



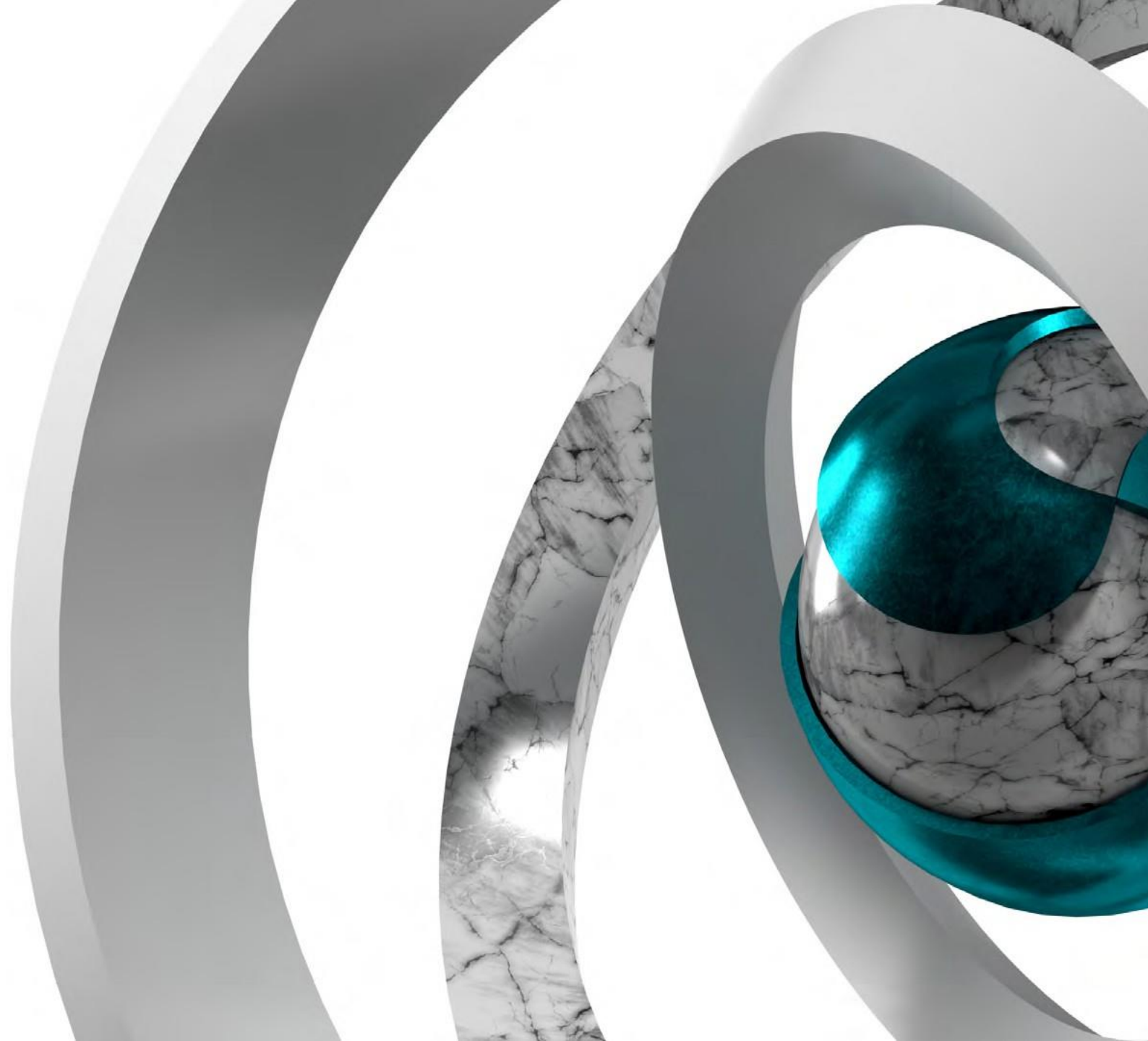
Laboratorio para identificar oportunidades para PoC de IA

Agenda del laboratorio

Hora	Módulo	Descripción	Resultados Esperados
Explorar. Analice el estado actual y la cobertura de las necesidades de negocio			
15 min	Bienvenida y equipos de Trabajo	Presentación de equipos de trabajo, asistentes y funciones.	Entendimiento de las características de IA.
30 min	Overview y tendencias de la IA	<ul style="list-style-type: none">Exposición de características de IA y beneficios.Explicación de la informacion que se necesita para el taller (listado de procesos, estructura, listado de aplicaciones, demanda y regulaciones existentes).	Entendimiento de los requisitos necesarios para el correcto desarrollo del taller.
30 min	Cobertura de las necesidades de negocio	Realización de la evaluación de cobertura de necesidades de negocio (con el apoyo e Menti para la evaluación).	Evaluación de situación actual
30 minutos	Break		
Requerimiento de información y recopilación			
15	Presentación de resultados de la evaluación de cobertura de necesidades de negocio	Exposición de resultados del ejercicio de cobertura de necesidades de negocio	
30 min	Framework de referencia de oportunidades	Explicación del framework de referencia y oportunidades acorde a las tendencias de la industria y del mercado	Oportunidades identificadas
45 min	Casos de uso aplicados	Presentación de casos de uso y procesos automatizados como insumo para la selección de la PoC	
45 min	Selección de PoC(s)	Clasificación de los tipos de procesos del cliente según su potencial de priorización, utilizando los heatmaps y categorización (backoffice o de negocio). Adicional análisis de oportunidades de nuevas capacidades.	PoC(s) para ejecutar en Naldo

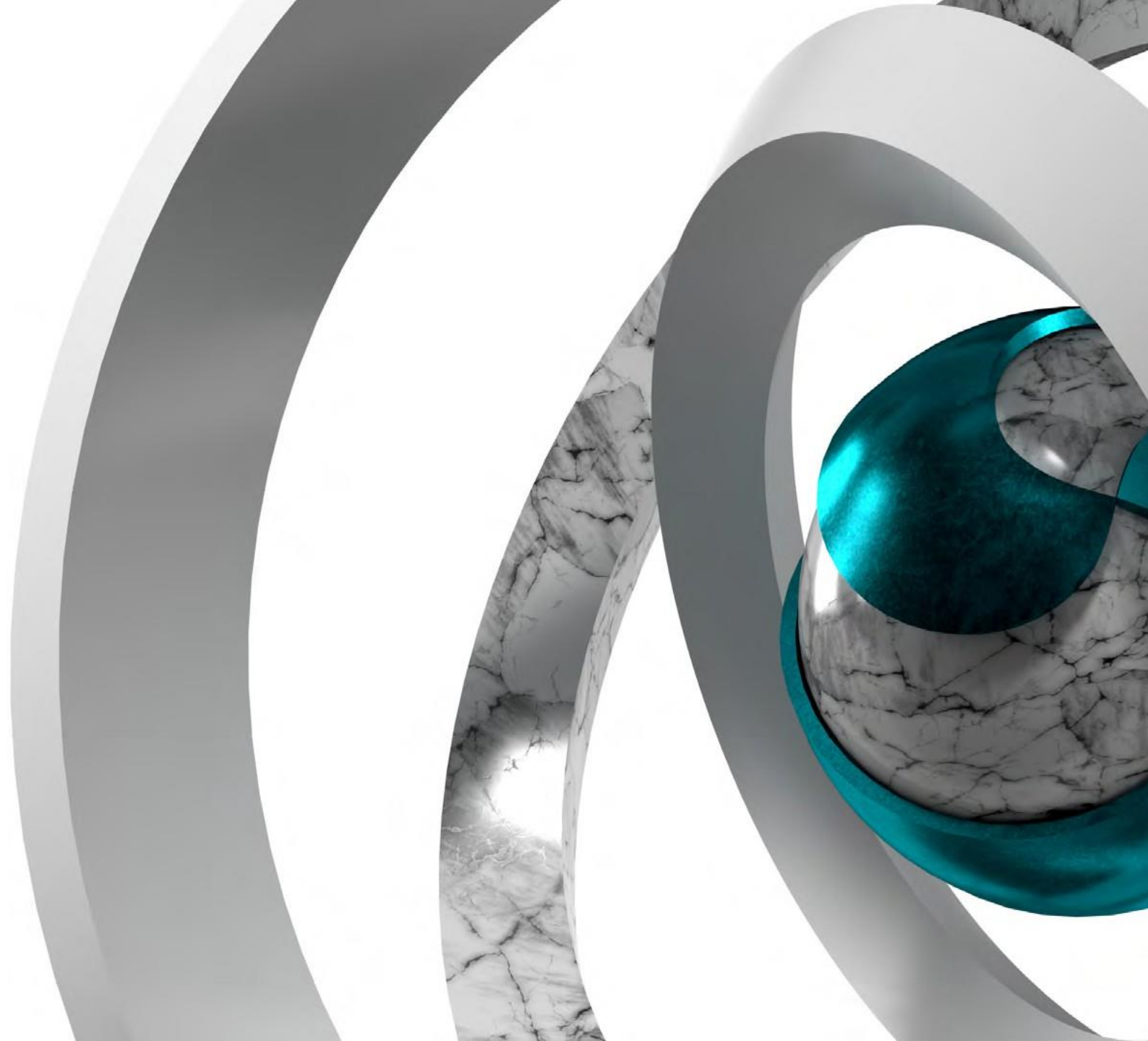
Agenda

- 01 Overview y tendencias de IA
- 02 Cobertura de las necesidades de negocio
- 03 Framework de referencia de oportunidades
- 04 Casos de uso aplicados
- 05 Selección de PoC



Agenda

- 01 Overview y tendencias de IA**
- 02 Cobertura de las necesidades de negocio
- 03 Framework de referencia de oportunidades
- 04 Casos de uso aplicados
- 05 Selección de PoC



La IA ya no es una tecnología del futuro

En los últimos 5 años, ha habido avances significativos en la IA, y 2023 se ha declarado como el año del avance de la IA con el auge de los modelos GenAI.

Convertirse en una organización impulsada por la IA es un diferenciador estratégico clave. Con la recesión económica y la creciente necesidad de mejorar los márgenes de beneficio, los líderes tecnológicos están bajo presión para invertir en iniciativas que mejoren la *eficiencia* y la *productividad* de la organización.

¿Qué es la IA?

- ❑ Una colección de tecnologías que pueden aprender, razonar y automatizar tareas que requieren cognición a nivel humano
- ❑ Utiliza datos y algoritmos para mejorar la eficiencia, los conocimientos y la toma de decisiones sin necesidad de la codificación tradicional de la lógica empresarial

¿Cómo funciona?

- ❑ Los sistemas de IA encuentran patrones sutiles en los datos para optimizar las predicciones y recomendaciones relevantes para los objetivos del negocio
- El rendimiento mejora con el tiempo a medida que los modelos procesan datos más representativos y de alta calidad

¿Por qué es importante?

- ❑ Se puede utilizar para automatizar tareas rutinarias, optimizar las operaciones, liberar a los empleados del trabajo rutinario y permitir la planificación estratégica basada en datos
- ❑ Ofrece una ventaja competitiva a través de productos y servicios innovadores

¿Quiénes están involucrados?

- ❑ Líderes establecidos en el sector de la IA incluyen Google, IBM, Microsoft, Amazon y Facebook
- ❑ Innovadores emergentes como OpenAI, DeepMind y otros que se centran en aplicaciones o innovaciones específicas de IA

¿Quién es el propietario de la tecnología?

- ❑ La propiedad de la tecnología de IA varía y las grandes empresas tecnológicas poseen sistemas de IA patentados
- ❑ Otras tecnologías son de código abierto

Convertirse en una organización impulsada por la IA

La IA de generación no será perfecta en el primer intento de una organización, por lo que es primordial medir el progreso, hacer un seguimiento del éxito y buscar siempre mejorar. Piense en el ciclo de vida de principio a fin y pregúntese: "¿Cómo estamos mejorando la experiencia de nuestros clientes, socios y empleados? ¿Qué están logrando ahora que antes no podían? ¿Qué más se podría proporcionar para mejorar la experiencia?"

Las posibilidades son infinitas.



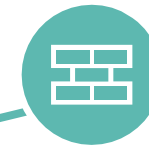
Piloto

Identifique casos de uso, defina el valor comercial, comprenda las opciones de arquitectura y descubra posibles desafíos de confianza y adopción a través de una implementación piloto



Aprender

Implementación piloto a un público más amplio para fortalecer la confianza, la medición de valor y las estrategias de adopción, priorizar casos de uso generales, desarrollar una hoja de ruta de casos de uso, crear casos de negocio, definir la arquitectura de AI Cloud y establecer un CoE de IA para casos de uso futuros



Escale

Ejecute la hoja de ruta para implementar casos de uso en toda la empresa con confianza y adopción, mida el éxito y optimice la aplicación
Para la calidad y el costo, administre el panorama de aplicaciones para operaciones

La IA tiene muchos beneficios para las organizaciones cuando se basa en una estrategia clara

Oportunidades



Mejore la experiencia del cliente seleccionando y personalizando las interacciones con los clientes y proporcionando información basada en IA



Mejore la productividad de los empleados al permitir una rápida toma de decisiones basada en datos y la automatización de procesos/tareas



Reduzca el time to market acelerando la detección/prueba a través de la predicción de resultados



Amplía las posibilidades creativas más allá de los límites de la imaginación humana mediante conocimientos basados en datos y automatización inteligente



Optimice costos a través del mantenimiento predictivo y la eficiencia operativa

Desafíos



Nuevas regulaciones para IA están entrando en efecto, por lo tanto, es imperativo mantener el cumplimiento, p. ej. la Ley de IA de la UE esperada para principios de 2024



Una IA explicable y transparente es crucial para fomentar confianza y mitigar el riesgo de sesgos, optando por modelos de "caja blanca" en lugar de "caja negra"



Para garantizar la integridad y el cumplimiento de los derechos de autor, se deben utilizar datos seleccionados adecuadamente para entrenar los modelos. La IA es tan buena como la **calidad de sus fuentes de datos**



La interacción humana sigue siendo muy valorada. Una revisión holística de las formas actuales de trabajo es importante para equilibrar la innovación con el toque personal



Es imperativo abordar el campo novedoso y no examinado de la IA generativa con precaución

La transformación impulsada por la GenIA permite a las empresas de retail centrarse en tres Jugadas de valor clave para crear ventajas competitivas



RENTABILIDAD

Mejore los márgenes y los resultados haciendo más con menos, a escala

- ✓ **Impulse** la coherencia
- ✓ **Optimice** los costos
- ✓ **Automatiza** los procesos
- ✓ **Mejorar** el ROA
- ✓ **Eliminar** los residuos
- ✓ **Mejorar** la velocidad

Mejora de la rentabilidad y los márgenes
SG&A, COGS/M como % de los ingresos, ROA

Valor para las partes interesadas
BPA, EBITDA, Ingresos CAGR

Rendimiento de productos, asistencia, cartera y pipeline
Rentabilidad, P&L, Márgenes



EXPERIENCIA

Proporcionar experiencias personalizadas y adecuadas para los empleados y los consumidores finales

- ✓ **Personaliza** el contenido
- ✓ **Diferenciar** los servicios
- ✓ **Generar** lealtad a la marca
- ✓ **Reducir** la fricción
- ✓ **Proporcionar** soporte en tiempo real
- ✓ **Amplifique** la toma de decisiones

Satisfacción del cliente/empleado
NPS, CSAT, eNPS, Tasa de Adquisición / Retención de Clientes

Lealtad a la marca y valor para el cliente
CLTV, Tráfico Peatonal, AOV

Eficiencia operativa
Eficiencia de recursos, tiempo de comercialización



CRECIMIENTO

Cree ofertas innovadoras y diferenciadas a escala para mejorar el posicionamiento en el mercado y aumentar la cuota de mercado

- ✓ **Proporcionar** nuevas ofertas
- ✓ **Mejorar** las ofertas existentes
- ✓ **Mejorar** la conversión
- ✓ **Expandirse** a nuevos mercados
- ✓ **Acelere** la detección del mercado
- ✓ **Aumentar** los segmentos de clientes

Crecimiento de las ventas
Tasa de conversión, AOV, adquisición de clientes

Expansión del mercado
Penetración en el mercado, tasa de adquisición de clientes

Desempeño Financiero
Crecimiento de ingresos, retorno de la inversión

La IA está transformando las industrias

Ejemplos de casos de uso de IA en diferentes industrias

	Viajes	Cuidado de la salud	Fabricación	TI	Retail	TMT
Análisis Predictivo	Selección inteligente de viajes	Sistema de alerta temprana	Mantenimiento predictivo	Análisis preventivo de seguridad	Optimización de la previsión de la demanda	Optimización predictiva de la red
Procesamiento del Lenguaje Natural	Chatbots para reservas y atención al cliente	Documentación clínica	Mantenimiento predictivo	Documentación simplificada	Análisis del sentimiento del cliente	Chatbots de atención al cliente
Visión por Computadora	Mantenimiento inteligente de aeronaves	Imágenes médicas	Inspección de calidad inteligente	Validación de identidad biométrica	Sistemas de autopago	Moderación / clasificación de contenidos
Automatización Robótica de Procesos	Proceso de reserva automatizado	Registro de datos de pacientes	Seguimiento de la producción	Optimización del flujo de trabajo	Planificación de la oferta y la demanda	Recorridos de cliente optimizados
IA Generativa	Contenido de marketing personalizado	Descubrimiento acelerado de fármacos	Planificación del mantenimiento de activos	Generación de contenido	Try-on virtual	Localización de contenidos

Para más información: [El dossier de IA](#) | [Casos de uso de Deloitte US](#) y [Gen AI por tipo e industria](#) | [Deloitte Estados Unidos](#)

Impulsando IA para las operaciones Retail

Product Freshness

En la encuesta realizada por Deloitte a más de 2000 clientes, el 68% expresa su voluntad por pagar una mayor cantidad de dinero en cambio de contar con innovación en los productos. Lo cual resulta en un 7% de incremento en ingreso.

