

Descubre las mejores prácticas para implementar herramientas de Inteligencia Artificial en tu comercio: impulsa tu negocio hacia el futuro.

06 de junio de 2023



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

LO QUE VAS A APRENDER EN ESTE TALLER

❖ **Familiarizarte con la Inteligencia Artificial:**

Comprender las bases de la IA y cómo se puede utilizar en el ámbito comercial.

❖ **Cómo implementar la IA en tu negocio: áreas**

en las que la Inteligencia Artificial nos hace la vida más fácil.

❖ **Aplicaciones prácticas de la IA en el**

comercio: Conocer ejemplos de uso de la IA en distintas áreas del comercio, cómo estas aplicaciones pueden aumentar la eficiencia y las ventas.

❖ **Herramientas:** tipos de herramientas gratuitas

y de pago que puedes empezar a utilizar de forma inmediata.

MI OBJETIVO PRINCIPAL ES

Aportarte conocimientos y herramientas para optimizar los resultados de tus esfuerzos sin que importe tu tamaño, tu presupuesto y que te lleve poco tiempo. **MUY** poco tiempo.



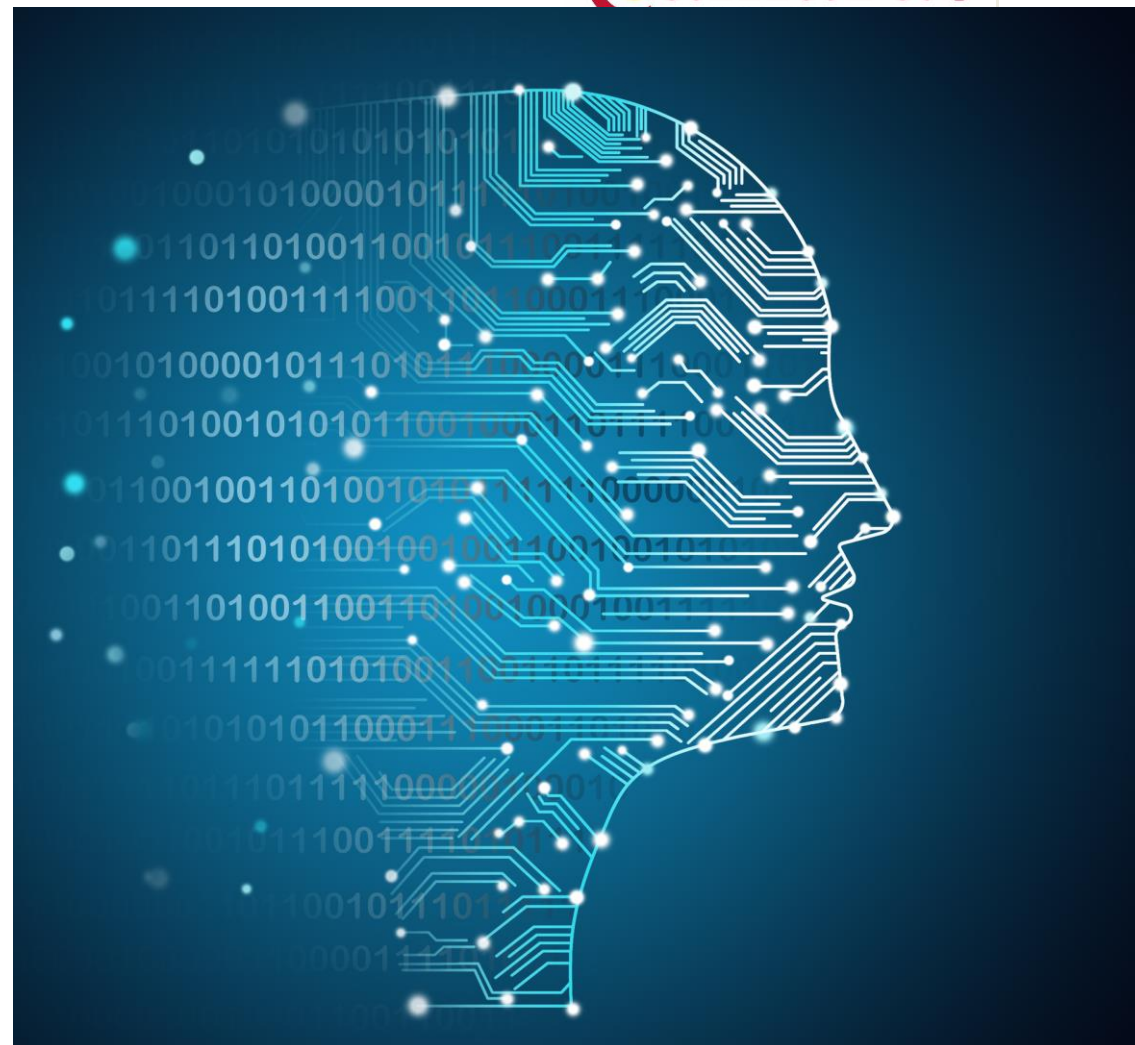
UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

