentación clínica asistida por IA**  
Captura los encuentros clínicos, incluidas las lecturas de dispositivos médicos y las observaciones de los pacientes, y genera notas clínicas de forma automática. Esto se puede aplicar para satisfacer las necesidades de documentación tanto del personal de enfermería como del médico.
- **Servicio al paciente o a miembros**  
Utiliza asistentes virtuales con IA generativa que puedan responder rápidamente a preguntas con reclamaciones y beneficios específicos para miembros; utiliza chatbots para abordar las preguntas de los miembros sobre reclamaciones, reembolsos, facturación e información relacionada.
- **Resumen del historial médico del paciente**  
Revisa y genera un resumen del historial clínico de un paciente antes de una visita de un proveedor. El resumen puede compilar varias fuentes estructuradas y no estructuradas, y abarcar el historial médico, los medicamentos activos, las alergias, etc.
- **Borrador de respuesta al paciente**  
Genera un borrador de respuesta personalizada a las consultas realizadas a los médicos en la bandeja de entrada del paciente y preséntalo para que lo revisen, personalicen y aprueben antes de enviarlo. Esto puede reducir la carga de mensajes médico-paciente.
- **Traductor para pacientes adaptado al nivel de conocimientos médicos**  
Traduce la información médica al idioma preferido de un paciente y de acuerdo con su grado de conocimiento médico. Esto también puede implicar personalizar el tono para garantizar que el mensaje deseado se entregue con precisión y empatía.

**El 40 % de todas las horas de trabajo en el sector sanitario podrían ser respaldadas o aumentadas por IA basada en el lenguaje.**

Fuente: Investigación de Accenture 2023



### Testimonio de un cliente

Como líder e innovador en atención médica y hospitalaria en Brasil, el **Hospital Israelita Albert Einstein** mejora constantemente sus procesos, confiando en la tecnología para atender a sus pacientes y negocios. Avanade ayudó a construir capacidades digitales sostenibles en tiempo récord.

Al trabajar con Avanade para encontrar una solución, los pacientes y el personal del hospital cuentan ahora con herramientas rápidas, cómodas y seguras, incluido un sistema de centro de cirugía con IA, donde los médicos pueden gestionar la logística de programación de cirugías, reunir equipos virtuales, ver registros médicos electrónicos y mucho más.

# Fabricación industrial

## Permite nuevos ingresos impulsados por el servicio en la fabricación de equipos industriales

Adelántate a la competencia haciendo realidad rápidamente las ideas de nuevos productos y servicios. La IA generativa da rienda suelta a la creatividad y la eficiencia en sus procesos de diseño, producción e ingeniería de campo. A través de simulaciones basadas en IA, los fabricantes pueden crear prototipos rápidamente e iterar opciones de diseño para nuevos equipos industriales, y ahorrar así tiempo y recursos.

En el taller de fabricación, la IA puede ayudarte a mejorar el control de calidad, el uso de energía y el mantenimiento predictivo, prevenir posibles problemas, reducir el desperdicio y evitar costosos tiempos de inactividad. Con la robótica y la automatización basadas en IA, puedes garantizar la precisión y la coherencia en todos los componentes.

A la vez, la capacidad de evaluar diversos datos en segundos puede ayudarte a perfeccionar la gestión de la cadena de suministro y las operaciones de servitización al optimizar los programas de producción e ingeniería de campo, y la asignación de recursos.

### Detección inteligente de tendencias

Mejorar y acelerar la innovación de productos y servicios para optimizar el gasto presupuestario en investigación y desarrollo.

### Interacciones hiperpersonalizadas con los clientes

Aprovecha la información sobre las preferencias y el comportamiento de compra para automatizar la creación de contenido.