Experiencia de cliente

Los clientes y consumidores han aumentada sus expectativas de facilidad, agilidad y conveniencia.



Prevención

El robo en comercios minoristas provocado por la delincuencia minorista organizada (ORC) aumentó un 26,5 % en promedio y contribuyó al 65 % de la merma general

Automatización de tareas

Para el 2025, el 70% de las tareas de rutina en la industria del retail y de la gestión de tiendas minoristas será total o parcialmente automatizado.

Los líderes del Retail están adoptando el cambio con servicios eficientes y centrados en el cliente a través de diversos casos de uso:

Gestión de productos

Optimización del Merchandising

Hyper-personalización

Automatización de la fuerza de trabajo

Omnicanalidad y transformación del "Checkout"

Convertirse en una organización impulsada por la IA

Antes de embarcarse en su viaje hacia la IA, es importante que los líderes tecnológicos tengan una comprensión clara del por qué (Propósito) y el cómo (Estrategia de Implementación) de la IA.

Las tecnologías emergentes, como la IA gen, son facilitadores estratégicos. Sin embargo, no pueden resolver los problemas de forma aislada y deben construirse sobre la base de buenas políticas, prácticas y normas.



Lo que los CIO deben tener en cuenta:

Desarrollar una estrategia de IA para toda la empresa

Es importante comenzar con una estrategia que esté bien coordinada en toda la empresa y **alineada con la estrategia general de negocio**



Establecer un marco sólido de gobernanza de datos

La gobernanza de datos proporciona la base para una adopción fiable, ética y eficaz de la IA



Replantee sus Operaciones Tecnológicas

Para maximizar el ROI, es necesario reimaginar la organización tecnológica de forma holística y reinventar las formas redundantes de trabajo.



Estrategia
CAMINO HACIA EL VALOR

Datos
LOS CONTROLES SON CLAVE

Modelo Operativo
ESCALA CON INTENCIÓN

Desarrollo de una estrategia de IA para toda la empresa

¿Dónde aportará valor la IA?

ENUNCIADOS CLAROS DEL PROBLEMA

Trabaje con la empresa desde el principio para identificar las áreas problemáticas del negocio en las que la IA creará un impacto visible y medible en lugar de adoptar la IA porque todos los demás lo están haciendo.

EVALUAR LA PREPARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Evalúe el estado actual de la organización para identificar las barreras para la adopción de la IA. Los factores a tener en cuenta incluyen: la gobernanza de datos, la compatibilidad con el panorama tecnológico existente, las brechas de habilidades y la madurez de los procesos.

DEFINIR LA VISIÓN DE FORMA COLABORATIVA

Trabaje con los líderes de riesgos para equilibrar la necesidad de experimentar con tecnologías de IA, con la importancia de la mitigación de riesgos.

Los CIO deben ayudar a la empresa a:

- Comprender las posibilidades técnicas
- Priorizar los casos de uso a través de evaluaciones de viabilidad

¿Qué ruta debo tomar?

SER PIONEROS VS. SER UN SEGUIDOR RÁPIDO

Los pioneros

proporciona una ventaja competitiva. Sin embargo, asumen el riesgo inherente de las tecnologías no probadas y no testeadas.

Los seguidores rápidos aprenden de las experiencias de los pioneros para adoptar modelos probados y capitalizar los costos comerciales. Sin embargo, pierden la ventaja competitiva sobre sus pares.

Para lograr el equilibrio adecuado, la estrategia de adopción de la IA debe revisarse continuamente en función de la estrategia general de negocio y el apetito de riesgo de la organización.

EQUILIBRAR EL COSTO DE IMPLEMENTACIÓN CON EL ROI

Evalúe lo que es más crítico para la organización:

- Soluciones complejas, de alto riesgo y alto costo con potencial de alta recompensa
- Más fáciles de implementar, soluciones más pequeñas pero con un impacto limitado.

¿Cómo adaptarse a las tendencias emergentes?

MONITOREE ACTIVAMENTE EL MERCADO

Las soluciones de las tecnologías de IA aún se encuentran en su etapa inicial, por lo tanto, espere cambios rápidos. Es importante hacer un seguimiento de cómo otros sectores, como los servicios financieros, son pioneros en soluciones de IA y aprovechar las

ESTÉ PREPARADO PARA LOS DATOS

Para alcanzar todo el potencial de la IA, los CIO deben trabajar con los CDO para mejorar las competencias de datos y análisis de la organización. Esto incluye la evaluación de los marcos de trabajo y la promoción de una cultura basada en datos.

[Gráficos de ahorro de tiempo, tablas, diagramas, iconos y más \(deloitte.com\)](#) [La inteligencia artificial y la empresa \(gartner.com\)](#)

"El papel de un CIO ha evolucionado desde la supervisión de las operaciones de TI hasta el liderazgo empresarial junto con sus pares de C-suite"

Establecer un marco de gobernanza de datos sólido

¿Por qué es importante la gobernanza de datos?

LIBERA TODO EL POTENCIAL DE LA IA

Los algoritmos de IA se basan en datos fiables y de alta calidad para producir información precisa y significativa: "*basura entra, basura sale*". Las capacidades de gestión de datos esenciales para la analítica tradicional siguen siendo cruciales para la IA, haciendo énfasis en elevar los aspectos de calidad, integridad, coherencia, privacidad y uso ético.

Los marcos de gobernanza de datos también fomentan la innovación al facilitar la colaboración e intercambio de datos entre las diferentes partes interesadas dentro de las organizaciones o entre ellas.

GENERAR CONFIANZA ENTRE PARTES INTERESADAS

Es probable que las partes interesadas confíen en los resultados de los sistemas de IA cuando los datos utilizados están alineados con los valores y objetivos de la organización, son seguros, fiables y dignos de confianza.

La gobernanza de datos promueve la rendición de cuentas y la transparencia en los sistemas de IA con el establecimiento de procesos para documentar las fuentes de datos y proporcionar explicaciones sobre los resultados de los modelos de IA.

¿Qué estrategia de gobernanza debo utilizar?

ESTABLECER UNA POLÍTICA AUTÓNOMA DE IA Y ESTÁNDARES

La política y los estándares de IA deben adaptarse a las necesidades de la organización, revisarse y actualizarse periódicamente a medida que surjan nuevas tecnologías y riesgos.

Los componentes clave incluyen:

- Directrices sobre el desarrollo, el despliegue y el uso de tecnologías de IA
- Garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, la privacidad del usuario y la seguridad de los datos
- Procesos para monitorear y auditar sistemas de IA para mitigar posibles errores y sesgos
- Mecanismo para la evaluación continua de riesgos

UTILIZAR MARCOS DE GOBERNANZA CONOCIDOS

Los riesgos se pueden mitigar implementando controles y gobernanza a lo largo del ciclo de desarrollo mediante el uso de modelos conceptuales y marcos como:

- 3 anillos de gobernanza de la IA
- El marco de IA confiable de Deloitte

¿Qué mejores prácticas debo tener en cuenta?

COLABORE CON EL DEPARTAMENTO LEGAL Y COMPLIANCE

Abordar el cumplimiento de las leyes y regulaciones existentes que rigen la IA y determinar conjuntamente las mínimas acciones necesarias para los equipos de gobernanza e IA en respuesta a la constante evolución del panorama regulatorio.

AUTOMATICICE LAS ACTIVIDADES DE GOBERNANZA

Explore las herramientas para imponer compliance con políticas y estándares de datos. Por ejemplo, el seguimiento del linaje de datos utilizados en modelos de IA y el uso de herramientas de detección de anomalías para supervisar outputs de IA y el rendimiento del modelo.

Reconsidere sus operaciones tecnológicas: Cómo se "Organiza" la Tecnología

¿Cuál es la mejor estrategia de adopción de IA?

MODELO CENTRALIZADO

Cree una función central que ofrezca casos de uso de GenAI en función de los requisitos compartidos por la empresa. Esto permite la consistencia y el control centralizado de la estrategia de IA. Sin embargo, este modelo carece de flexibilidad para responder rápidamente a las necesidades del negocio, fomentando el uso de ShadowIT.

MODELO DE CENTRO DE EXCELENCIA

Una función central establece las barreras de protección, introduce las mejores prácticas y gestiona el entrenamiento. Luego, los profesionales de IA se integran en funciones existentes para ofrecer casos de uso. Esto fomenta la adherencia a las mejores prácticas y mayor comprensión de las necesidades empresariales. Sin embargo, esto requiere mayor coordinación y la necesidad de una alineación continua.

MODELO DISPERSO

Las funciones ofrecen casos de uso de IA sin coordinación central. Esto permite a las funciones priorizar las iniciativas de IA a nivel local. Sin embargo, fomenta un enfoque aislado, falta de coherencia y un escaso intercambio de conocimientos.





¿Qué roles se requieren para implementar y administrar la IA de manera efectiva?

RESPONSABILIDADES CLAVE REQUERIDAS

Las siguientes pueden distinguirse como roles dedicados a la IA o roles existentes ampliados:

- Desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de IA, incluida la validación de las entradas/salidas de datos
- Identificación de oportunidades para la IA y garantía de alineación con los objetivos empresariales
- Compliance de los sistemas de IA con las directrices éticas y los requisitos legales

Algunos ejemplos de roles clave son:

-  **Ingeniero de ML:**
canalizaciones y perfecciona los modelos donde sea necesario
-  **Arquitecto de soluciones de IA:**
la implementación de arquitecturas flexibles, escalables y seguras de aplicaciones de IA
-  **Ingeniero de Ops de ML:**
supervisa y ejecuta soluciones de IA de forma segura
-  **Prompt Engineer:**
asegurándose de que generen respuestas precisas, coherentes y contextualmente relevantes.

¿Cómo se gestionarán y gobernarán las decisiones de IA en toda la empresa?

POLÍTICA DE IA

Establezca directrices claras que establezcan cómo es un buen modelo de IA y aborde los sesgos, las consideraciones éticas y de cumplimiento.

MARCO SOLIDO DE GOBERNANZA DE DATOS

Esto garantiza la calidad, integridad, privacidad y seguridad de los datos utilizados por los sistemas de IA.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTINUOS

Ponga en marcha una función de auditoría de IA que revise periódicamente los resultados impulsados por la IA para garantizar el cumplimiento continuo.

Reconsidere sus operaciones tecnológicas: Cómo se "Ejecuta" la Tecnología



¿Qué procesos deben integrarse con la IA?

PROCESOS ESTANDARIZADOS Y REPETIBLES

El uso de la IA para automatizar tareas mundanas permite a la fuerza laboral manejar actividades más complejas y excepciones que requieren pensamiento crítico, creatividad e inteligencia emocional. Para lograr el máximo impacto, los procesos empresariales deben estandarizarse y estructurarse en actividades repetibles.

PROCESOS ESCALABLES

Aplique una lente empresarial sobre iniciativas ad-hoc aisladas. Este enfoque fomenta la colaboración interfuncional, el aprovechamiento de los beneficios del uso de plataformas unificadas y la alineación general con los objetivos de la organización.

PROCESOS QUE ESTÁN LISTOS PARA LOS DATOS

Los algoritmos de IA se basan en grandes volúmenes de datos de alta calidad. Por lo tanto, es importante que la IA se aplique a procesos en los que los datos necesarios sean accesibles, precisos y estén debidamente estructurados.



¿Deberíamos "construir" o "comprar" sistemas y herramientas de IA?

VARÍA SEGÚN EL CASO

La elección se basa principalmente en la complejidad de los casos de uso de IA, la preparación de la organización para la IA y la fortaleza del ecosistema de los partners. Los factores clave para la preparación de la IA de la organización son:

- **Datos:** Datos precisos, suficientes y de calidad disponibles para entrenar los modelos de IA
- **Tecnología:** Compatibilidad con la infraestructura existente y nivel deseado de personalización
- **Competencias y habilidades:** Fuerza laboral capacitada/recalificada para desarrollar, implementar y mejorar los sistemas de IA

La selección de proveedores depende de la alineación con estos factores.

Nvidia

sobresale en hardware de IA, ideal para una infraestructura informática potente

IA abierta

Google

sobresale en la investigación de IA de vanguardia y modelos avanzados

IBM

AWS

MS Azure

sobresale en servicios integrados de IA y nube

La decisión de construir o comprar y la elección del proveedor depende del equilibrio de los objetivos estratégicos, las capacidades operativas y la visión a largo plazo de implementación de IA.



El 56% de los líderes considera que "mejorar la eficiencia y la productividad" es el beneficio clave de la adopción de la IA para las organizaciones, seguido de la "reducción de costos" y la "mejora de los productos y servicios existentes".

Encuesta trimestral de Gen AI de diciembre de 2023 que incluye a 2800 líderes empresariales y tecnológicos expertos en IA



Caso de uso: Telecomunicaciones impulsadas por IA

Las soluciones de telecomunicaciones impulsadas por IA de Deloitte y NVIDIA optimizan las operaciones, reducen los costos de transporte y mejoran la satisfacción del cliente para los clientes de telecomunicaciones.



Caso de uso: Eficiencia basada en datos

El análisis de garantía de IA de Deloitte examina una gran cantidad de datos, integrándose a la perfección con los sistemas del cliente para mejorar la precisión y la eficiencia, lo que resulta en ahorros de costos sustanciales.

Reconsidere sus operaciones tecnológicas: Cómo se “Comporta” la Tecnología



¿Cómo puedo fomentar la adopción de la IA en la organización?

VISIÓN CLARA Y CONVINCENTE

La comunicación efectiva de una visión audaz junto con acciones de apoyo, como incentivos y recompensas para los empleados, crea la urgencia positiva necesaria para la agilidad. Fomentar un cambio cultural hacia la toma de decisiones basada en datos fortalece aún más la visión de la IA.

MEJORE Y VUELVA A CAPACITAR A SU FUERZA LABORAL

Es más probable que los empleados adopten los sistemas de IA si comprenden el propósito, los beneficios y su impacto en sus funciones. Las habilidades de alfabetización de datos son fundamentales para generar confianza en el uso de modelos de IA.

[Cómo construir una cultura preparada para la IA](#)

"Las transformaciones más exitosas se basan en el consentimiento y la aceptación de los trabajadores".

INVERTIR EN EL CAMBIO EMPRESARIAL

La gestión del cambio ayuda a generar confianza. Involucrar a las partes interesadas en todo el proceso de implementación de la IA fomenta la colaboración. Es importante establecer KPIs y mecanismos para recopilar feedback y conocimientos para aplicar los aprendizajes a futuras iniciativas de IA.

FOMENTA LA EXPERIMENTACIÓN

Fomentar una cultura ágil incluye validar las ideas rápidamente, aceptar el fracaso y aplicar mejoras. Esto ayuda a mitigar la resistencia al abordar las preocupaciones de manera proactiva.