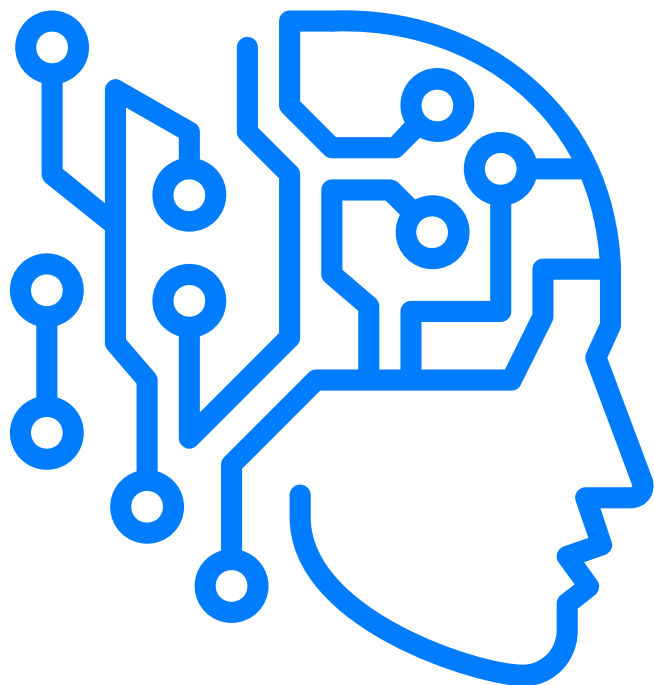
INTELIGENCIA ARTIFICIAL



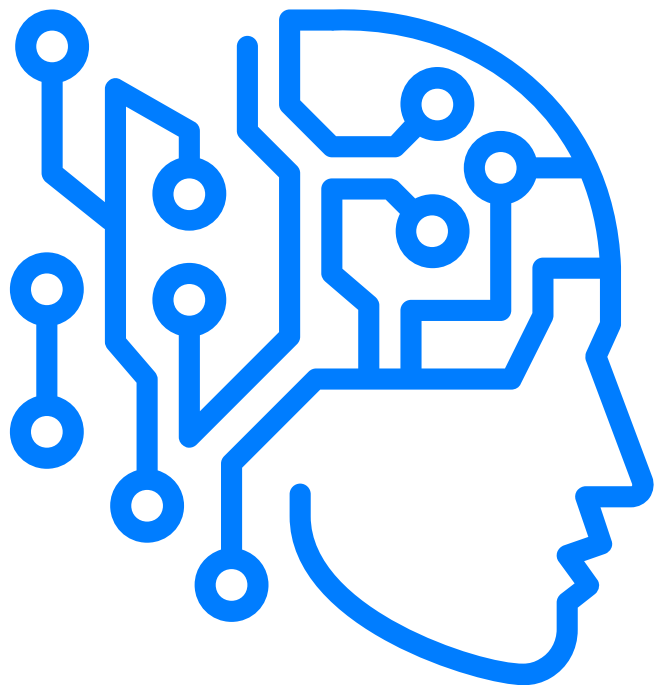
UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España



La inteligencia artificial (IA) se refiere a la capacidad de una máquina o sistema informático para realizar tareas que normalmente requerirían inteligencia humana. Aunque existe formalmente desde la década de 1950, el concepto ha evolucionado a lo largo de los años con los avances tecnológicos y la investigación científica.