### Investigación y desarrollo e ingeniería

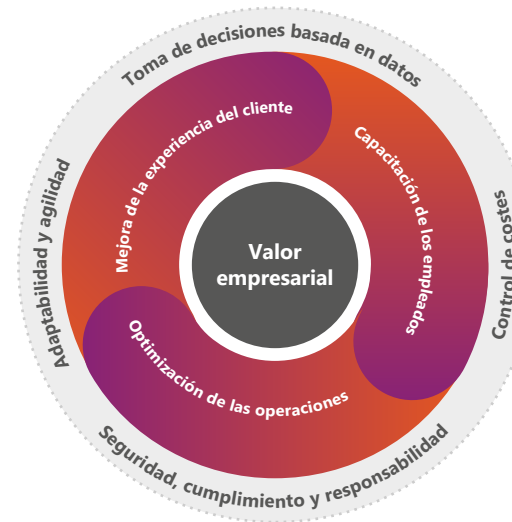
Utiliza el diseño generativo para una ideación rápida. Automatiza la generación de códigos para productos inteligentes y maquinaria de fábrica.

### Previsión de la cadena de suministro y la demanda

Equilibra la demanda y los niveles de existencias. Permite la cobertura de precios de las materias primas. Reduce los riesgos de la cadena de suministro y mejora los flujos de efectivo y los márgenes.

### Planificación y optimización de rutas de transporte

Anticípate y adapte a los cambios ad hoc (retrasos, clima, geopolítica y otros factores del mercado).



### Gestión de los conocimientos empresariales

Acelera el acceso a la información relevante. Genera resúmenes, identifica a expertos y facilita la colaboración.

### Impulsar la productividad para aliviar la escasez de talento

Agiliza y automatiza las tareas administrativas repetitivas y mejora la satisfacción laboral.

### Diseño de procesos de fabricación y análisis de rendimiento

Optimiza el uso de la maquinaria, la producción, la calidad y reduce el COGS (coste de los bienes vendidos).

### Servicios predictivos de ingeniería de campo

Reduce el tiempo de inactividad no programado y mejora el apoyo a la toma de decisiones para un mantenimiento rápido.

### Reducción de riesgos financieros y de seguridad

Agiliza el procesamiento de facturas, garantiza el cumplimiento de las normativas y mitiga los riesgos de ciberseguridad.

**El 87% de los fabricantes afirmó que la IA generativa los hará más eficientes.**

El 61% ya utiliza la IA a diario.

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023

## Generación de nuevo valor en la fabricación de equipos industriales

Mejora tu cadena de valor de diseño, fabricación y uso con IA generativa:

- **Diseño: desarrolla nuevos productos y servicios avanzados**

Trabajando con los parámetros y restricciones específicos que tu indiques, la IA generativa puede sugerir una gama de alternativas de diseño que cumplan con los criterios de rendimiento, a la vez que minimizan el uso de materiales y los costes de producción.

- **Fabricación: mejora la calidad, la sostenibilidad y disponibilidad de los productos**

La IA puede analizar los procesos de producción y recomendar optimizaciones para reducir los residuos, el consumo de energía y aumentar el tiempo de actividad de la maquinaria. Ayuda a detectar defectos en tiempo real mediante la visión por ordenador, lo cual reduce la probabilidad de que los productos defectuosos lleguen a los consumidores, y puede optimizar el inventario para evitar el exceso o la falta de existencias.

- **Uso: mejora la experiencia del cliente con productos inteligentes conectados y mejores servicios posventa**

Los chatbots generativos basados en IA y los asistentes virtuales pueden proporcionar a los clientes asistencia y resolución de problemas en tiempo real, mejorando la experiencia del usuario.



## Mejora de la prestación del servicio al cliente con la IA generativa

Un proveedor líder de soluciones de electrificación y automatización sostenibles se enfrentaba a retos a la hora de ofrecer una asistencia al cliente eficaz en términos de velocidad y escala.

La mayoría de las preguntas que su call center recibe de los clientes son muy técnicas y requieren un buen nivel de conocimiento de los productos de la empresa y habilidades técnicas avanzadas.