Lecciones del campo



El 79% de los encuestados espera que la IA generativa transforme sus organizaciones en un plazo de tres años, y solo el 47% está de acuerdo en que están educando suficientemente a sus empleados sobre las capacidades y el valor de la IA generativa.

Más de 2.800 ejecutivos encuestados en seis industrias y 16 países entre el 12 de octubre y el 5 de diciembre de 2023



Los valores humanos en el bucle

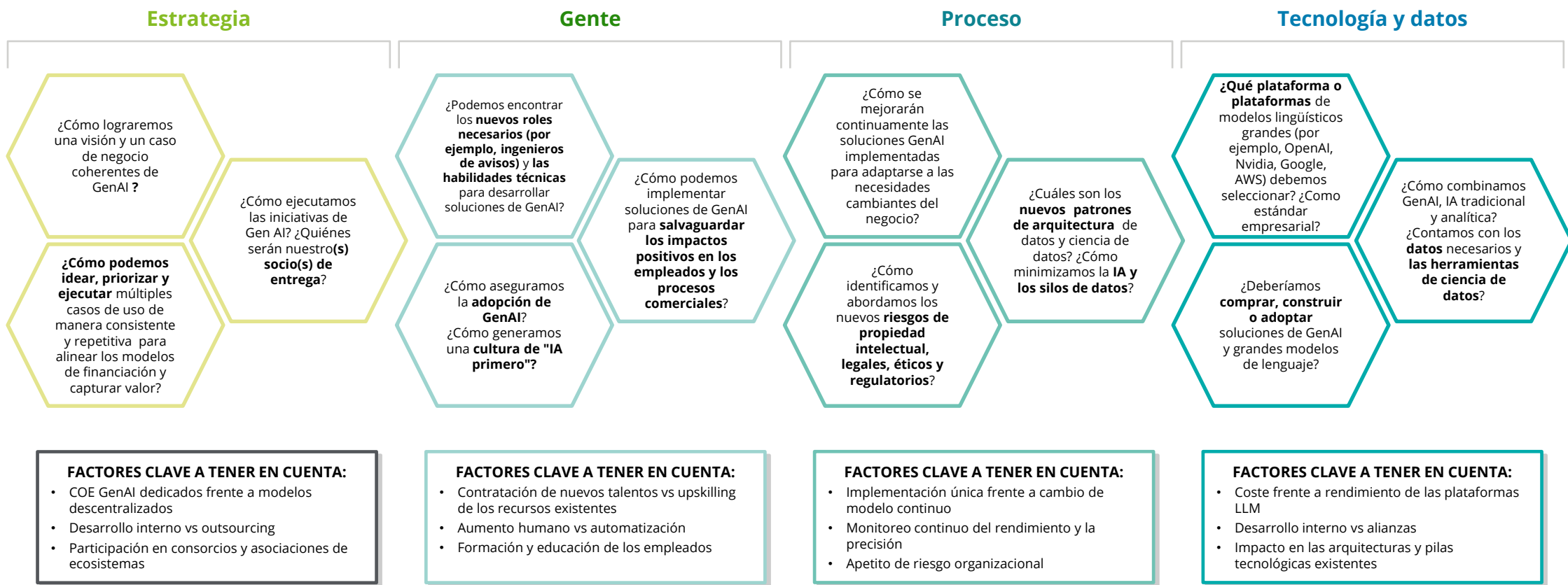
Este artículo explora cómo diseñar sistemas de IA éticos y centrados en el ser humano para las organizaciones teniendo en cuenta sus procesos, directrices y estructuras de gobernanza mediante la identificación de principios fundamentales



Caso de uso: Tansforming, un canal de ventas de la vieja escuela de obsoleto a fuerte

Deloitte trabajó con las partes interesadas de la empresa para implementar las últimas técnicas de IA para transformar su proceso de ventas operativas, aumentando las conversaciones entre clientes potenciales y oportunidades en un 20% en 6 meses

Será necesario tomar decisiones clave en materia de estrategia, personas, procesos y tecnología a la hora de implementar las ambiciones de GenAI en toda la cartera empresarial

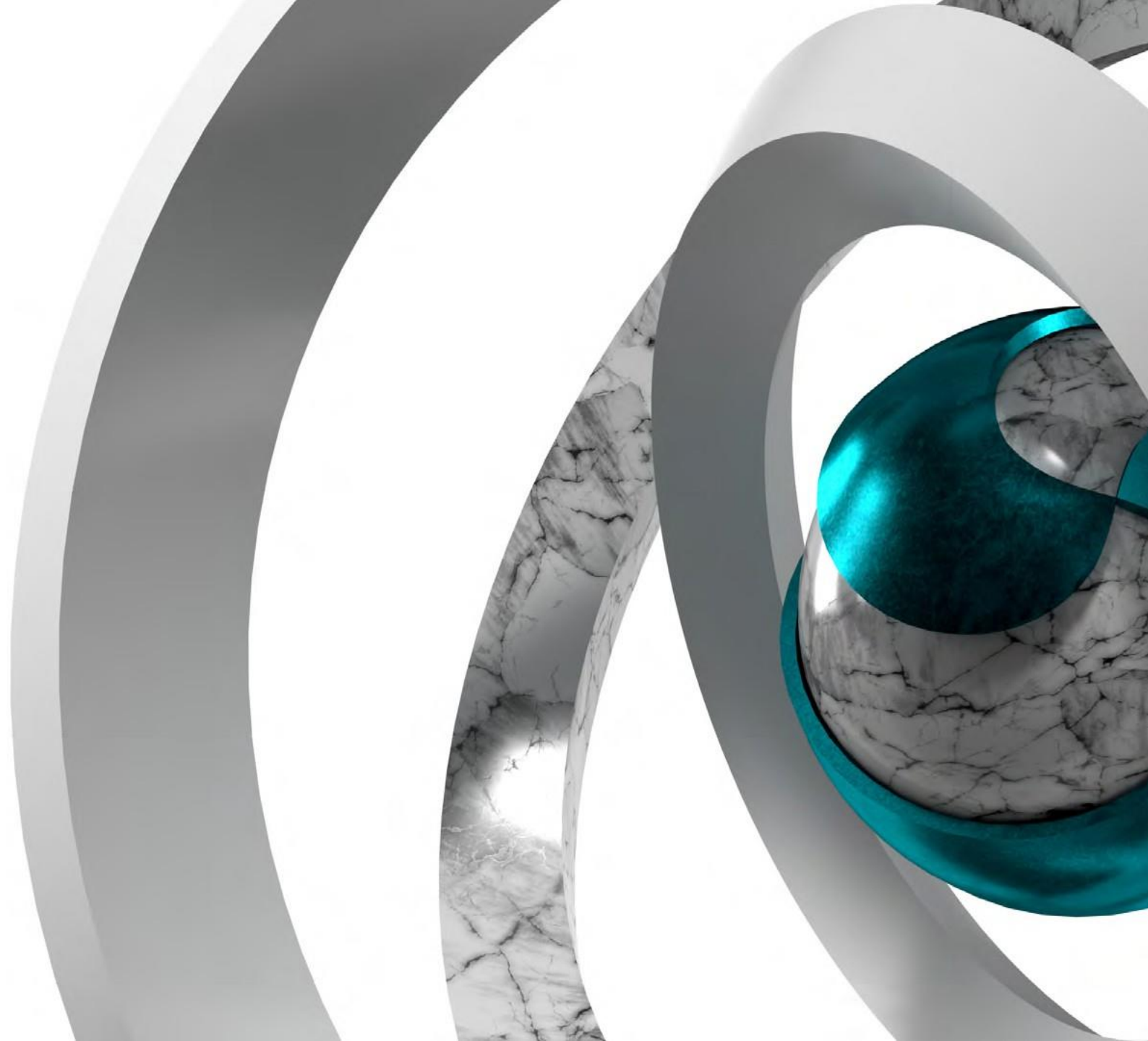


Las tendencias para el 2025

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | La IA pasa del pensamiento a la acción a medida que comienza la era de la IA agente | Los agentes adquieren la capacidad de comprender, planificar y actuar por sí mismos. Y eso cambia todo |
| 2 | Poner en marcha la orquestación: el ecosistema de agentes toma forma | Los proveedores de tecnología crean un ambiente en donde los agentes, robots, y personas pueden trabajar juntos en armonía |
| 3 | Los agentes se ponen a trabajar en oportunidades de automatización de cola larga | Puesta en marcha en 2025: casos de uso valiosos a través de la empresa que requieren de agentes Y robots |
| 4 | Trabajo compartido con la máquina: la gran reasignación del trabajo empieza | ¿Quién puede hacer mejor la tarea, las personas o las máquinas? Las empresas repiensen los puestos de trabajo desde cero |
| 5 | La IA integrada ayuda a las empresas a superar el camino de la desilusión | Las empresas todavía luchan por capturar el valor de la IA por sí mismas, pero las empresas tecnológicas compensan la brecha |
| 6 | Las nuevas herramientas controlan la avalancha de datos | Este año, el contexto es el rey; el conocimiento (gráficos) es poder; y las LLM viven a lo grande |
| 7 | Escalada regulatoria: el mundo actúa para frenar el poder de la IA | Los legisladores y los tribunales presionan en su búsqueda para regular el mundo virtual |

Agenda

- 01 Overview y tendencias de IA
- 02 Cobertura de las necesidades de negocio**
- 03 Framework de referencia de oportunidades
- 04 Casos de uso aplicados
- 05 Selección de PoC



Modelo de análisis de cobertura de necesidades de negocio

Estrategia digital e IA	Estrategia digital e IA	Hoja de ruta digital e IA	Caso de negocio	Gobierno digital	Innovación y tecnologías emergentes	Modelo de negocio digital
Análisis de datos	Estrategia de análisis de datos	Recolección, integración y gestión de datos	Análisis avanzado de datos	Seguridad de los datos	Diseño guiado por datos	Almacenamiento de datos
Canales	Estrategia multicanal	Web	Mobile y Apps	Redes sociales	Otros canales	Integración multicanal
Gestión de usuarios	Estrategia y segmentación	Experiencia y mapa del journey	Feedback de usuarios	Gestión de transacciones y cuentas	Diseño centrado en el cliente	Servicio y autoservicio
Operaciones digitales	Estrategia y gestión digital	Arquitectura e integración de tecnología	Planeación y hoja de ruta del despliegue digital	Despliegue digital	Gestión de recursos digitales	KPIs de operaciones digitales
Organización y talento	Diseño y desempeño de la organización digital	Cultura y preparación digital	Habilidades, capacidades y entrenamiento	Compromiso y gestión de colaboradores	Agilidad	Integración y gestión de métodos de trabajo
Presencia en la nube	Gobierno y estrategia de la nube	Integración con proveedores en la nube	Operaciones en la nube	Gestión de redes y plataformas	Gestión de tecnología y knowledge	Gestión de cuentas y seguridad de datos
Engagement digital	Alineamiento estratégico del engagement digital	Campañas multicanal	Personalización de la experiencia del usuario	Organización y estrategia de motores de búsqueda	KPIs de efectividad	Estrategia y gestión de contenido

Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

Estrategia digital e IA	Existe una visión y una estrategia digital e IA definida en consistencia con todo el liderazgo ejecutivo. La visión incluye la posición que la organización busca en el ecosistema digital e IA. Se cuenta con un mecanismo de presupuestación y gobierno de iniciativas.
Análisis de datos	Existe una estrategia y gobierno de datos implementado en la organización. Se han implementado procesos de recopilación, análisis e Interpretación de la información para la toma de decisiones o Interacciones con clientes.
Canales	Existe una estrategia de omnicanalidad y medición del uso de los distintos canales por los clientes. Existen iniciativas de autoamtización e IA para agilizar las Interacciones con los clientes a través de los canales digitales. Como canales se considera: Web, Mobile y Apps, Redes Sociales, entre otros.
Gestión de usuarios	Existe una estrategia y segmentación de usuarios y journeys asignados a cada segmento. Se captura el feedback de los usuarios y el diseño de los procesos digitales se centra en ellos.
Operaciones digitales	Existen operaciones automatizadas y digitales que permiten procesos eficientes y menores tiempos de respuesta en los procesos de la organización. Incluye la utilización modelos de IA en las operaciones.

Engagement digital

Presencia en la nube

Organización y talento

Otras dimensiones del framework

Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

Estrategia digital e IA		Nivel inicial	Nivel intermedio	Nivel óptimo
Análisis de datos	Contar con una estrategia digital e IA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canales	Portafolio de iniciativas digitales y de IA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Patrocinio de stakeholders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de usuarios	Caso de negocio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operaciones Digitales	Gobierno de iniciativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Innovación tecnológica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

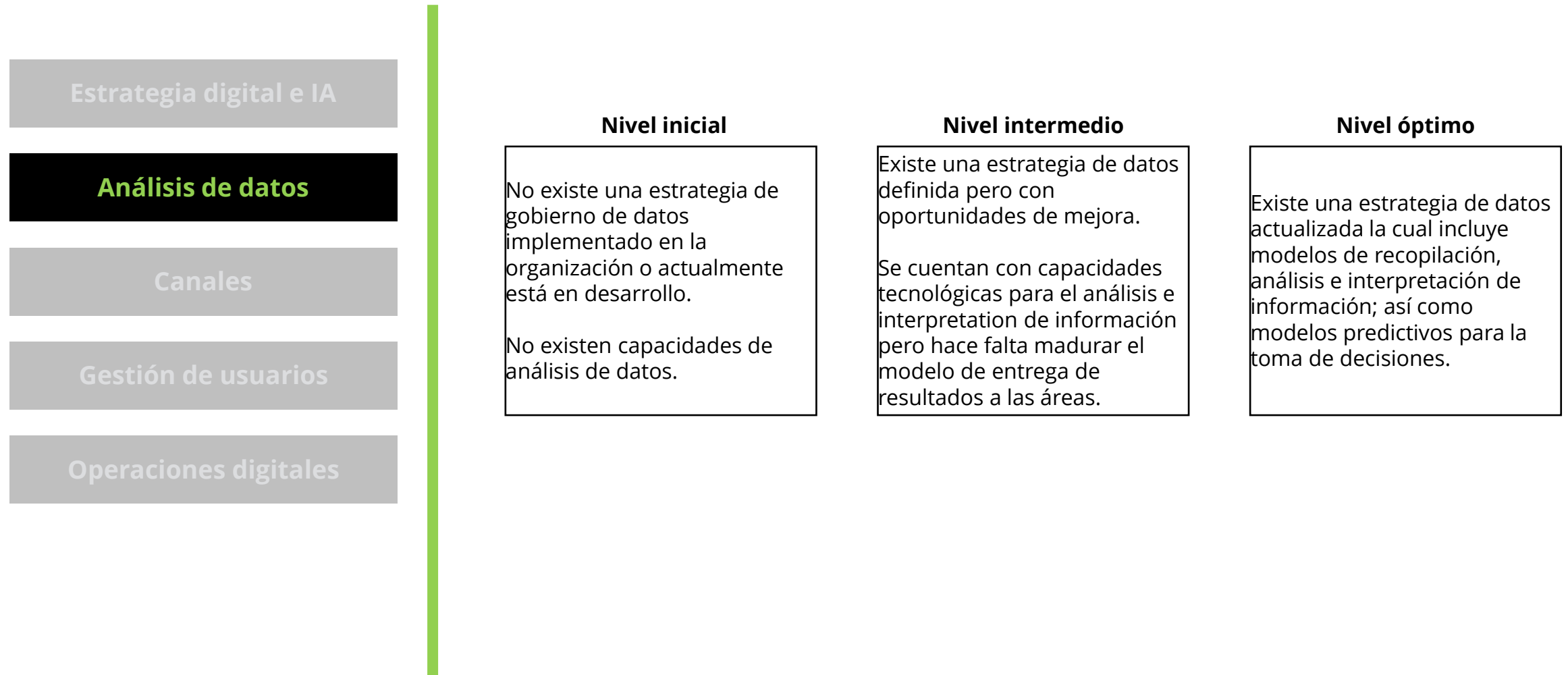
Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

	Nivel inicial	Nivel intermedio	Nivel óptimo
Estrategia digital e IA			
Análisis de datos			
Canales			
Gestión de usuarios			
Operaciones digitales			
Estrategia de datos			
Gobierno de datos			
Limpieza de datos			
Gestión del conocimiento			
Análisis de datos y relación iniciativas de IA			
Seguridad de datos			

Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio



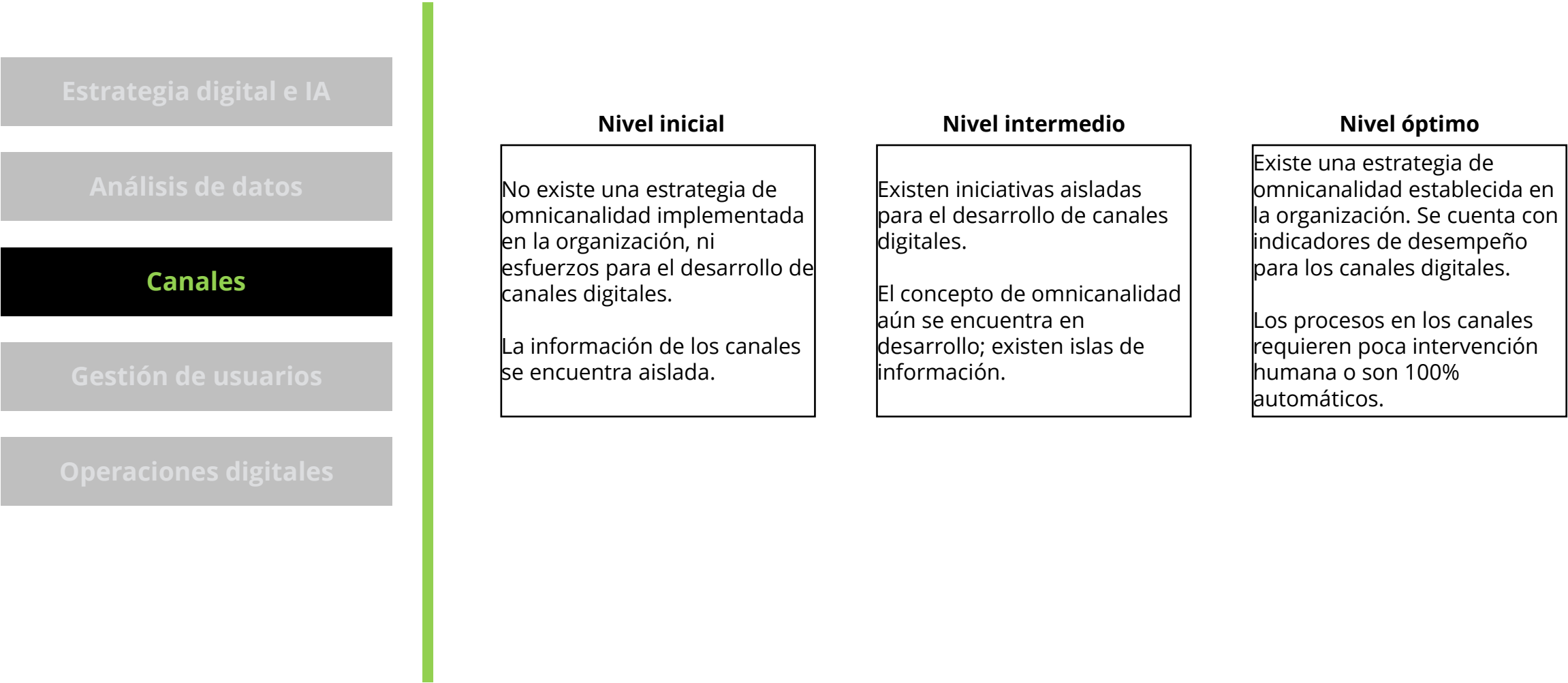
Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

		Nivel inicial	Nivel intermedio	Nivel óptimo
Estrategia digital e IA				
Análisis de datos	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canales	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de usuarios	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operaciones digitales	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio



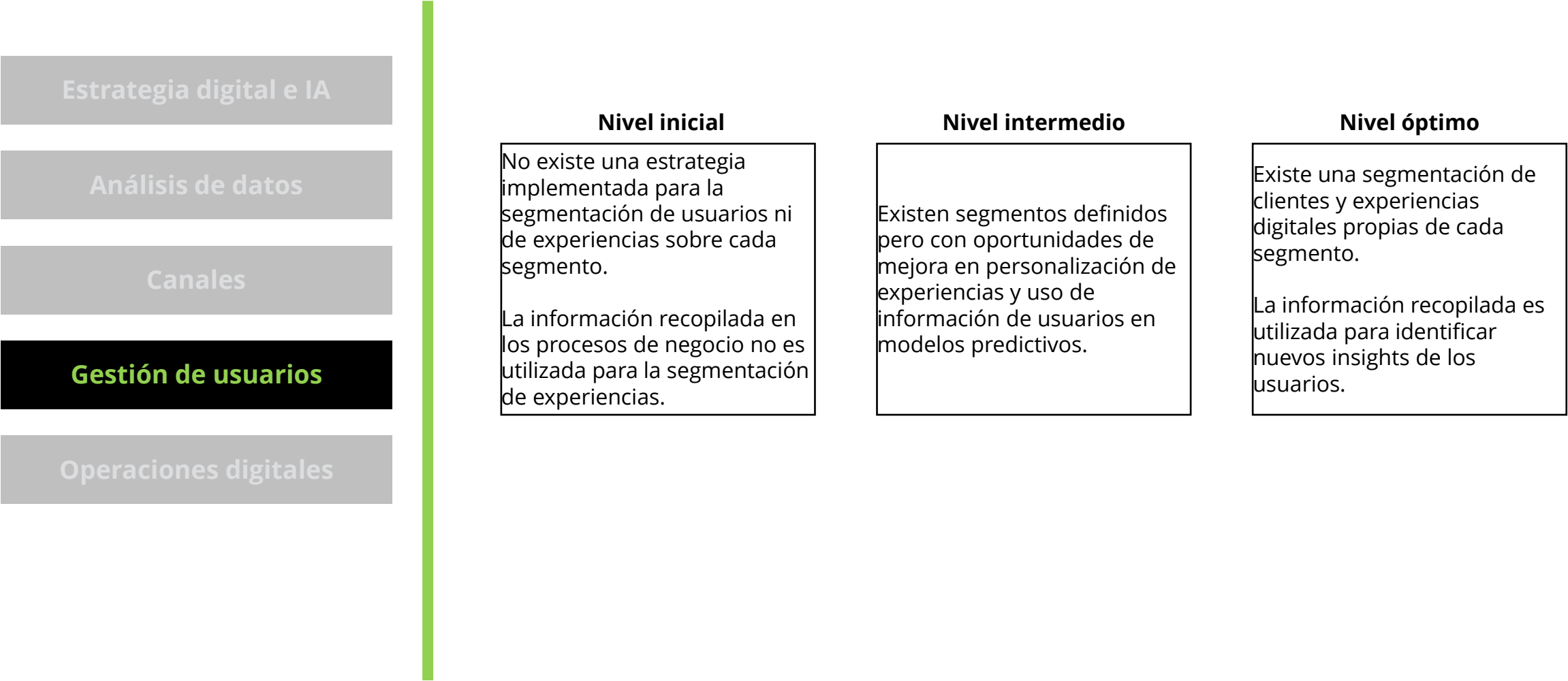
Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

		Nivel inicial	Nivel intermedio	Nivel óptimo
Estrategia digital e IA				
Análisis de datos	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canales	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de usuarios	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operaciones digitales	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

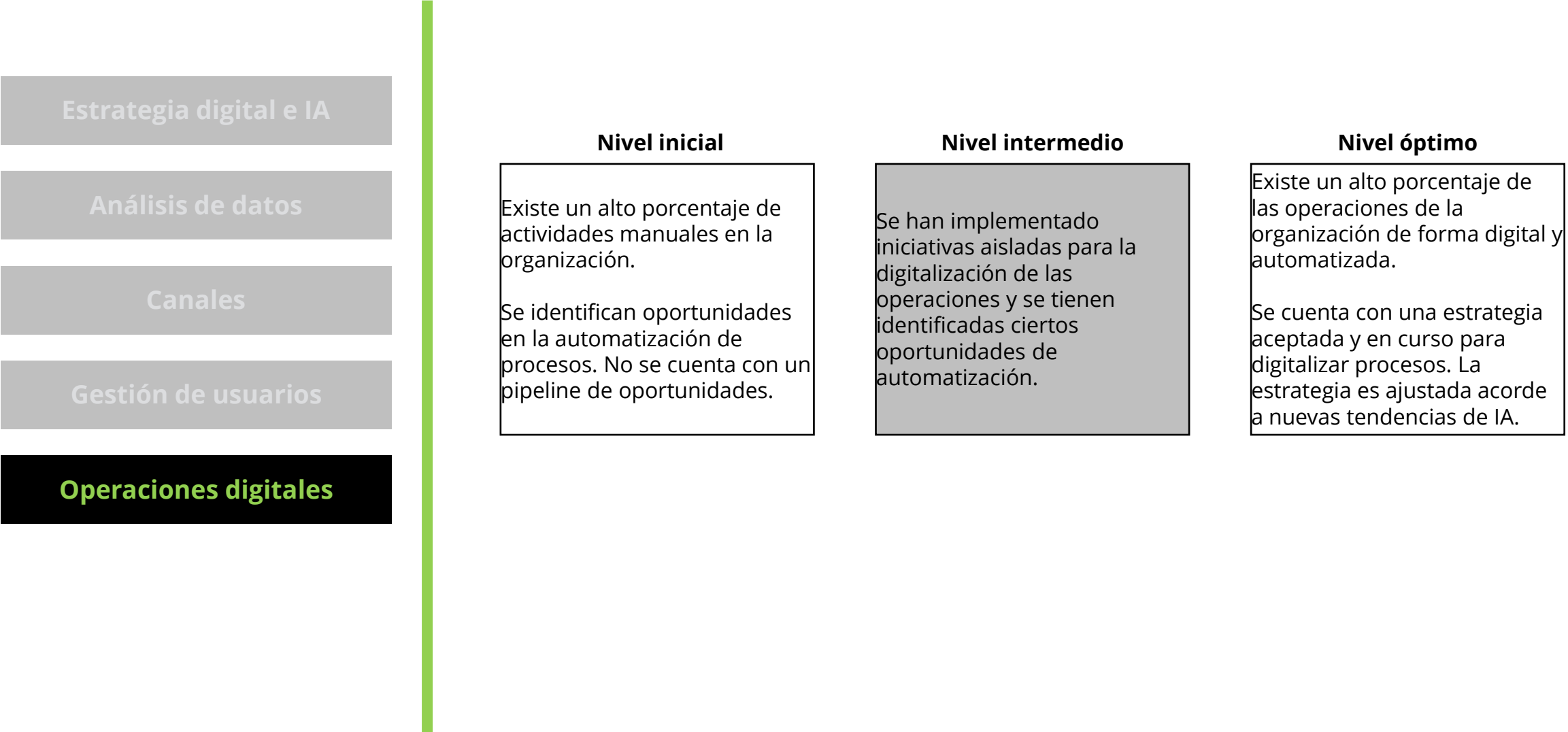
Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio



Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio



Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

		Nivel inicial	Nivel intermedio	Nivel óptimo
Estrategia digital e IA				
Análisis de datos	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canales	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de usuarios	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operaciones digitales	tbd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

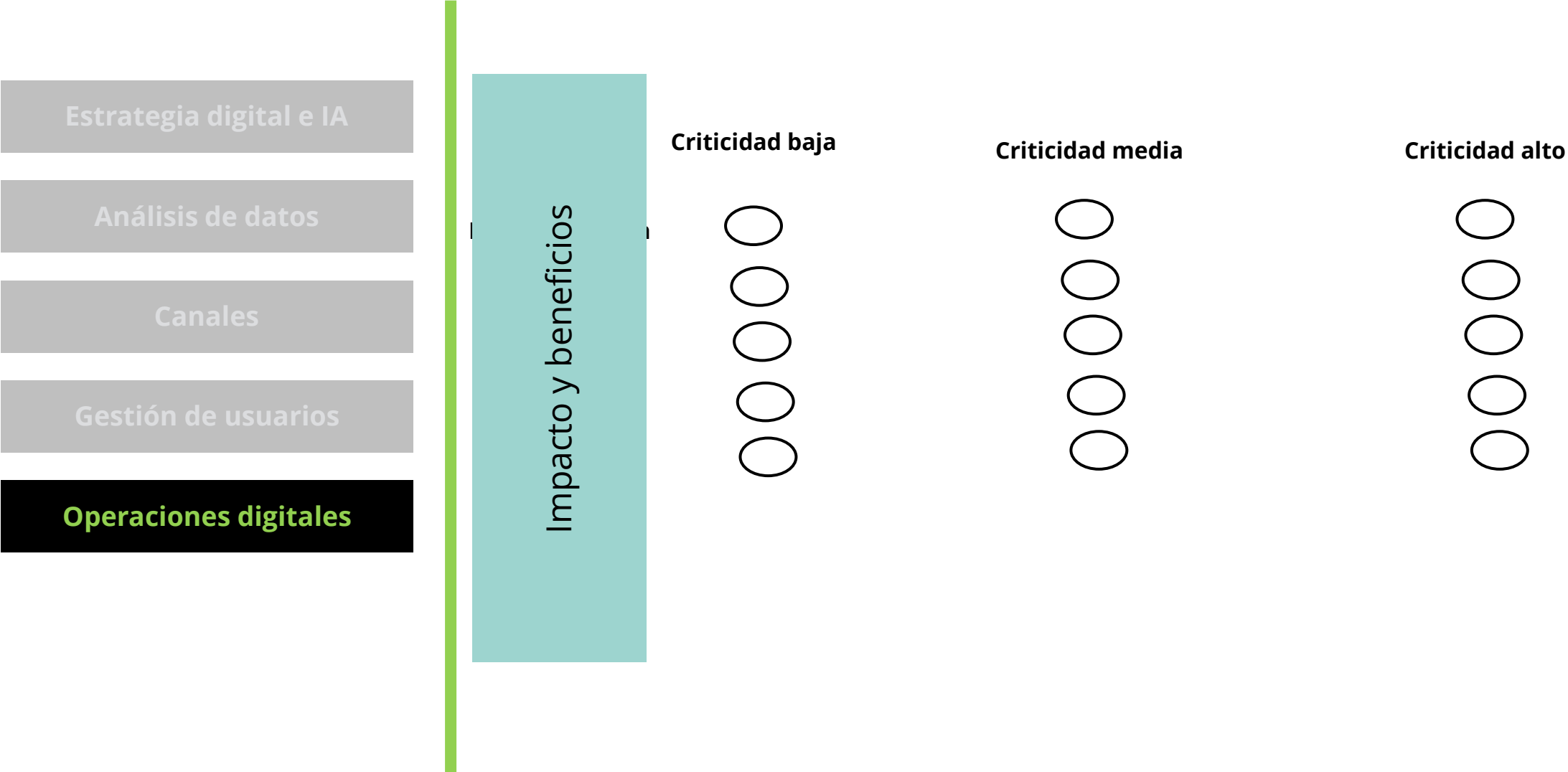
Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio



Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

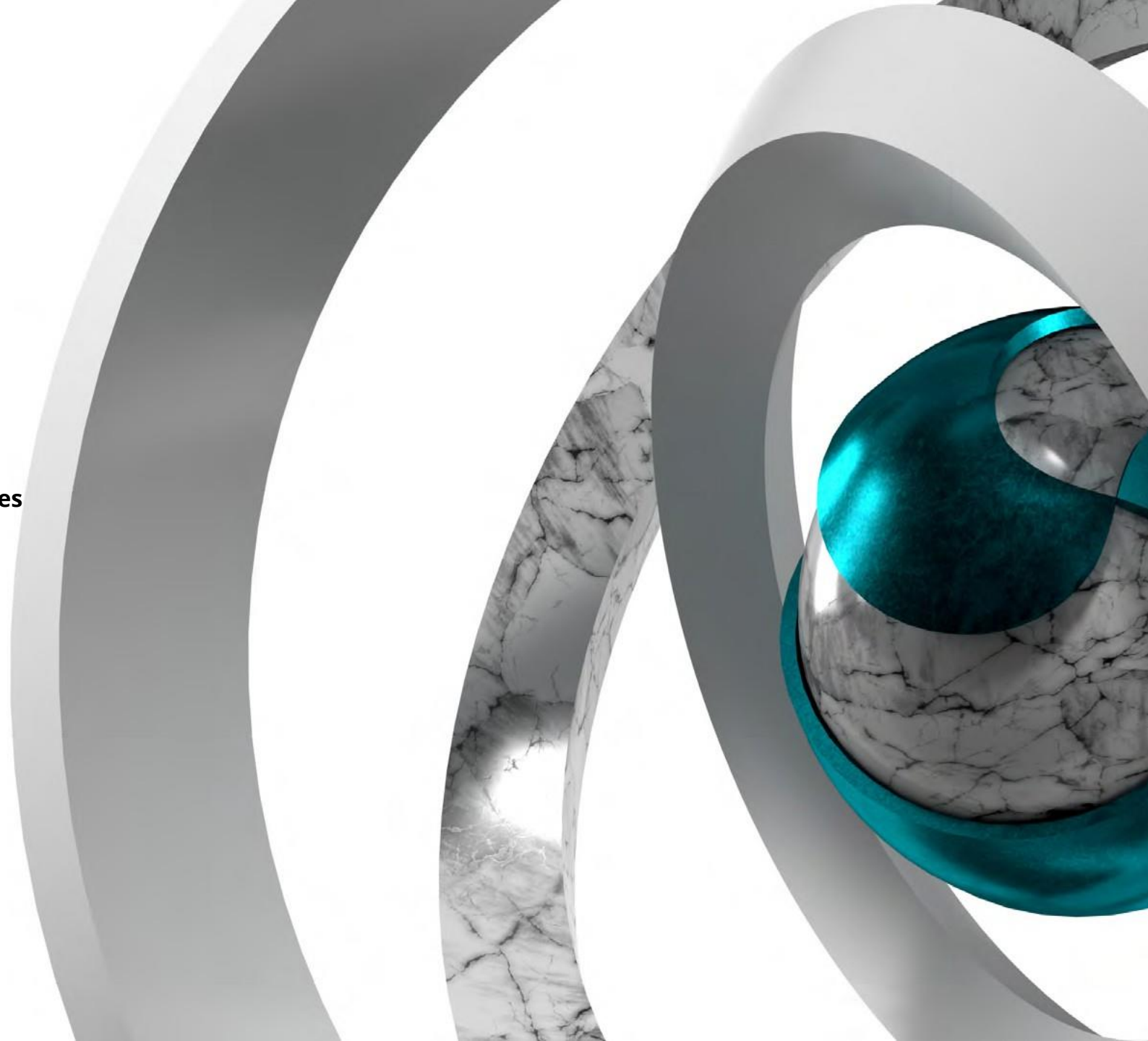


Resultados de la autoevaluación

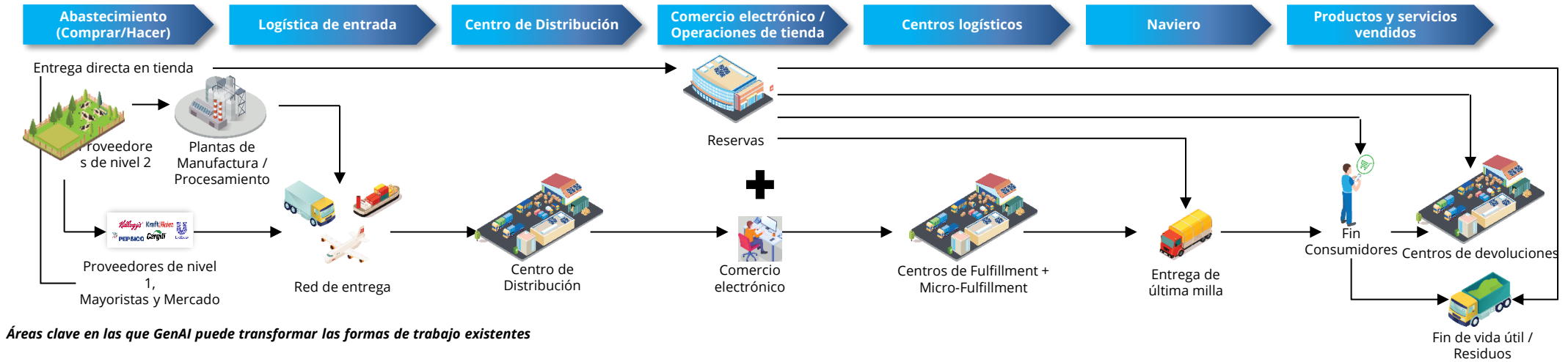
Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

Agenda

- 01 Overview y tendencias de IA
- 02 Cobertura de las necesidades de negocio
- 03 Framework de referencia de oportunidades**
- 04 Casos de uso aplicados
- 05 Selección de PoC



Las prioridades del negocio guiarán dónde enfocar la inversión en toda la cadena de valor del retail



Áreas clave en las que GenAI puede transformar las formas de trabajo existentes

Negociaciones con proveedores: Genere información y recomendaciones (por ejemplo, precios, abastecimiento, contratación, confiabilidad) a partir de datos históricos entre proveedores	Planificación de rutas: Aproveche GenAI para crear rutas eficientes para camiones basadas en datos en tiempo real (por ejemplo, tráfico, prioridades de entrega actualizadas)	Atribución de productos: Aproveche GenAI para capturar datos de atribución de artículos/productos de varias fuentes y habilitar una capacidad de atribución "siempre activa"	Descubrimiento y recomendaciones de productos basados en el contexto: utilice GenAI para realizar búsquedas basadas en el contexto (frente al producto) y recomendar productos	Ruta de selección: genere rutas de selección óptimas para los recolectores en función de los tipos de productos, la ubicación, la secuencia, etc., minimizando la ruta de selección	Equilibrador de carga: cree planes de carga óptimos para los vehículos de reparto, teniendo en cuenta factores como el tamaño del paquete, la distribución del peso y la secuencia de entrega	Atención al cliente personalizada: Proporcione una atención al cliente más precisa y rápida para una experiencia posterior a la compra mejorada y rentable
Nuevo diseño de producto/generador de ideas (marca privada): Utilice GenAI para generar diseño (y mejoras) para marcas privadas	Analista de transporte: Obtenga información de los datos históricos de transporte para la toma de decisiones sobre proveedores, ruta, velocidad, costos de transporte, etc.	Alerta de defectos: GenAI se puede utilizar para ingerir grandes cantidades de datos de señales (por ejemplo, IoT, tickets, plataformas) para crear alertas proactivas sobre defectos críticos en los centros de distribución	Cientela en la tienda: Empodere a los empleados de la tienda con detalles de productos y clientes, para ayudarlos a construir una conexión más personal con el cliente	Diseño de empaques: Diseñe empaques que minimicen el espacio desperdiciado en los camiones, reduciendo los costos de transporte y la huella de carbono	Entrega de última milla: analice datos como la ubicación del cliente, los patrones de tráfico y las preferencias de entrega para determinar y mejorar las rutas de entrega de última milla	Resumen de reseñas de clientes: Cree un resumen de las reseñas de los clientes, centrado en las características del producto, las opiniones de los clientes, la usabilidad del producto, etc.
Analice una gran cantidad de datos históricos de ventas, tendencias del mercado y redes sociales y sentimiento de los clientes para impulsar con mayor precisión la toma de decisiones. <ul style="list-style-type: none">• Detecte el fraude en las transacciones financieras	Configuraciones de carga: Utilice GenAI para determinar las configuraciones de carga de contenedores para maximizar el número de productos enviados por contenedor, reduciendo el costo de envío y la huella de carbono <ul style="list-style-type: none">• Asistente de Políticas de Empleados de RRHH	Diseños de centros de distribución: Aproveche GenAI para mejorar los diseños de centros de distribución en función de los cambios en el inventario y los patrones de pedidos, para maximizar la utilización del espacio <ul style="list-style-type: none">• Cree resúmenes completos de incidentes de TI	Contenido personalizado : Genere descripciones e imágenes de productos en función de las preferencias individuales del usuario, el comportamiento de compra, las ventas históricas y los patrones de búsqueda <ul style="list-style-type: none">• guiones gráficos)• Comentarios de los clientes y análisis de sentimientos	FC Operations Assist: Cree un programa de mantenimiento para los equipos, genere un horario óptimo de dotación de personal para operaciones sin problemas y ayude a los gerentes de FC con información en tiempo real	Comunicaciones con el cliente: cree notificaciones de envío personalizadas y actualizaciones de envío en tiempo real para los clientes <ul style="list-style-type: none">• cumplimiento	Reducción de residuos: Utilice GenAI para analizar grandes cantidades de datos (por ejemplo, ventas, productos, clientes) para predecir los artículos no vendidos o devueltos y comprender las causas raíz asociadas

Los objetivos inmediatos de su organización nos permiten identificar dónde enfocarnos

Investigación y desarrollo

Cadena de suministro y fabricación

Cadena de Valor del Consumidor

Ventas y Marketing



R&D / Innovación

Reduzca el tiempo de comercialización y adaptese a las necesidades del cliente

CASOS DE USO DE IA:

- Acelerador de Innovación
- Escaneo de tendencias del mercado
- Innovación impulsada por la capacidad



Abastecimiento y Adquisiciones

Minimice los riesgos de la cadena de suministro y reduzca los costos

CASOS DE USO DE IA:

- Escaneo de proveedores
- Redactor de documentos
- Rastreador de Compras



Planificación / Gestión de la Cadena de Suministro

Reduzca el desperdicio de inventario y mejore la precisión de las previsiones

CASOS DE USO DE IA:

- Rastreador de inventario
- Previsión de demanda mejorada
- Agente de la Cadena de Suministro

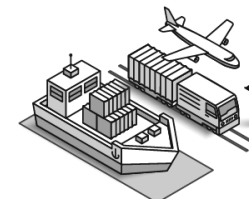


Fabricación y producción

Minimice el tiempo de inactividad y mejore la calidad

CASOS DE USO DE IA:

- Analizador de procesos
- Monitor de calidad
- Diseño inteligente

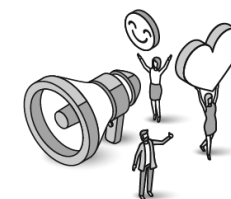


Distribución y Logística

Mejore el tiempo de entrega con seguimiento en tiempo real

CASOS DE USO DE IA:

- Generador de rutas
- Agente de almacenamiento
- Rastreador de entregas



Marketing y Branding

Mejore la personalización del consumidor y el retorno de la inversión

CASOS DE USO DE IA:

- Creador de contenido interactivo
- Asistente de personalización
- Automatizador de contenido



Operaciones de Ventas y Venta al por menor

Ingiera datos de calidad y reduzca los desabastecimientos

CASOS DE USO DE IA:

- Conocimiento de Salesforce
- Preparación de la reunión con el cliente
- Atención al cliente virtual

Las mejoras financieras de GenAI están impulsadas por el ahorro de costos y el potencial de aumento de ingresos en toda la cadena de valor

Impulsores de crecimiento		Palancas de crecimiento	Rango de mejora general			Casos de uso de alto valor	
			GenAI	IA tradicional		GenAI	IA tradicional
Crecimiento de ingresos	Abastecimiento Cadena	Gestión de la Cadena de Suministro	1%	0.1%	0.9%	✓ Genere cronogramas de entrega para maximizar las entregas OTIF y eliminar la falta de existencias en el estante	✓ Mejore la previsión de la demanda
	Marketing & Ventas	Distribución v Logística Ventas	1 - 2%	0.8 - 1.6%	0.2 - 0.4%	✓ Personalice las conversaciones de ventas para cada minorista y oportunidad de producto	✓ Desarrolle experiencias de compra en línea personalizadas e impulsadas por IA
		Marketing	1 - 2%	0.8 - 1.6%	0.2 - 0.4%	✓ Crea materiales de marketing personalizados	✓ Identifique y prediga las tendencias de los clientes para mantenerse por delante de la competencia
Ahorros en costos	COGS	Gestión de la Cadena de Suministro	5 - 10%	0.5 - 1%	4.5 - 9%	✓ Optimice los niveles de inventario con narrativas procesables	✓ Optimice las rutas de entrega
		Distribución y Logística	5 - 10%	1.25 - 2.5%	3.75 - 7.5%	✓ Automatice las consultas de proveedores/distribuidores	✓ Mejore la previsión de la demanda
		Fabricación y producción	5 - 10%	2.5 - 5%	2.5 - 5%	✓ Genere y comparta rutas óptimas con los distribuidores	✓ Equilibrio entre la oferta y la demanda en función de los precios
		Abastecimiento y Adquisiciones	5 - 10%	3 - 6%	2 - 4%	✓ Amplifique la transparencia de la entrega con comunicaciones autogeneradas	✓ Crear horarios de almacenamiento de almacén
	Gastos de venta, generales y administrativos	Marketing	5 - 15%	4 - 12%	1 - 3%	✓ Genere informes de inspección después de los controles de calidad de rutina	✓ Seguimiento y enrutamiento de envíos en tiempo real
		ESO	10 - 20%	5 - 10%	5 - 10%	✓ Automatice la creación de programas de producción	✓ Identifique y prediga fallas en los equipos
					✓ Crear borradores de contratos y órdenes de compra y propuestas de renovación	✓ Cree gemelos digitales para productos y procesos	
					✓ Cree informes de comparación de proveedores basados en el costo y otros factores	✓ Mejore el análisis y la información de los contratos para reducir la fuga de gastos	
					✓ Analice los datos de los clientes para obtener experiencias personalizadas	✓ Automatiza el análisis de gastos	
					✓ Agilice la creación de contenido de marketing dirigido	✓ Análisis de sentimientos para comprender el sentimiento de los clientes hacia los productos	
					✓ Generación automatizada de código	✓ Analice el tráfico de red y la actividad de los usuarios para identificar y responder a los ciberataques en tiempo real	
					✓ Gestión automatizada de infraestructuras		

Benchmarks y Casos de Uso de Alto Valor informados por las PYMES de Deloitte. Los casos de uso enumerados desbloquearán la mayoría del valor informado en los rangos de mejora.