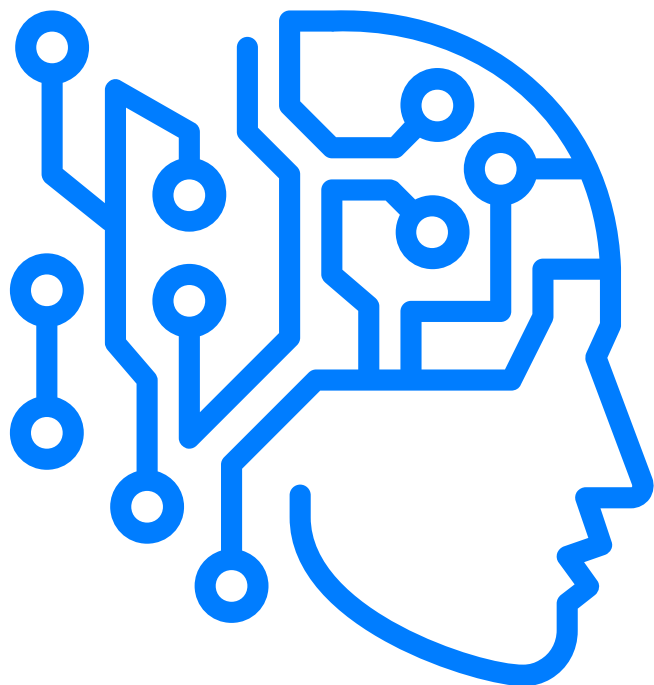


Estos sistemas son capaces de aprender, razonar, tomar decisiones y resolver problemas, imitando o superando el desempeño humano en tareas específicas.



UNIÓN EUROPEA





La IA tiene un impacto significativo en nuestras vidas, y su influencia se extiende a diversos campos, como la conducción autónoma, el diagnóstico médico mediante análisis de imágenes, los asistentes virtuales como Alexa y las funcionalidades de reconocimiento facial en los dispositivos móviles.

¿QUÉ PASA SI NO UTILIZO LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN MI NEGOCIO?



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

Aquellos individuos o empresas que no aprovechen las ventajas de la IA pueden quedarse rezagados en términos de productividad y eficiencia en comparación con aquellos que sí la utilizan.

¿ACABARÁ LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON TU PUESTO DE TRABAJO?



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una

Área	Profesionales en riesgo de sustitución por IA	Posible impacto de la IA
Atención al cliente	Operadores de call center	Automatización de respuestas y atención mediante chatbots y asistentes virtuales.
	Representantes de servicio al cliente en tiendas físicas	Uso de quioscos y sistemas de autoservicio para realizar consultas y transacciones.
	Asistentes de soporte técnico	Asistentes virtuales y chatbots que brindan soluciones y resuelven problemas técnicos.
Automatización industrial	Operadores de maquinaria industrial pesada	Reemplazo gradual de tareas de control y supervisión por sistemas automatizados y robots.
	Técnicos de mantenimiento industrial	Utilización de robots y sistemas de diagnóstico automático para el mantenimiento predictivo.
	Ingenieros de control y automatización	Desarrollo y programación de sistemas de automatización industrial basados en inteligencia artificial.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una

Área	Profesionales en riesgo de sustitución por IA	Posible impacto de la IA
Ciencias de datos	Científicos de datos	Automatización de tareas de limpieza, procesamiento y análisis de datos mediante algoritmos de IA.
	Ingenieros de machine learning	Desarrollo de modelos de aprendizaje automático para la automatización de tareas analíticas complejas.
	Analistas de negocio	Utilización de herramientas de inteligencia artificial para el análisis y la toma de decisiones basadas en datos.
Contabilidad y finanzas	Contables y analistas financieros	Automatización de tareas contables rutinarias, como la conciliación y el cálculo de impuestos.
	Audidores	Utilización de algoritmos para analizar datos y detectar anomalías en las transacciones financieras.
	Planificadores financieros	Sistemas de asesoramiento financiero automatizado que ofrecen recomendaciones personalizadas a los clientes.



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una

Área	Profesionales en riesgo de sustitución por IA	Posible impacto de la IA
Derecho	Asistentes legales y revisores de contratos	Uso de algoritmos para revisar y redactar contratos legales y realizar investigaciones legales.
	Abogados de patentes	Utilización de IA para realizar búsquedas y análisis de patentes más eficientes.
	Mediadores	Plataformas de mediación en línea asistidas por inteligencia artificial para resolver disputas.
Diseño gráfico	Diseñadores gráficos y web	Herramientas de diseño asistido por inteligencia artificial que generan automáticamente elementos gráficos y diseños básicos.
	Ilustradores	Generación automática de ilustraciones y gráficos a partir de descripciones y conceptos.
	Animadores	Uso de herramientas de animación generativa basadas en IA para crear movimientos y efectos visuales.