Con la IA generativa, creamos un agente virtual, capacitado en bibliotecas de documentos externas e internas, así como en datos de Salesforce, para lo siguiente:

- Reducir los tiempos de gestión de casos en el call center
- Minimizar los errores humanos y el esfuerzo
- Reducir los costes de servicio a sus clientes
- Mejorar la satisfacción y la fidelidad de los clientes

**El 31% de los fabricantes cree que una mejor automatización de los procesos será el principal beneficio de la IA generativa, seguida de una mejor previsión de la demanda y la mitigación de los riesgos de la cadena de suministro (30%).**

Fuente: Accenture Tech Vision, 2023

# Ciencias biológicas

**Desbloquea el potencial de la IA: las organizaciones de ciencias biológicas están utilizando IA y modelos de IA generativa para convertir datos no utilizados en descubrimientos sin explotar.**

A medida que se expande la aplicación de la inteligencia artificial dentro de las ciencias biológicas, también lo hace nuestra comprensión de cómo y dónde se aplica mejor. Las áreas específicas de aplicación abarcan desde el diagnóstico de enfermedades hasta la vigilancia posterior a la comercialización, pasando por todos los aspectos del proceso de descubrimiento de fármacos.

Según Gartner, el 50% de las iniciativas de desarrollo de fármacos utilizarán la IA generativa en 2025.

## Compromiso entre el paciente y el proveedor

Mejora el reclutamiento de pacientes elegibles con información basada en datos para calificar mejor a los participantes y acelerar los resultados.

Crea y gestiona campañas dirigidas para atraer a segmentos específicos de proveedores de atención médica con la información adecuada sobre fármacos y tratamientos.

Llega eficazmente a los proveedores a través de nuevas innovaciones digitales que se pueden personalizar en función del tipo de paciente, la especialidad y los patrones de tratamiento.

## Gestión de la cadena de suministro

Gestión mejorada de la cadena de suministro con herramientas basadas en IA para mejorar la visibilidad y reducir el riesgo de interrupción de la cadena de suministro.

Rápido análisis de datos con asistencia basada en IA para garantizar el cumplimiento de los estándares normativos y de conformidad.

Dispositivos y servicios conectados inteligentes: monitoriza rápidamente el flujo de trabajo de la cadena de suministro en el campo para mejorar el rendimiento y reducir el tiempo de inactividad.

## Investigación y desarrollo

Reduce los costes y mejora la colaboración con un acceso más rápido a la investigación pública y privada con otros investigadores cualificados para proporcionar pruebas basadas en intervenciones terapéuticas para obtener mejores resultados.

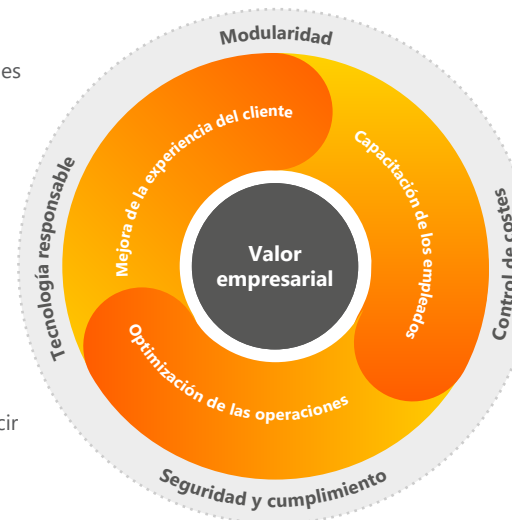
Intercambio de conocimientos sin problemas con acceso a la información a través de una interfaz de mensajería fácil de usar.

Monitorización virtual de pacientes inscritos en ensayos clínicos para ahorrar tiempo y mejorar los resultados.

## Seguridad y cumplimiento

Supervisión continua de la cadena de suministro: mejora la seguridad para prevenir y abordar posibles interrupciones y proteger la información.

Gemelos digitales y torres de control para realizar un seguimiento digital de la cadena de suministro de extremo a extremo y mejorar la seguridad.



**El 86 % de los responsables de asuntos médicos respondieron "Sí" o "eventualmente, sí" cuando se les preguntó si la IA generativa se puede aplicar a las empresas de ciencias de la vida.**

Fuente: Fierce Healthcare



## Casos de uso de mayor valor

### Cómo la IA generativa añade valor empresarial para la industria de las ciencias biológicas

#### Investigación y desarrollo

##### Desarrollo de fármacos

Descubrimiento y validación más rápidos de objetivos prometedores; definición del protocolo de pruebas en la fase clínica.