Las mejoras financieras de GenAI están impulsadas por el ahorro de costos y el potencial de aumento de ingresos en toda la cadena de valor

Impulsores de crecimiento		Palancas de crecimiento	Rango de mejora general	Casos de uso de alto valor			
Ahorros en costos	Gastos de venta, generales y administrativos			GenAI	IA tradicional	GenAI	IA tradicional
		I+D	10 - 15%	7.5 - 11.25%	2.75 - 3.75%	<ul style="list-style-type: none">✓ Acelere la creación de prototipos y las pruebas a través de simulaciones✓ Automatice las pruebas y el análisis de comentarios sobre prototipos	<ul style="list-style-type: none">✓ Analice las tendencias del mercado, el sentimiento de los clientes y los datos de la competencia para predecir las necesidades futuras del mercado✓ Diseño y optimización de productos
		Finanzas	15-20%	2.25 - 3%	12.75 - 17%	<ul style="list-style-type: none">✓ Automatice las tareas repetitivas de generación de informes y cree narrativas de rendimiento	<ul style="list-style-type: none">✓ Mejore el proceso de detección de fraudes y gestión de riesgos✓ Analice grandes cantidades de datos de mercado en tiempo real para identificar tendencias/patrones
		Ventas	5 - 10%	4 - 8%	1 - 2%	<ul style="list-style-type: none">✓ Generación automatizada de facturas✓ Recomendaciones personalizadas de venta de productos	<ul style="list-style-type: none">✓ Analice los datos y las interacciones de los clientes para calificar a los clientes potenciales en función de su probabilidad de conversión, etc.✓ Análisis predictivos para el rendimiento de las ventas
		HR	10%	5%	5%	<ul style="list-style-type: none">✓ Automatice y agilice el proceso de contratación y formación✓ Mejore el compromiso de los empleados a través de interacciones personalizadas	<ul style="list-style-type: none">✓ Analice los datos de la fuerza laboral y prediga las necesidades futuras de talento
		Legal	15-20%	15 - 20%	0%	<ul style="list-style-type: none">✓ Revisión y análisis automatizados de documentos✓ Simulación de negociación de contratos	<ul style="list-style-type: none">✓ Analice los datos sobre accidentes en el lugar de trabajo y cuasi accidentes para identificar posibles riesgos de seguridad
		Servicio al cliente	30%	27%	3%	<ul style="list-style-type: none">✓ Los chatbots responden a las consultas de los clientes con inteligencia, personalización y empatía similares a las humanas	<ul style="list-style-type: none">✓ Análisis de sentimiento para comprender el sentimiento y predecir la posible pérdida de clientes

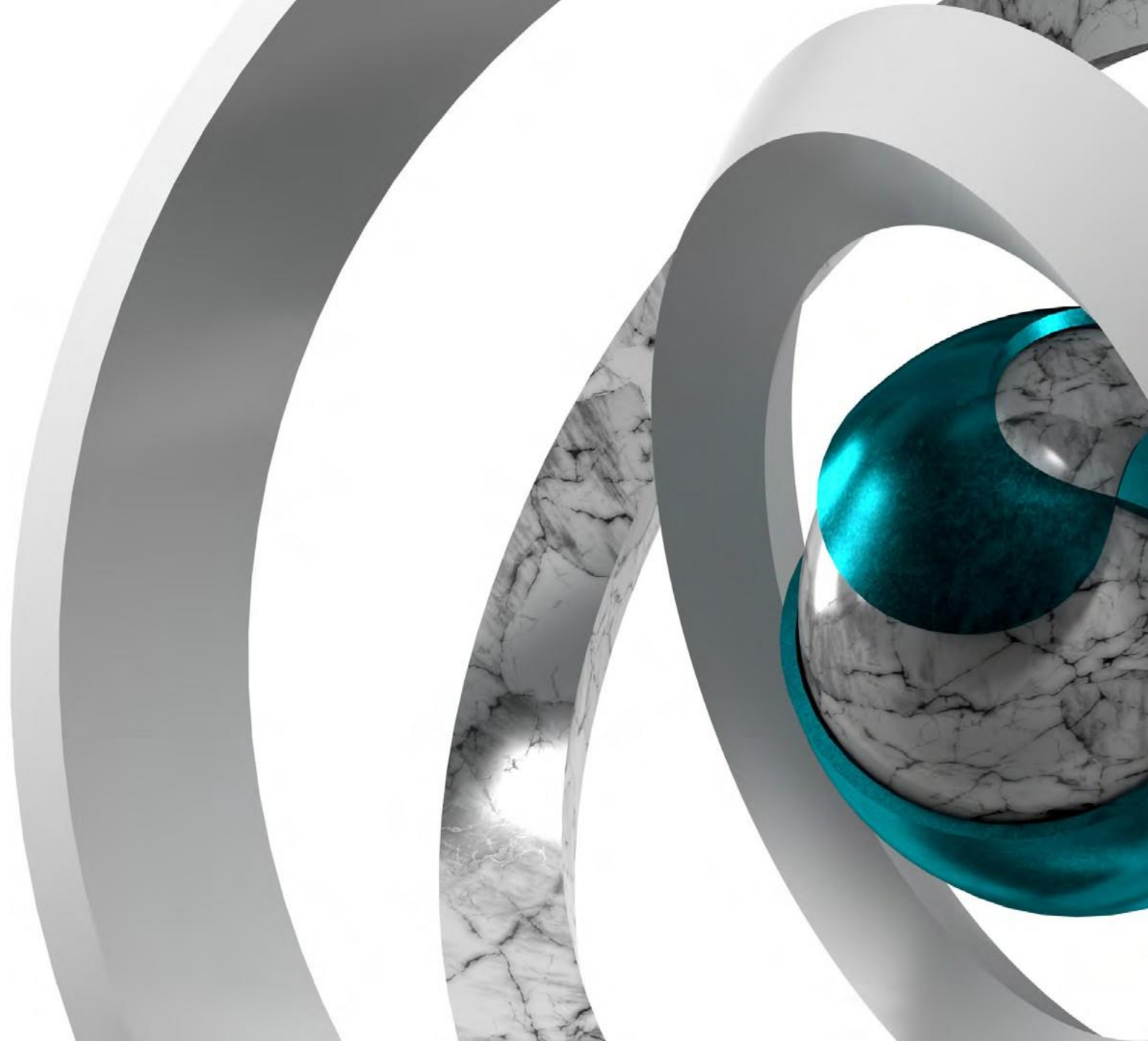
Las mejoras financieras de GenAI están impulsadas por el ahorro de costos y el potencial de aumento de ingresos en toda la cadena de valor

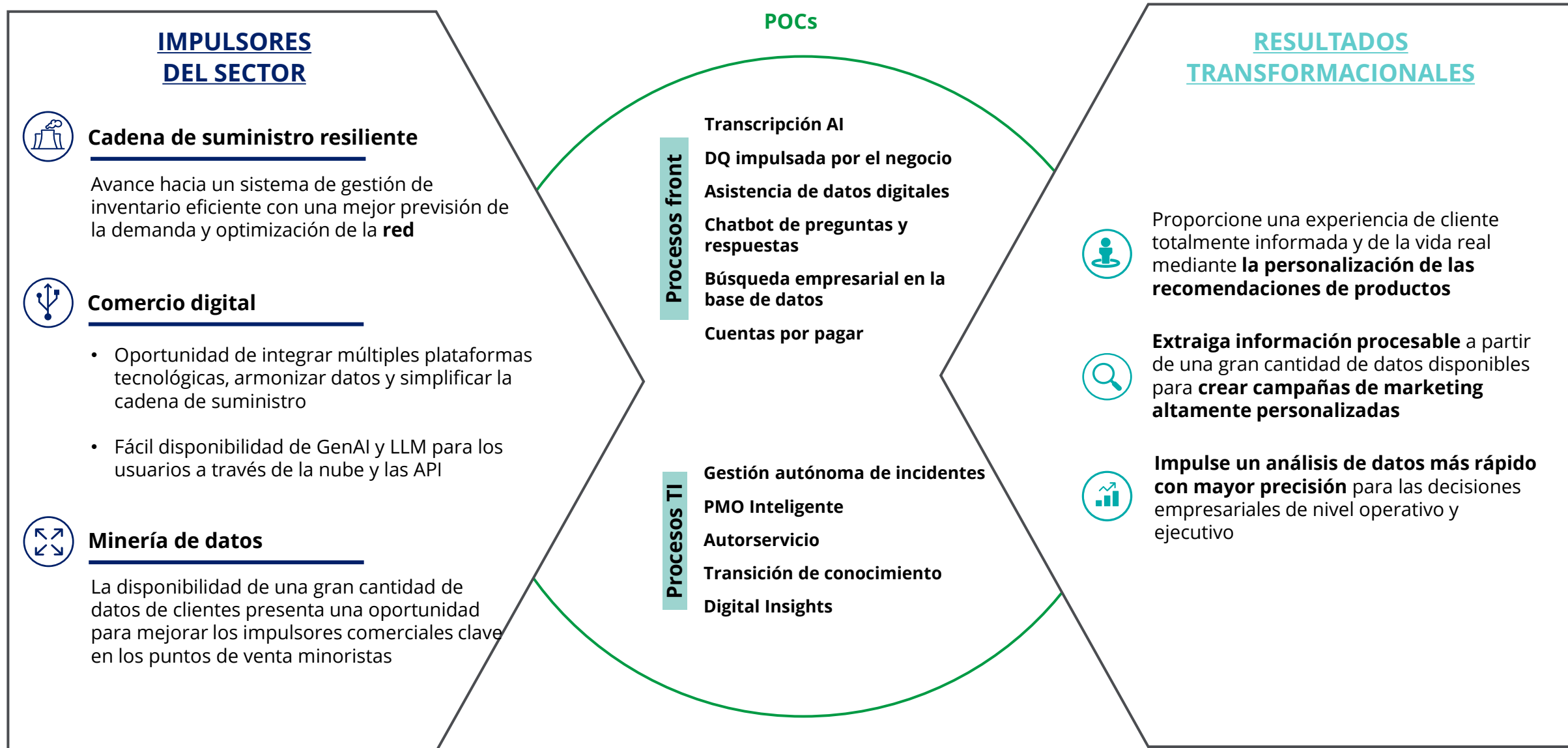
Impulsores de crecimiento	Palancas de crecimiento	Rango de mejora general	GenAI	IA tradicional	
Ahorros en costos	I+D	10 - 15%	7.5 - 11.25%	2.75 - 3.75%	✓ Aceleración de las pruebas
	Finanzas	15-20%	2.25 - 3%	12.75 - 17%	✓ Automatización de procesos
	Ventas	5 - 10%	4 - 8%	1 - 2%	✓ Automatización de generación de narrativas
	HR	10%	5%	5%	✓ Generación de facturas
	Legal	15-20%	15 - 20%	0%	✓ Recomendación de ventas
	Servicio al cliente	30%	27%	3%	✓ Automatización de contratos
Gastos de venta, generales y administrativos					✓ Mejora de experiencia personal
					✓ Revisión de documentos
					✓ Simulación de contratos
					✓ Los costos de implementación empiezan a disminuir

Enlistar las PoCs

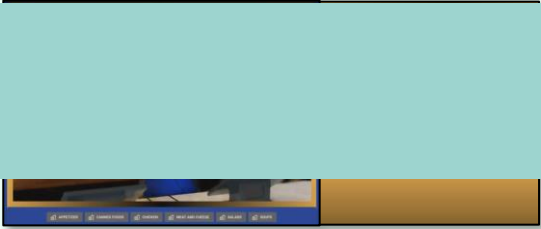
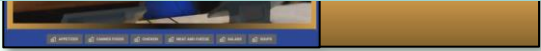
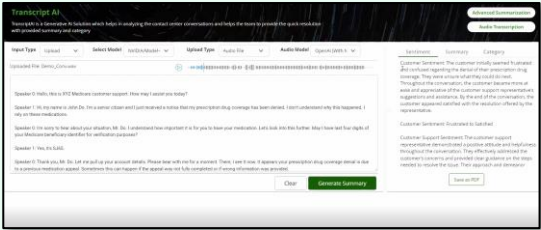

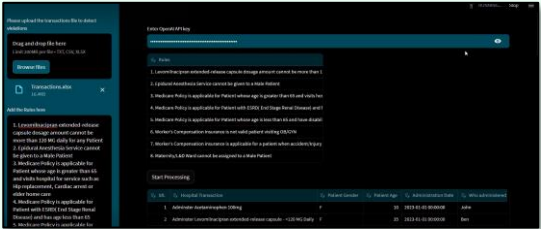

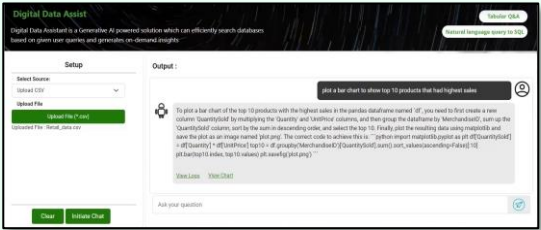

Agenda

- 01 Overview y tendencias de IA
- 02 Cobertura de las necesidades de negocio
- 03 Framework de referencia de oportunidades
- 04 Casos de uso aplicados**
- 05 Selección de PoC

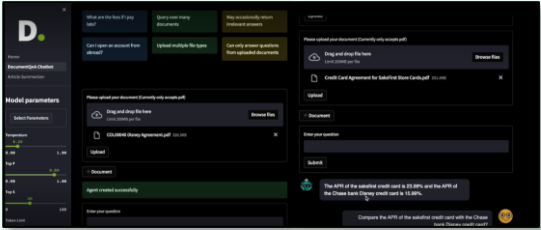

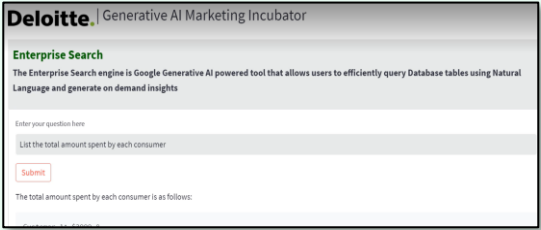







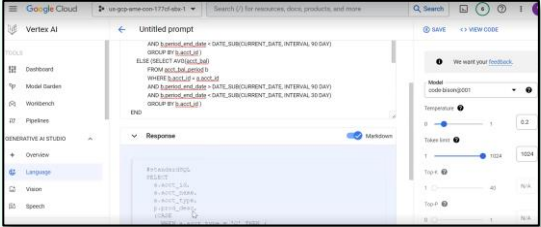



IA generativa | Consumidor || Venta al por menor, al por mayor y distribución || Demostraciones de prueba de concepto (1/3)

POC	Vista previa	Descripción	Propuesta de Valor	Función(es) consumidor a(s)	Modelo(s)
		Proporciona una experiencia	<ul style="list-style-type: none">Permite la realización rápida de pedidos en función de		
		artículos.	personalizadas de complementos al finalizar la compra en función del historial de pedidos		
Transcripción AI		Analiza las conversaciones de audio del centro de atención al cliente y proporciona el resumen, el sentimiento y la categoría de la llamada	<ul style="list-style-type: none">Facilita la categorización de las quejas de los clientes y el análisis de sentimientos para capacitar a los representantes de servicio al cliente para soluciones rápidas.Reduce el tiempo promedio de disposición de los agentes del 10% al 3% de la duración total de la llamada, lo que aumenta la productividad del representante de servicio al cliente	 <div>Front pendiente validar como abordarlo</div>	
DQ impulsada por el negocio		Ejecute reglas de calidad de datos bajo demanda utilizando reglas de calidad de datos para identificar conjuntos de datos que no pasan las reglas de negocio	<ul style="list-style-type: none">Realiza análisis copiloto de las transacciones registradas en la base de datos o conjunto de datosProporciona información de la transacción, incluido el estado de DQ (calidad de datos)El estado de DQ muestra el estado de aprobado o no aprobado y resalta el motivo de aprobado o error de cada transacción	 <ul style="list-style-type: none">AerodinámicoLangChain (Cadena de idiomas)IA abierta	
Asistencia de datos digitales		Busque de manera eficiente en bases de datos en función de las consultas de los usuarios y genere información bajo demanda, incluidos gráficos y visualizaciones a partir de bases de datos tabulares.	<ul style="list-style-type: none">Genera información bajo demanda a partir de la base de datos tabular para una rápida toma de decisionesAcelera la toma de decisiones con información rápida bajo demandaAutomatiza la generación de consultas SQL, ahorrando tiempo hasta ~50% - 90% en función de la complejidad de la consulta	 <ul style="list-style-type: none">IA abierta	

IA generativa | Consumidor | | Venta al por menor, al por mayor y distribución | | Demostraciones de prueba de concepto (2/3)

POC	Vista previa	Descripción	Propuesta de Valor	Función(es) consumidor a(s)	Modelo(s)
Chatbot de preguntas y respuestas		Proporcione respuestas en lenguaje natural a preguntas basadas en documentos complejos	<ul style="list-style-type: none">Mejora el acceso a la información, minimizando las búsquedas manuales de documentosMejora la eficiencia operativa y la experiencia del cliente con respuestas a consultas precisas y concisas en el sector minorista, mayorista y de distribución		<ul style="list-style-type: none">Google (en inglés)
Búsqueda empresarial en la base de datos		Genere texto y responda preguntas basadas en un gran número de documentos	<ul style="list-style-type: none">Genera información bajo demanda a partir de la base de datos tabularAcelera la toma de decisiones con información rápida y bajo demandaAutomatiza la generación de consultas SQL, ahorrando tiempo hasta ~50% - 90% en función de la complejidad de la consulta		<ul style="list-style-type: none">Google (en inglés)
		Automatiza el diseño de	<ul style="list-style-type: none">Reduce el esfuerzo manual en el diseño de soluciones, lo que se traduce en un ahorro de costes		
			competitiva		
Transcreación de contenido de marketing		Adapta el contenido de marketing centralizado a los diferentes mercados, al tiempo que garantiza que el mensaje sea contextualmente relevante	<ul style="list-style-type: none">Permite la implementación rápida de campañas de marketing localizadasReduce los honorarios de las agencias y ahorra tiempo a los responsables de marketing gracias a la transcreación y la localización eficientesPermite escalar de manera rentable los esfuerzos de marketing a mercados más pequeños		<ul style="list-style-type: none">Google (en inglés)

POC	Vista previa	Descripción	Propuesta de Valor	Función(es) consumidor a(s)	Modelo(s)
<p><u>Automatización de la refactorización de código</u></p>		<p>El sistema de conversión de código automatiza y agiliza todo el proceso de conversión de códigos complejos de un idioma a otro</p>	<ul style="list-style-type: none">Optimiza la refactorización de consultas SQL para la migración a la nube, lo que reduce el esfuerzo manualLogra ahorros de costos al minimizar el esfuerzo de desarrollo necesario para la conversión de códigoMejora la productividad de los desarrolladores y optimiza el ciclo de desarrollo de software		<ul style="list-style-type: none">IA de vértices de Google

Casos de uso: Servicios gestionados de Tecnología

GESTIÓN AUTÓNOMA DE INCIDENTES

Sistema intuitivo de gestión de tickets que incluye un chatbot de autoservicio impulsado por GenAI y creación y asignación autónoma de tickets

PMO INTELIGENTE

Soporte eficiente para la gestión de programas con generación automática de informes de estado, comunicación con las partes interesadas, programación de rotación de turnos y gestión de capacidad.

