

La IA Generativa comienza a transformar departamentos de marketing, comunicación y atención al cliente

El VI encuentro AI Directors, red que agrupa a los directivos de empresas en proceso de transformación con la AI, auspiciado por AI-Network y AxiCom, analizó también los principales desafíos tales como la reinención de perfiles y la ciberseguridad

La irrupción de la IA Generativa ha acelerado los procesos de adopción de esta tecnología de vanguardia en el ámbito empresarial. Según la consultora Gartner, hoy en día 7 de cada 10 empresas ya exploran esta tecnología y el 19% cuenta con proyectos piloto o en fase de producción a nivel mundial. Las previsiones apuntan que para 2025 se consumirán cada vez más productos, así como mensajes desarrollados a través de técnicas sintéticas de IA Generativa, lo que hace imprescindible encontrar un equilibrio ético y sostenible con impacto positivo en la sociedad.

En el caso de las empresas españolas, los directivos debatieron sobre cómo abordar la irrupción de la IA en el VI encuentro AI Directors organizado por la Asociación AI-Network.

El VI encuentro AI Directors auspiciado por AI-Network y AxiCom

En el evento en el que participaron 16 directivos y directivas de diferentes empresas del sector energético aeronáutico, medios de comunicación y seguros, se exploraron tanto las oportunidades como los desafíos que plantea la IA generativa en el entorno empresarial actual.

La jornada se inauguró con una charla coloquio a cargo de Macarena Estévez, experta en el uso de la IA Generativa en empresas. Durante su intervención, Estévez abordó la importancia de la formación en el ámbito de la IA, señalando que algunas empresas apuestan por ella, mientras que otras la prohíben debido a los riesgos que plantea en términos de ciberseguridad.

Sobre el futuro profesional y las posibilidades de la IA Macarena Estévez señaló que "los empleados del futuro van a tener que ser más inteligentes que los trabajadores actuales porque la IA funciona con muchos cerebros trabajando en tiempo real".

Durante la jornada, además se identificaron los casos de uso más habituales en los que se está aplicando la inteligencia artificial generativa a nivel empresarial en la actualidad. Entre ellos se encuentran:

Atención al cliente: la IA Generativa puede proporcionar una guía de buenas prácticas y dar soporte a los agentes para mejorar la experiencia del cliente. Gracias a la IA Generativa, los call center tienen la capacidad de analizar miles de conversaciones para determinar con rapidez cuáles son las respuestas que favorecen el diálogo con los clientes o cómo darle un giro a una sesión en la que es difícil llegar a

un acuerdo con el interlocutor. En este aspecto, incluso, se apuntaron los estudios que se están realizando para valorar la contribución de la IA Generativa. Según la Universidad de Stanford y el MIT, la IA Generativa aumenta la productividad de los trabajadores en un 14%, y mejora el rendimiento de los menos cualificados o con menos experiencia.

Formación: la capacidad de análisis de datos y diseño a nivel audiovisual que tiene la IA Generativa supone un recurso de gran valor para los departamentos de RRHH, que tienen que desarrollar formaciones para que los trabajadores puedan seguir las políticas de la empresa, y aprender habilidades que demanda el mercado. Las herramientas que proporciona la IA Generativa dan la posibilidad de que estas formaciones se puedan preparar rápidamente en vídeo, lo que abre un abanico de oportunidades para los departamentos de RRHH.

Controles de calidad: supervisar el trabajo más especializado y que requiere de mucha precisión no es una barrera para la IA Generativa. Esta tecnología puede analizar en muy poco tiempo miles de líneas de código que están usando los programadores para detectar un fallo en el sistema y explicar de una manera sencilla dónde se está produciendo el error, de tal manera que se pueda solucionar de manera inmediata. Incluso, puede detectar e identificar con rapidez los estándares de los productos que se necesitan en una planta de producción para que funcione en condiciones óptimas, y detectar los defectos de los productos para obtener la calidad estipulada por la empresa.

Comunicación y contenidos: la capacidad para sintetizar y crear contenido es útil de manera transversal para todas las áreas de las empresas.

Soporte en operaciones críticas: la rapidez con la que la IA Generativa puede analizar diferentes situaciones, detectar errores y proponer soluciones en diferentes escenarios la hacen imprescindible para dar soporte en operaciones críticas. Ya sea para un piloto que está explorando nuevas rutas o testando nuevas naves, en una planta de energía, en los servicios financieros, entre otros muchos, la IA Generativa puede dar soporte de gran utilidad.

Además de la oportunidad que supone para las empresas la aplicación de la IA Generativa, también se pusieron sobre la mesa los grandes desafíos: la necesidad de un marco ético, el control y seguridad de los datos; y el cambio cultural que debe afrontar la empresa ante una reinención de los perfiles profesionales y las necesidades de talento.

Formar parte de esta comunidad directiva de empresas en transformación IA es posible previa inscripción en <https://www.ai-network.org/ai-directors>

Sobre AI Directors

AI Directors es punto de encuentro creado exclusivamente para líderes de IA, Data y departamentos de IT que buscan estar a la vanguardia y encontrar un equilibrio ético y sostenible con impacto positivo en la sociedad.

Actualmente forman parte de la comunidad más de 56 directivos y directivas de empresas españolas e internacionales que participan activamente en el análisis y difusión de conocimiento vinculado a la inteligencia artificial.

Cada evento incluye un espacio de debate y puesta en común de ideas entre los participantes donde se busca la interacción y la exposición de casos de éxito que permitan a la comunidad de expertos avanzar y aprender sobre últimas técnicas y herramientas.

Para formar parte de la comunidad AI Directors es necesario inscribirse previamente a través del formulario en la página web <https://www.ai-network.org/ai-directors>

Acerca de AI-Network

La Asociación Profesional de Inteligencia Artificial y Datos, organizada como un hub de networking y reflexión de profesionales, compañías e instituciones, con el objetivo de promover y apoyar la adopción temprana de la Inteligencia Artificial y Tecnologías de Datos.

Datos de contacto:

AxiCom

616309676

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Sociedad](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>