##### Optimización de ensayos clínicos

Genera pacientes sintéticos para ensayos en fase inicial; predice la probabilidad de éxito de los ensayos clínicos; automatiza la búsqueda de pacientes aptos; encuentra posibles comportamientos irregulares; detecta la propensión a desarrollar enfermedades.

#### Comercial

##### Siguiente mejor acción

Proporciona un front-end para que los representantes de ventas reciban asesoramiento en lenguaje natural sobre cómo relacionarse con los proveedores de atención sanitaria en función de su especialidad y base de pacientes.

##### Lanzamiento de documentos/asistencia

Generación de documentos de ayuda dentro de los requisitos lingüísticos y reglamentarios regionales; contexto de las notas de tratamiento.

#### Fabricación en la cadena de suministro

##### Documentación conforme con GxP\*

Realización de documentación de calidad con los atributos y secciones correctos, y altos niveles de integración interfuncional.

##### Predicciones de lotes de fabricación

Extrae información histórica sobre calidad para comprender, predecir y eliminar mejor los problemas del proceso de fabricación.

#### Reglamentario

##### Redacción reglamentaria y jurídica

Crea los primeros borradores de informes normativos o documentos jurídicos, extrayendo datos de múltiples fuentes.

##### Precios legales y gobernanza

Comprende los mecanismos legales localizados de fijación de precios y gobernanza por mercado y genera documentos en consecuencia. Permite un mayor despliegue de los medicamentos.

**Según una encuesta global de Avanade sobre IA, el 58% de los líderes de las ciencias biológicas** declararon estar entusiasmados con la IA para el desarrollo de ensayos clínicos descentralizados y la eficiencia y precisión de la cadena de suministro.



## La IA en acción

**Informatici Senza Frontiere (ISF)**, una organización sin ánimo de lucro, quería reforzar el módulo de farmacia hospitalaria para garantizar un mejor acceso y gestión de los medicamentos. La solución desarrollada permite una gestión inteligente de la cadena de suministro farmacéutica, desde la planificación de nuevas compras hasta su distribución, tanto dentro del hospital como en casa.

La interoperabilidad de la solución con el módulo clínico de Open Hospital y el módulo Laboratory Examination Management (gestión de exámenes de laboratorio) proporcionará una vista detallada, completa y fácilmente accesible de los datos, el estado y el historial clínico de los pacientes.

\* GxP es un conjunto de normas requeridas para la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.

# Organizaciones sin ánimo de lucro

## Superar el “bombo” de la IA y crear valor empresarial en las organizaciones sin ánimo de lucro

Las organizaciones sin ánimo de lucro suelen disponer de pocos recursos y necesitan soluciones innovadoras para alcanzar sus objetivos y lograr un auténtico impacto humano. Gracias a su capacidad para generar respuestas similares a las humanas, la IA Generativa está llamada a tener un impacto significativo en el sector de las organizaciones sin ánimo de lucro. Tanto si busca mejorar el compromiso de los donantes como ofrecer a sus beneficiarios asistencia 24 horas al día, 7 días a la semana, agilizar sus operaciones o aumentar su alcance, la IA generativa podría ser la tecnología que las organizaciones sin ánimo de lucro estaban esperando.

### Compromiso de los donantes

Analizar el comportamiento, las preferencias y las pautas de donación de los donantes para identificar posibles donantes importantes o predecir qué campañas de captación de fondos tienen más probabilidades de éxito. Utiliza IA generativa para crear descripciones de programas/campañas.

### Concesión de subvenciones

La IA puede ayudar a agilizar el proceso de solicitud de subvenciones automatizando tareas rutinarias, como la verificación de los criterios de elegibilidad y la comprobación de la integridad de la solicitud. Esto podría ayudar a reducir la carga administrativa y aumentar la eficiencia tanto para los donantes como para los solicitantes. La IA puede ayudar a los donantes a tomar decisiones más informadas analizando grandes cantidades de datos e identificando patrones o tendencias de forma eficaz.