AUTOSERVICIO

Mejore el producto de autoservicio para permitir a los clientes completar tareas de forma independiente y liberar capacidad

TRANSICIÓN DE CONOCIMIENTO

La generación de IA asistió a la gestión de transiciones a gran escala para adquirir y generar artefactos de transición de conocimiento

DIGITAL INSIGHTS

Gestión proactiva de problemas mediante la generación de información a partir de datos históricos de emisión de tickets

Vea todas las demostraciones aquí: [OperateEdge \(deloitte.com\)](https://OperateEdge.deloitte.com)

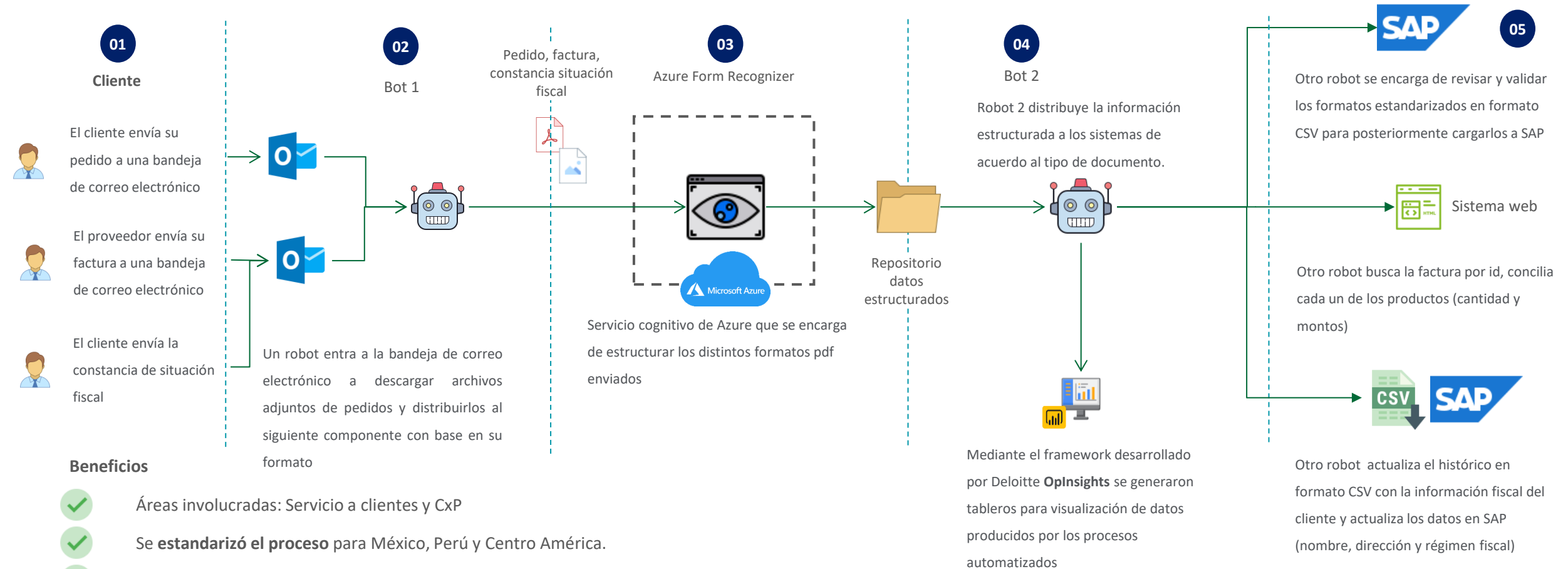
Casos de uso de la industria: Experiencia

Dependiendo de la plataforma y el dominio que estemos operando, las herramientas de IA generativa pueden crear valor para nuestra entrega y nuestros clientes en una serie de dominios comunes y casos de uso relacionados

Modalidad	Consumidor
Audio	Venta minorista conversacional Proporcionar soporte y orientación detallados sobre productos mediante el uso de chatbots similares a los humanos en tiendas minoristas centrados en marcas y/o categorías específicas
Código	Velocidad de comercialización Ayude a los profesionales del marketing a crear sitios web y material publicitario externo a la velocidad del lenguaje natural, y a salir al mercado más rápido con nuevos productos y servicios.
Imagen	Fotografía y detalles de productos Genere detalles y fotografías ultrarrealistas de productos nuevos y existentes en diferentes entornos
Mensaje de texto	Supermercado personalizado Cree planes de comidas personalizados y listas de compras ajustadas para cada comprador / familia y específicas para la tienda y lo que está disponible
Vídeo (primeras etapas)	Lluvia de ideas comerciales Realice una lluvia de ideas rápida con videos generados y guiones gráficos de video para piezas como comerciales de televisión / en línea
3D Modelos y datos	Diseño rápido de productos / Preferencias del consumidor Acelere el ciclo de vida de la creación de prototipos de productos mediante la creación de maquetas de productos únicos y de alta fidelidad, y cree datos sintéticos de comportamiento de los compradores.

Captura de órdenes (RPA + Document processing engine)

Proceso automatizado para el registro de pedidos, conciliación de facturas y procesamiento de constancia de situación fiscal. La solución integra un servicio cognitivo de Microsoft Azure llamado **Document Intelligence**, el cual se encarga de ordenar y extraer información de distintos formatos de pedido en archivos PDF para su posterior captura en SAP.

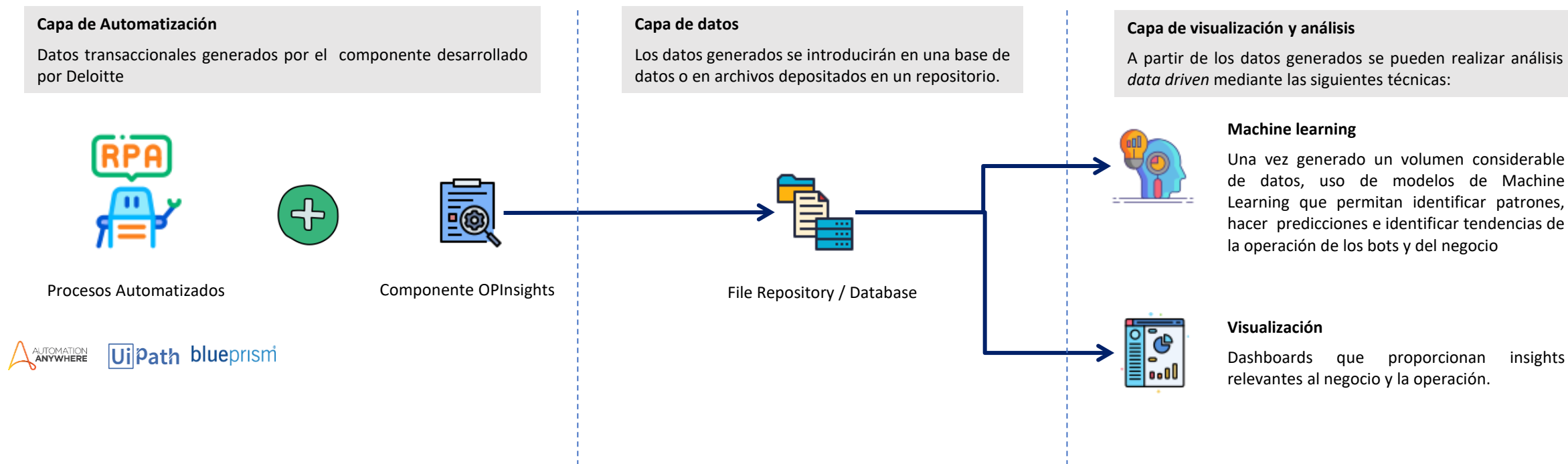


Beneficios

- ✓ Áreas involucradas: Servicio a clientes y CxP
- ✓ Se **estandarizó el proceso** para México, Perú y Centro América.
- ✓ Se ha **procesado más de 1 millón de dólares** en pedidos
- ✓ Se **redujo en un 80% el tiempo de procesamiento por pedido y factura**. Se generó un ahorro de 18 FTEs ya que el equipo de ejecutivos de SaC dejaron de realizar este proceso

Oplnsights Framework

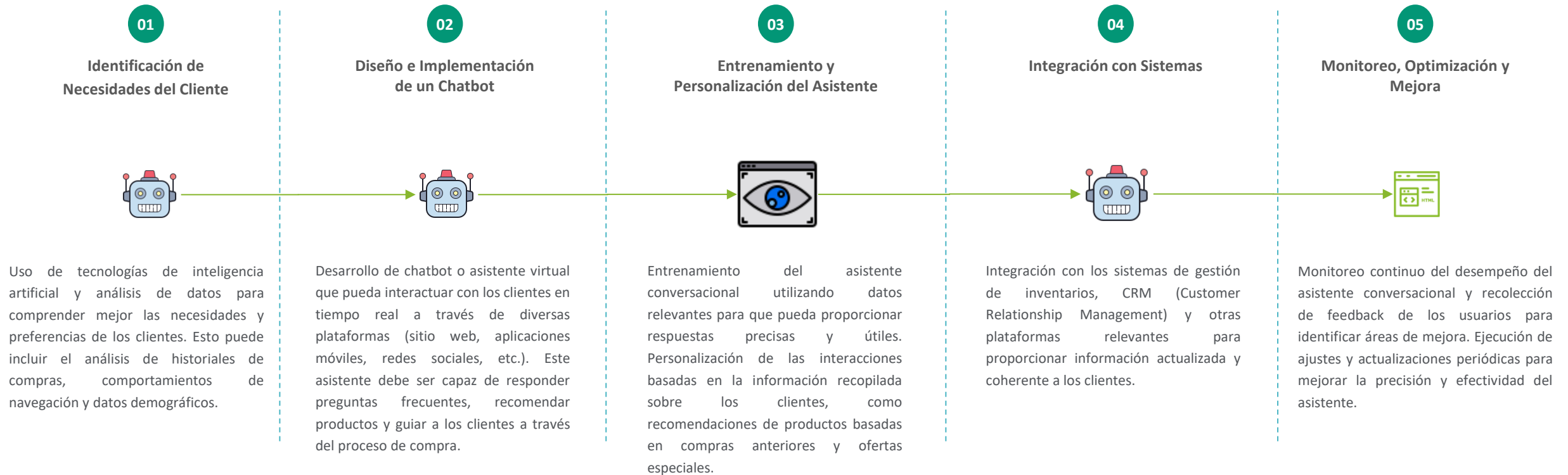
La implementación del Oplnsights Framework permite la generación y la explotación de datos producidos por cualquier proceso automatizado dentro de la organización. A partir de estos datos se pueden crear tableros operativos y de negocios con el fin de poder hallar anomalías, patrones, correlaciones y predicciones además de tener un mantenimiento basado en datos duros. Adicional a esto, permite hacer un comparativo contra el proceso ejecutado de forma manual



Beneficios

- ✓ **Negocio** – Generar datos relevantes al negocio para su posterior explotación y visualización. Se pueden definir indicadores en conjunto con los usuarios además de realizar análisis descriptivos y predictivos. Identificar tendencias y patrones. Realizar comparativo de proceso manual contra proceso automatizado
- ✓ **Operación** – Mayor visibilidad de errores en transacciones y/o bots con el fin de generar una estrategia de mantenimiento basada en datos. Mejor estimación en la cantidad de licenciamiento necesario para la ejecución de los procesos. Generar reportes acertados sobre la utilización de los robots y el tiempo de procesamiento por automatización

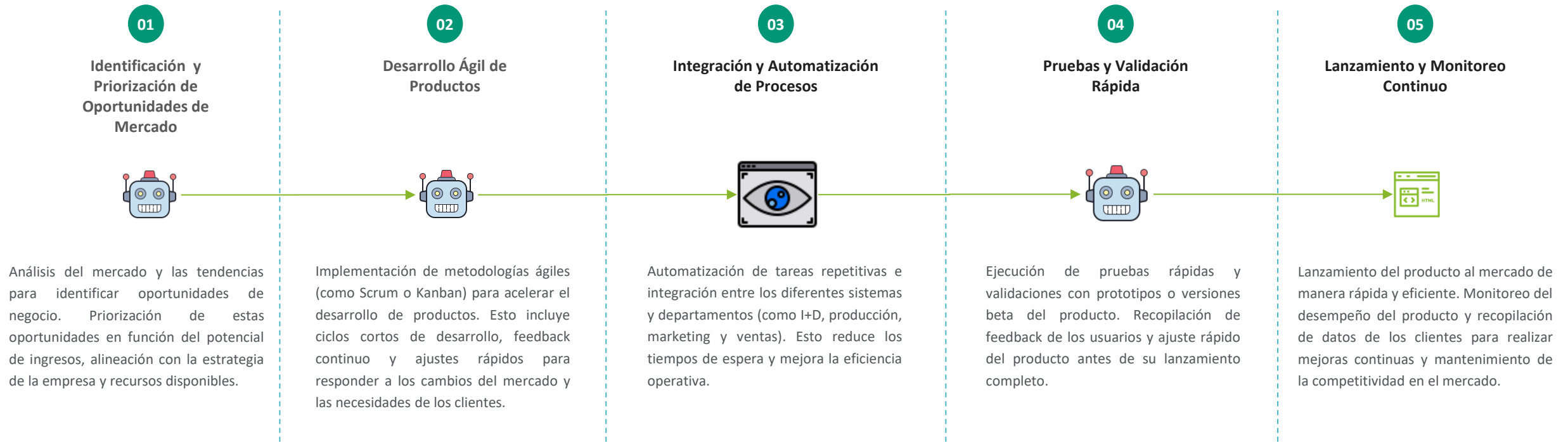
Caso de Uso: Venta Minorista Conversacional



Beneficios

- ✓ **Mejora de la Experiencia del Cliente:** Respuestas instantáneas y personalizadas mejoran la satisfacción y engagement del cliente.
- ✓ **Aumento de las Ventas y Conversión:** Recomendaciones personalizadas y asistencia durante la compra aumentan las tasas de conversión y el valor promedio de los pedidos.
- ✓ **Eficiencia Operativa:** Los chatbots manejan múltiples consultas simultáneamente, reduciendo la carga del personal y mejorando la eficiencia.
- ✓ **Disponibilidad 24/7:** Asistencia continua que permite a los clientes obtener ayuda y realizar compras en cualquier momento, aumentando la satisfacción y capturando más ventas.

