

La Inteligencia Artificial te diferencia

El uso de la inteligencia artificial (IA) se ha vuelto muy común hoy día. Se utiliza todo el tiempo con los chatbots de servicio al cliente, o con asistentes de voz como Alexa de Amazon, Google Assistant y Siri de Apple.



Aunque estos últimos responden de momento preguntas básicas, e incluso controlan otros dispositivos inteligentes en el hogar u oficina, esto cambiará a corto plazo.

Dado el estado actual del desarrollo de la IA, las empresas están comenzando a implementarla en sus procesos diarios.

Esta adopción podría ser crucial, ya que de acuerdo con datos arrojados por la consultora Accenture, para 2022 las empresas que utilizan inteligencia artificial podría aumentar sus ingresos hasta 38%, mientras que el empleo repuntaría 10%.

Para Ricardo Ellstein, director de la compañía Figment, la importancia de la inteligencia artificial radica en que ahora es una herramienta para las empresas que buscan mejorar sus procesos del día a día, como es la logística, e inclusive con Big Data y su análisis, conocer mejor al cliente.

“Creo que la gente aún no se imagina el impacto que tendrá la inteligencia artificial en sus negocios. Estamos en los inicios, y ya hay aplicaciones útiles, pero esta tecnología puede cambiar la forma de hacer negocios en múltiples industrias. Como siempre en el mundo de la tecnología, los que inviertan antes pueden tener beneficios muy importantes, y sacarle ventaja a su competencia”, señala.

Mejora el marketing

Ellstein, cabeza de la empresa mexicana Figment, experta en marketing digital e inteligencia artificial, destacó algunos de los beneficios de esta inteligencia expuesta por máquinas.

“Es el caso del incremento en marketing, donde se puede segmentar mejor a los clientes, ya que gracias a la IA se permite dar recomendaciones personalizadas en los sitios web sobre productos especialmente adecuados para los compradores, y permite que las personas busquen productos mientras utilizan el lenguaje común, ya no solo imágenes. Se interactúa con una persona.”

La seguridad es primordial dentro de las empresas, y es aquí donde la IA se vuelve parte importante en la ayuda de detección y prevención de virus y la forma de solucionar oportunamente una operación en caso de ser víctima de la ciberdelincuencia.

En cuanto a las ventas, es un punto que la IA mejora notablemente, ya que ayuda al personal a ser

más productivo, ahorrándole tiempo en tareas básicas y sencillas para que puedan enfocarse en otras áreas.

“El uso de chatbots es uno de los beneficios que deben explotar las organizaciones, ya que entregan al cliente una forma de atención personalizada 24/7, analizando y procesando la información con cada interacción realizada. Esos datos se vuelven muy útiles para saber sobre cómo mejorar una experiencia”, agrega Ellstein.