### Copilot para marketing

Habilita Dynamics 365 Marketing Copilot para agilizar el diseño y la segmentación de campañas de marketing, lo cual permite a los especialistas en marketing describir su público objetivo utilizando indicaciones de lenguaje natural. Utiliza Copilot para generar boletines y contenidos de correos electrónicos, personalizarlos y perfeccionarlos para lograr un mayor compromiso de los donantes.

### Gestión del voluntariado

La IA puede agilizar los procesos de gestión de voluntarios al hacer coincidir las habilidades y la disponibilidad de los voluntarios con las necesidades de la organización. Aprovechando los algoritmos de AI, las organizaciones sin ánimo de lucro pueden crear plataformas inteligentes de emparejamiento de voluntarios que optimicen la asignación de recursos y garanticen que se asignan los voluntarios adecuados a las tareas apropiadas.

### Chatbot constitutivo (y agentes virtuales potentes)

Implemente un chatbot para ofrecer autoservicio 24/7 para las consultas habituales de donantes, voluntarios y clientes. Reduzca el tiempo que tiene que destinar personal a cuestiones rutinarias. La IA entiende el lenguaje natural y proporciona respuestas instantáneas sobre programas, donaciones, eventos, etc. Las conversaciones se registran para mejorar la precisión del chatbot e informar de las preguntas frecuentes.

### Copilot para la optimización de tareas

Copilot integrado en las aplicaciones de Microsoft 365 y Dynamics 365 utilizadas a diario aumenta la productividad, la creatividad y la eficiencia, lo cual libera el tiempo necesario para llevar a cabo sus proyectos.

### Cumplimiento normativo y lucha contra el fraude

La IA generativa puede ayudar a organizaciones sin ánimo de lucro a cumplir con los requisitos normativos identificando documentos de alto riesgo basados en el idioma utilizado.

### IA explicable y ética

Establecer protocolos para el abastecimiento, la gestión y el uso de datos es crucial para desarrollar soluciones éticas de IA y evitar sesgos algorítmicos en los resultados. Una gobernanza sólida es la base de la explicabilidad de la IA. Es posible que las empresas no sepan qué es lo que un algoritmo “ve” en los datos de entrada o por qué llega a una conclusión determinada.



**El 55% de las organizaciones sin ánimo de lucro han desarrollado directrices o políticas para garantizar un uso responsable y ético de la IA que se pueda explicar a los patrocinadores y donantes. El 41% de las organizaciones sin ánimo de lucro ya las han aplicado.**

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023

## Los casos de uso de alto valor muestran cómo la IA generativa puede ayudar a las organizaciones sin ánimo de lucro a tener un verdadero impacto humano.

- Identifica y prioriza las **oportunidades de subvención** relevantes mediante el uso de bases de datos de fundaciones, corporaciones y organismos gubernamentales para buscar financiación alineada con los programas, la misión, la ubicación y las poblaciones atendidas de la organización benéfica. Cuantifica los resultados y el impacto con los datos para demostrar la necesidad y **maximizar la probabilidad de adjudicación**.
- Utiliza el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático para analizar las bases de datos de donantes, los datos de suscripción a boletines, la asistencia a eventos y las redes sociales para identificar **nuevos donantes potenciales** con intereses, antecedentes y conexiones comunes con los colaboradores existentes y la misión de la organización sin ánimo de lucro.
- Implementa un **chatbot de IA para proporcionar autoservicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana**, para consultas comunes de donantes, voluntarios e integrantes. Reduce el tiempo que tiene que destinar personal a cuestiones rutinarias. La IA comprende el lenguaje natural y proporciona respuestas instantáneas a programas, donaciones, eventos, etc. Las conversaciones se registran para mejorar la precisión del chatbot e informar las preguntas frecuentes.
- Crea un **compromiso de voluntariado personalizado** utilizando el análisis de datos para emparejar habilidades, intereses, disponibilidad, ubicación y perfiles de personalidad con las necesidades específicas de la organización para una divulgación personalizada, con el fin de retener a los voluntarios a largo plazo y proporcionarles las experiencias más satisfactorias.



## LA IA en acción

SOS Aldeas Infantiles tenía la misión de garantizar que todos los niños crecieran con los vínculos que necesitan.

La organización es consciente de los retos que plantea la “brecha digital”, especialmente patente en muchas de las aldeas de la organización en regiones remotas de África.