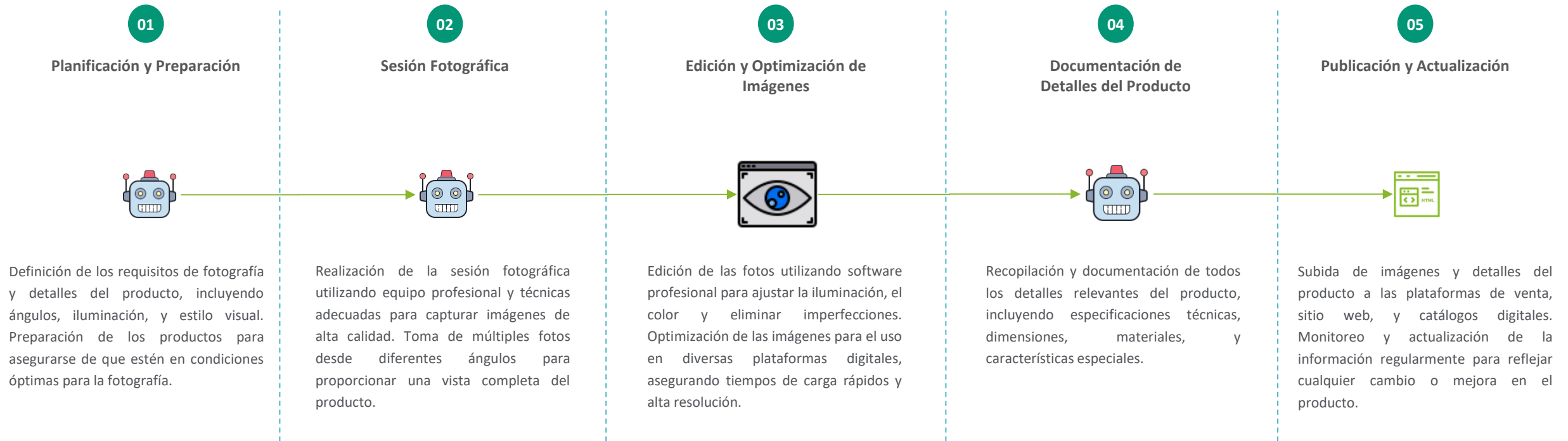
Caso de Uso: Velocidad de Comercialización



Beneficios

- ✓ **Ventaja competitiva:** Ser el primero en lanzar productos al mercado puede captar más clientes y establecer una posición de liderazgo.
- ✓ **Respuesta Rápida a Tendencias:** Adaptarse rápidamente a las nuevas tendencias y demandas del mercado permite satisfacer mejor las necesidades de los clientes.
- ✓ **Mejora en la Satisfacción del Cliente:** Productos actualizados y lanzados rápidamente aumentan la satisfacción y fidelidad del cliente.
- ✓ **Eficiencia Operativa:** Procesos ágiles y automatizados reducen costos y tiempos, mejorando la eficiencia general de la empresa.

Caso de Uso: Fotografía y Detalles del Producto



Beneficios

- ✓ **Aumento de la Conversión:** Imágenes de alta calidad y detalles completos del producto proporcionan una mejor comprensión del mismo, lo que puede aumentar la confianza del cliente y las tasas de conversión.
- ✓ **Mejora de la Experiencia del Cliente:** Fotos detalladas y descripciones precisas ayudan a los clientes a tomar decisiones informadas, mejorando su satisfacción y reduciendo la probabilidad de devoluciones.
- ✓ **Diferenciación de la Competencia:** Una presentación profesional y atractiva del producto puede diferenciar a la empresa de la competencia, destacando la calidad y el valor de los productos.
- ✓ **Fortalecimiento de la Marca:** Consistencia en la calidad de las imágenes y detalles del producto refuerza la identidad de la marca y genera una percepción positiva en los clientes.

Caso de Uso: Supermercado Personalizado



Beneficios

- ✓ **Aumento de la Satisfacción del Cliente:** Mejora la experiencia de compra, incrementando satisfacción y lealtad.
- ✓ **Incremento de las Ventas:** Ofertas personalizadas aumentan conversiones y valor promedio de compras.
- ✓ **Fidelización de Clientes:** Fortalecer la conexión, promoviendo compras repetidas y fidelización a largo plazo.
- ✓ **Eficiencia en el Marketing:** Segmentación precisa reduce costos y maximiza retorno sobre la inversión.

Oportunidades en los procesos de negocio (1 de 3)

#	Oportunidad	Descripción
1	Análisis de venta	<p>Saber con exactitud cuánto vendemos, a quién, en qué momentos del día o a qué precios es estratégico para cualquier compañía y, especialmente, en el sector del retail. Un análisis que, gracias a la tecnología RPA es posible automatizar y así obtener informes en tiempo real que nos permitan conocer las preferencias del cliente, por qué algunos abandonan un proceso de compra o cómo se comportan en la elección de un producto u otro además de predecir próximas compras, por ejemplo, y de este modo optimizar el stock.</p> <p>Un análisis gracias a la automatización inteligente con el que predecir futuras compras, planificando así la tienda y gestionado el inventario de forma eficiente. Información de un valor incalculable para poder adaptar, en todo momento, las decisiones de las compañías.</p>
2	Introducción de nuevos productos	<p>La necesidad de incorporar constantemente nuevos productos para satisfacer las demandas del consumidor hace que las compañías de Retail tenga que agilizar cada vez más este proceso que requiere colaboración de múltiples empleados de diferentes departamentos, desde marketing, pasando por compras, calidad, logística y tiendas y por supuesto de diferentes sistemas informáticos, algunos no integrados. La tecnología RPA puede agilizar todas las tareas de alta de productos en los diferentes sistemas e incluso realizar su incorporación por zonas geográficas o demográficas según unas reglas definidas.</p>
3	Gestión de tareas en el ERP	<p>Cualquier ERP o sistema de gestión empresarial ya sea estándar como SAP, Navisión, etc. o a medida incluye tareas como la facturación o generación de albaranes, cambios de precios, pedidos entregados, cuentas a pagar, cuentas por cobrar, etc.</p> <p>Normalmente se trata de tareas manuales, tediosas, propensas a errores humanos que requiere la participación de personas con ciertos conocimientos que, con grandes volúmenes diarios, se vuelve totalmente ineficiente e improductiva.</p> <p>La tecnología RPA es capaz de agilizar este proceso, de forma sencilla y sin errores, ahorrando tiempo y recursos y generando valor para la empresa.</p>
4	Logística y gestión de la cadena de suministro	<p>Un proceso que es necesario controlar en todo momento, realizando un seguimiento continuo del estado de cada pedido, de su envío, devolución, etc. para así asegurar su entrega al cliente, en tiempo y con las condiciones óptimas.</p> <p>En definitiva, las soluciones RPA no solo pueden ofrecer al retail ahorros de costes o un incremento en su productividad. La automatización en el comercio minorista se presenta como una tendencia tecnológica clave, un aliado que, de la mano de la Inteligencia Artificial, puede ayudar a las empresas de retail a dar el salto a la transformación eficiente que tanto necesitan, a diferenciarse de sus competidores y, en definitiva, a seguir adelante, preparadas para un mañana que ya está aquí.</p>

Oportunidades en los procesos de negocio (2 de 3)

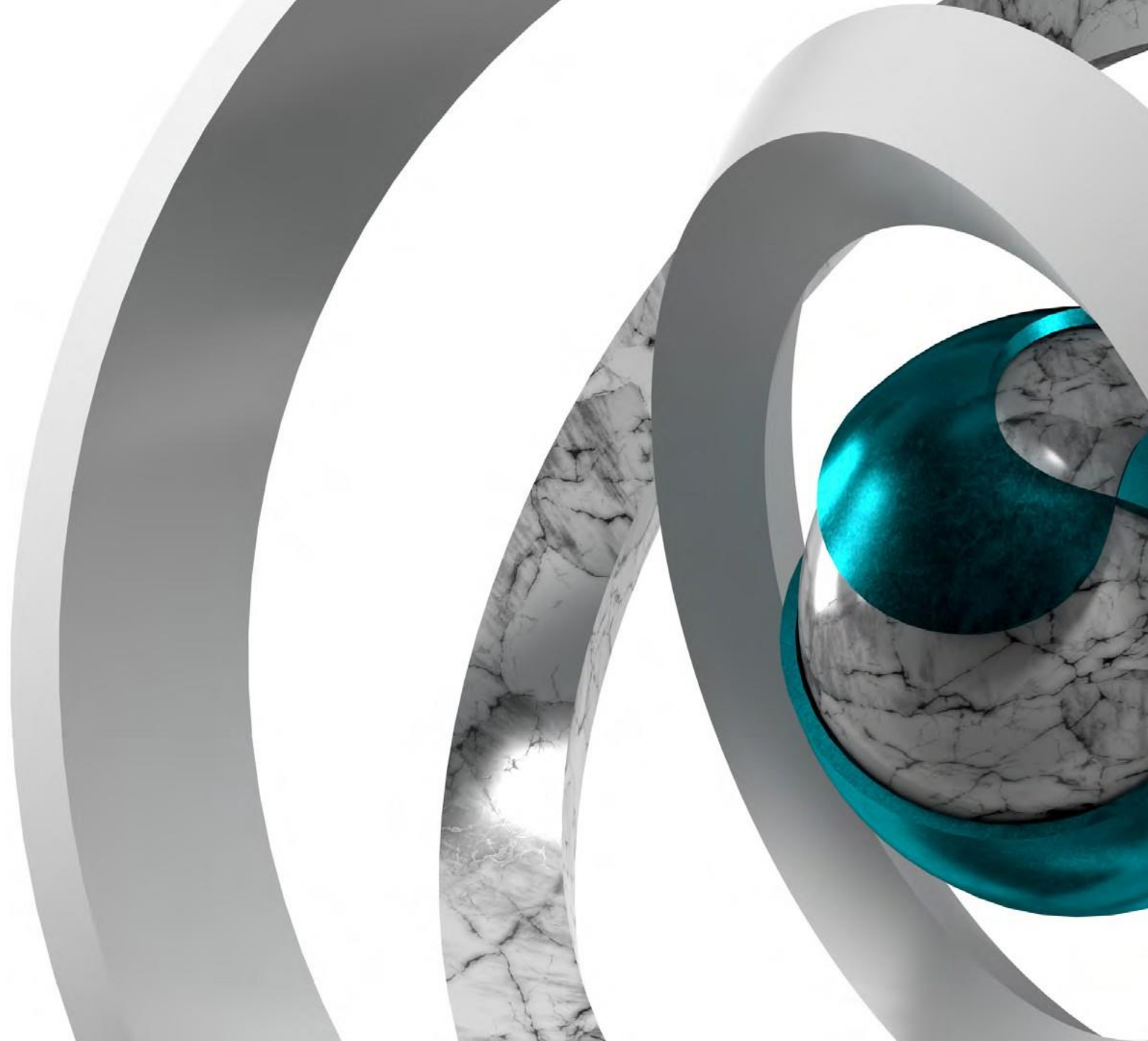
#	Oportunidad	Descripción
5	Automatización de la cadena de abastecimiento – Supply Chain	El ciclo desde la adquisición hasta el pago depende en gran medida de datos precisos y de la preparación e intercambio de numerosos documentos. Para agilizar el proceso, los minoristas pueden crear bots capaces de copiar datos de sistemas de gestión de la cadena de suministro como Oracle y SAP Ariba en formularios de pedido estandarizados. Los robots de RPA pueden incluso enviar pedidos a través de portales en línea. Los bots también pueden ayudar a procesar facturas ingresando datos de facturas en sistemas de contabilidad/ERPs.
6	Gestión de inventarios	Los robots pueden garantizar que las bases de datos de inventario se actualicen continuamente. Se podría programar un bot desatendido para que se ejecute al final de cada día, utilizando los datos de ventas de cada tienda para actualizar los registros en sistemas de gestión de inventario. Si está equipado con una funcionalidad de procesamiento de IA, el robot podría incluso determinar cuándo dos nombres ligeramente diferentes se refieren al mismo producto, eliminando así los errores de transcripción.
7	Planificación de demanda y compras	Los robots pueden ayudar a los minoristas a preparar los informes necesarios para niveles más amplios y estratégicos de planificación de la oferta y la demanda. Los equipos pueden compilar automáticamente datos de múltiples documentos y fuentes en una sola hoja de cálculo utilizando bots atendidos para facilitar el análisis. Si la solución RPA puede ejecutar varios bots a la vez, estos informes completos se pueden generar en cualquier momento..
8	Automatización de la gestión de órdenes	IA puede optimizar componentes clave del proceso de pedido a cobro. Se pueden programar robots desatendidos para transferir información desde plataformas de comercio electrónico como Shopify a sistemas de gestión de almacenes, para que los pedidos se puedan completar más rápido. Los chatbots de agentes virtuales inteligentes (IVA) también pueden responder las preguntas de los clientes sobre el estado de sus pedidos, utilizando robots RPA para obtener los detalles requeridos del sistema de gestión de pedidos de la empresa.

Oportunidades en los procesos de negocio (3 de 3)

#	Oportunidad	Descripción
9	Omnicanalidad	Las expectativas omnicanal de los consumidores de hoy significan que los clientes quieren recibir servicio a través de los canales que les resulten más convenientes en ese momento. Los chatbots pueden estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para las consultas de los clientes, y pueden usar bots para realizar tareas básicas para los clientes, como mostrar respuestas a preguntas frecuentes. Los chatbots también pueden actuar como utilidades para los agentes de atención al cliente. Si los agentes de servicio al cliente tratan con frecuencia el mismo tipo de solicitudes, como restablecer las credenciales de inicio de sesión de un cliente, pueden pedir ayuda a los chatbots en lugar de realizar el proceso manualmente. El chatbot, a su vez, transmite la solicitud a una RPA, que la ejecuta.
10	Promociones personalizadas	Un bot puede transferir datos sobre las compras anteriores de los clientes desde un CRM como Salesforce a un sistema de marketing como HubSpot, donde esos datos se pueden utilizar para segmentar a los clientes para ofertas y anuncios personalizados. RPA también puede comunicarse con los clientes sobre ofertas personalizadas a través de chatbots IVA e IVR, lo que fomenta la repetición de negocios.

Agenda

- 01 Overview y tendencias de IA
- 02 Cobertura de las necesidades de negocio
- 03 Framework de referencia de oportunidades
- 04 Casos de uso aplicados
- 05 Selección de PoC**



Outputs del ejercicios:

listado de PoCs priorizado

Otros temas de interés para avanzar en la digitalización:

ej: procesos, estandarización

calidad de datos

organización

Business Impact Calculator for Use Case Value Measurement

The Business Impact Calculator can be used a starting point to measure and articulate the value of a Use Case

Use Case Inventory

Once an inventory of use cases has been identified ...

Use Case	Description	Owner	..
Use Case 1			
..			
Use Case x			

Business Impact Calculator

... their potential value opportunity² can be answering the questions across the following

1. **Efficiency** – i.e., hours of opportunity
2. **Productivity** – i.e., time to value / rate
3. **Business Growth** – i.e., revenue upl
4. **Risk Reduction** – i.e., fines / cost av

Business Impact Calculator

Directions: Please answer the following questions that are applicable to your use case.

* This calculator is intended to act as a baseline to supplement additional analysis conducted by the individual business area / function.

	Year 1	Year 2	Year 3	Dimension
Efficiency	\$110,000	\$110,000	\$110,000	\$330,000
Productivity	\$11,000	\$11,000	\$11,000	\$33,000
Business Growth	\$1,000,000	\$1,000,000	\$1,000,000	\$3,000,000
Risk Reduction	\$1,000,000	\$1,000,000	\$1,000,000	\$3,000,000
Annual Total	\$1,131,000	\$1,131,000	\$1,131,000	\$3,393,000

Efficiency

How many users will realize benefits? users

How many hours per week do users work? hrs / wk

How much time will be saved in Year 1? hrs / wk / user

Percent increase in hours from Year 1 to Year 2: %

Percent increase in hours from Year 2 to Year 3: %

Productivity

How long does it take users to ramp up today? days (minimum)

How much time until they reach 100% productivity? days (this use case is fully delivered)

How many new users will be added in Year 1? (new, existing, new and renewed licenses)

Number of new users in Year 2: (if applicable)

Number of new users in Year 3: (if applicable)

Business Growth

What was the revenue in Year 0? dollars

How much will revenue increase from Year 0 to Year 1? %

Revenue up/0 from Year 1 to Year 2: %

Revenue up/0 from Year 2 to Year 3: %

Risk Reduction

Does this use case address reputational risk? ☒ Yes

Does it avoid fines, penalties, etc.? \$

Does it avoid avoidance from risk in Year 1? \$

Does it avoid avoidance from risk in Year 2? \$

Does it avoid avoidance from risk in Year 3? \$

Variables:

Complejidad vs impulso de la PoC al desarrollo de la estrategia IA

Más simple:

Priorizar con base en las necesidades

Situación actual, áreas de impacto y posibles iniciativas – votación (selección de 3)

Presentamos el top 3

¹This calculator is intended to act as a baseline to supplement additional analysis conducted by the individual business area / function

²T-shirt sizing (i.e., level of effort) and priority level will need to be further assessed based on the client's current and desired levels of maturity

Es importante saber el nivel de cobertura y cumplimiento de las necesidades digitales y uso de IA según las oportunidades del mercado

En Deloitte, contamos con un Framework para medir la cobertura digital sobre los requerimientos de los procesos de negocio