En muchos casos, los cuidadores (a los que la organización llama “mamás”) de comunidades aisladas tienen que recorrer largas distancias para hacer una llamada telefónica o conectarse a Internet en un cibercafé. Para llegar a estas “mamás” con información y recursos importantes, Aldeas Infantiles SOS se asoció con Avanade para crear un chatbot personalizado.

SOS Aldeas Infantiles y Avanade comenzaron a trabajar en un chatbot de Digital Care Assistant que se convertiría cariñosamente en “Rafiki” (amigo en Swahili).

Rafiki está diseñado para ser fácil de usar y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con información y recursos importantes sobre temas como la protección infantil, la salud mental, el cuidado personal, la educación y las habilidades empresariales.

**El 66% de los líderes de organizaciones sin ánimo de lucro esperan que la IA aumente el número de funciones humanas necesarias para el funcionamiento de su organización a finales de 2024.**

Fuente: Investigación sobre IA de Avanade, 2023

# Venta minorista

## IA minorista regenerativa: impulsar el potencial, el propósito y la rentabilidad

Si estás en el comercio minorista, estás en el negocio de las personas. Es un sector construido por las personas para las personas. Y hay una cesta de la compra llena de razones por las que las personas, tanto los consumidores como los empleados, están entusiasmadas con la llegada de la IA generativa.

Esta tecnología emergente y en rápida evolución tiene el potencial de cambiar nuestra forma de vivir, trabajar y comprar. Desde la mejora continua de las experiencias de clientes y empleados hasta la optimización constante de las operaciones mediante decisiones basadas en datos, los minoristas pueden beneficiarse y ganar competitividad en este sector en constante evolución. Ya hemos visto a marcas como [Coca-Cola](#) e [Instacart](#) experimentar e introducir capacidades generativas para aumentar sus interacciones con la marca o los clientes. Estos primeros pasos pueden parecer novedosos al principio. Pero no pasará mucho tiempo antes de que cualquier tarea o proceso en el sector minorista pueda aumentarse significativamente o automatizarse mediante el uso inteligente de la IA generativa.

### Testimonios de clientes

Experiencias atractivas, intuitivas y sin fricciones en tienda, adaptadas a los clientes a través de sus dispositivos.

### Atención a cliente

Atención al cliente conversacional y contextualmente relevante en todos los canales a través de asistentes de IA.

### Personalización

Recomendaciones y consejos personalizados sobre productos para una experiencia de venta superior.

### Eficacia del marketing

Marketing hiperpersonalizado que realmente resuena tratando a cada cliente como un individuo.

### Comercialización

Enfoque basado en datos para la estrategia de comercialización, centrado en una visión profunda de los clientes.

### Previsiones

Previsión de la demanda accesible y automatizada basada en la evolución del comportamiento de compra y las preferencias de productos.

### Precios y promociones

Estrategias de precios óptimas y dinámicas que aprovechan los datos de clientes, competidores e inventario en tiempo real.

### Portales de soporte

Asistencia personalizada y conversacional para los empleados de las tiendas y el personal administrativo.

### Planificación

Gestión mejorada de la plantilla y programación optimizada del personal basada en el análisis automatizado de datos.

### Acceso a conocimientos

Intercambio fluido de conocimientos y acceso a la información a través de una interfaz de mensajería fácil de usar.

### Formación

Portales de formación interactivos que aumentan el compromiso con la capacitación de los empleados.

### Cadena de suministro

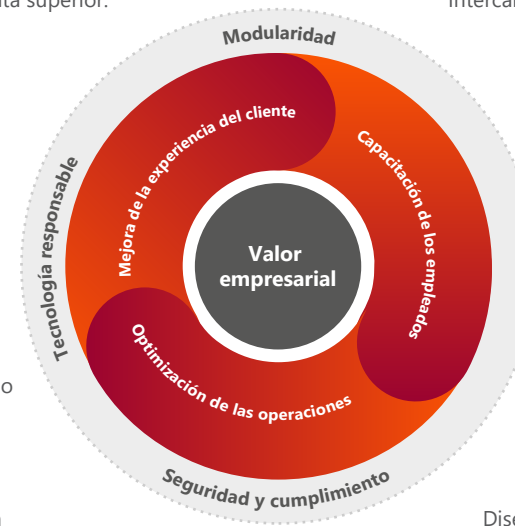
Resiliencia de la cadena de suministro impulsada por la inteligencia, con datos en tiempo real que informan las decisiones sobre logísticas y proveedores.

### Diseño de la tienda

Diseños optimizados de la tienda, teniendo en cuenta los datos de tráfico de clientes para orientar la colocación de los productos y la señalización.

### Información sobre el producto

Análisis comercial automatizado para dirigir la priorización de productos y las hojas de ruta de optimización.



**El 87 % de los minoristas** están permitiendo proactivamente a sus empleados utilizar de forma responsable tecnologías de IA generativas como OpenAI y ChatGPT.

Fuente: Estudio sobre tendencias de Avanade, 2023

## Las oportunidades que puedes aprovechar para impulsar un crecimiento minorista resiliente y responsable impulsado por la IA

- **Experiencias atractivas en la tienda:** La IA generativa puede proporcionar una experiencia en tienda potente y personalizada a los clientes, unificando los canales online y offline para adaptar las recomendaciones de productos. Las funciones generativas pueden ofrecer respuestas conversacionales automatizadas e inteligentes relacionadas con las consultas de los clientes en la tienda, mientras que la integración con sensores de espacio inteligentes ofrece la capacidad de introducir la orientación de los productos.
- **Comercialización inteligente:** Utilizando el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático, los datos de los clientes se pueden analizar para crear perfiles detallados de 360 grados basados en el historial de compras, los datos demográficos y las preferencias de productos. Esta información puede servir de base para campañas de marketing dirigidas, estrategias de fijación de precios optimizadas y descubrir nuevas oportunidades de ingresos.
- **Asistencia personalizada para los empleados de primera línea:** Al aprender de interacciones anteriores con los empleados, la IA generativa puede proporcionar respuestas personalizadas a sus necesidades específicas, creando una experiencia más empática y de apoyo. Además, los datos de formación se pueden analizar para identificar áreas en las que se puede necesitar apoyo o formación adicional, y, así, proporcionar asistencia bajo demanda a través de chatbots o plataformas de mensajería.



## La transformación inteligente del comercio minorista basada en IA de ICA-Roslagstull

ICA-Roslagstull se asoció con Avanade para implementar nuestro marco de trabajo Intelligent Store. Desarrollado con Microsoft Azure, Azure IoT Edge, Azure Digital Twins y tecnología de IA, el marco de trabajo Intelligent Store está diseñado para ayudar a minoristas como ICA a acelerar el tiempo de creación de valor y desbloquearlo a escala.

Para los clientes, esto significa lo siguiente: La mayor accesibilidad a los productos y servicios y el acceso a los conocimientos ayudan a los clientes a hacer la compra con más confianza. Pueden evitar una larga cola al pasar por caja, hacer la compra más rápido o disfrutar de la experiencia de navegación.

Para los empleados: Las notificaciones procesables y específicas para cada función facilitan y agilizan la realización de las tareas prioritarias, lo que permite a los empleados dedicar más tiempo a aumentar el valor y la satisfacción del cliente.

Para la gerencia: Las notificaciones en tiempo real permiten soluciones más inmediatas, eliminan problemas de seguridad, aumentan la accesibilidad al producto y reducen la pérdida de ventas. Más información sobre la disponibilidad de productos y servicios puede dar lugar a nuevas experiencias de gran valor que hagan que los clientes vuelvan a por más.

**El 77% de los minoristas espera que la IA afecte significativamente al aumento de los ingresos de su organización en los próximos 18-24 meses.**

Fuente: Estudio sobre tendencias de Avanade, 2023

# ¿Por qué Avanade?

## Experiencia inigualable en Microsoft, datos e IA

Avanade lleva casi una década colaborando con Microsoft en el ámbito de la IA y cientos de clientes confían en nosotros para que les ayudemos a innovar de forma responsable y a trabajar con la IA para conseguir cosas que nunca antes habían sido posibles.

Nuestro acceso privilegiado al desarrollo de las nuevas soluciones Copilot de Microsoft, combinado con nuestra dilatada experiencia sobre cómo sacar el máximo partido a sus inversiones actuales en Microsoft, nos permite aportar capacidades únicas para ayudarle a preparar más rápidamente a su personal, procesos y plataformas para la IA, así como a escalar la IA de forma responsable para maximizar su valor y crecimiento y transformar su negocio.

### Servicios integrales



Experiencia en el sector



Tecnología emergente



Servicios de experiencia



Servicios de asesoramiento



Entrega de soluciones



Servicios gestionados



## Sector

**Finalista del Microsoft Partner of the Year para comercio minorista y bienes de consumo**  
(2023 y 2022)

**La confianza de más de 450** administraciones y servicios públicos de todo el mundo

**13 de los principales 20** bancos mundiales son clientes nuestros

**21 de los 25** mayores planes sanitarios de EE. UU.

**Miembro fundador** del NetHope Center for the Digital Nonprofit

**Ganador, Microsoft Automotive Partner of the year** (2023)

## Datos e IA

**40K+**

profesionales de datos e IA

**Sumamos 20K+**

años de experiencia en la gestión de datos\*

**4K**

científicos de datos

**18 veces**

nombrado Microsoft Partner of the Year 2022 consecutivamente

**2.2K**

arquitectos de datos certificados

**6**

4 centros de innovación de datos + 2 estudios de datos\*

# Sumérgete en la IA

## Aprender | Explorar | Construir

Colabora con las pymes de Avanade para comprender y aprovechar el valor empresarial de la IA generativa de Microsoft para tu sector.

Avanade se unirá a tu equipo in situ (o de forma remota) para profundizar en el valor empresarial de la IA generativa y Azure OpenAI, la arquitectura técnica y los casos de uso que pueden realizarse hoy en día.

Nos asociamos contigo para evaluar la preparación de tus empleados, clientes y socios del ecosistema, para que puedas priorizar las acciones que les permitan adaptarse y evolucionar con la IA. También te ayudamos a establecer modelos operativos y de gobernanza para escalar de forma sostenible y obtener valor de la IA.

Ningún otro socio de Microsoft puede igualar nuestros profundos conocimientos sobre Microsoft, combinados con nuestra experiencia en el sector.



## Elige el camino que mejor se adapte a tus necesidades

1

### Dos horas de aprendizaje y debate

Introducción a la IA generativa y a los productos de Microsoft y una visión general de casos de uso basados en OpenAI. Identifica preguntas y piensa en casos de uso para tu sector.

1

### Taller práctico de dos días/ pensamiento de diseño

Taller centrado en una inmersión más profunda para priorizar los casos de uso, los viajes a explorar y las consideraciones para generar confianza.

3

### En función de los resultados del taller

### Dos semanas de prueba de concepto (PoC)/ dos meses de producto mínimo viable (MVP)

Crea directamente una PoC o MVP para probar la tecnología y el valor para un caso de uso basado en la preparación y en el propio caso de uso.

0

### Evaluación de estrategia de seis semanas

Evaluación de la estrategia para ayudar a definir la preparación de los datos y múltiples casos de uso complejos, a la vez que se revisan los casos de uso a través de marcos de IA responsables, se define una hoja de ruta y el retorno de la inversión.



**Hacer aquello que importa**

# Imagina lo que harás con la IA

**[www.avanade.com/ai](http://www.avanade.com/ai)**

Avanade es el proveedor líder de innovadores servicios digitales, en la nube y de asesoramiento, soluciones industriales y experiencias orientadas al diseño en todo el ecosistema de Microsoft. Cada día, nuestros 60.000 profesionales en 26 países tienen un verdadero impacto humano en nuestros clientes, sus empleados y sus clientes. Accenture LLP y Microsoft Corporation fundaron Avanade en el año 2000. Más información en [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

©2023 Avanade Inc. Todos los derechos reservados. El nombre y el logotipo de Avanade son marcas registradas en EE. UU. y otros países. El resto de marcas y nombres de productos son marcas comerciales de sus respectivos propietarios.