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una

Área	Profesionales en riesgo de sustitución por IA	Posible impacto de la IA
Educación	Maestros y profesores	Plataformas de aprendizaje en línea y tutores virtuales que brindan contenido educativo personalizado.
	Diseñadores de cursos	Sistemas de creación de contenido automatizado que generan materiales de instrucción interactivos.
	Asesores académicos	Chatbots educativos que brindan orientación sobre programas de estudio y elección de cursos.
Periodismo	Reporteros y redactores	Redacción automática de noticias generadas por algoritmos a partir de datos y estadísticas.
	Editores de noticias	Sistemas de resumen y curación de noticias asistidos por IA que ayudan a seleccionar y priorizar historias.
	Analistas de medios sociales	Utilización de algoritmos de IA para el análisis de datos y la identificación de tendencias en las redes sociales.

La Inteligencia Artificial no va acabar con tu puesto de trabajo pero sí debes saber utilizarla en las funciones propias de tu puesto de trabajo.



UNIÓN EUROPEA



¿QUÉ TIPOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL HAY?



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

Basada en la Capacidad:

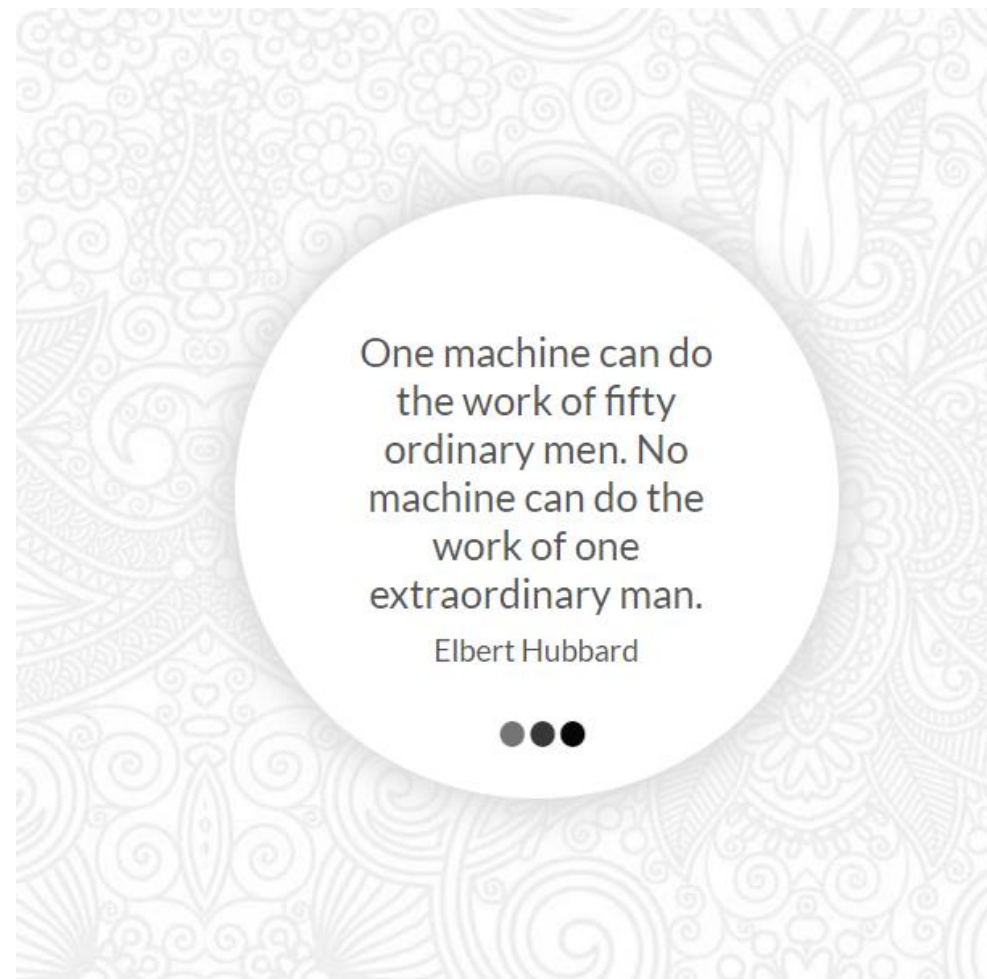
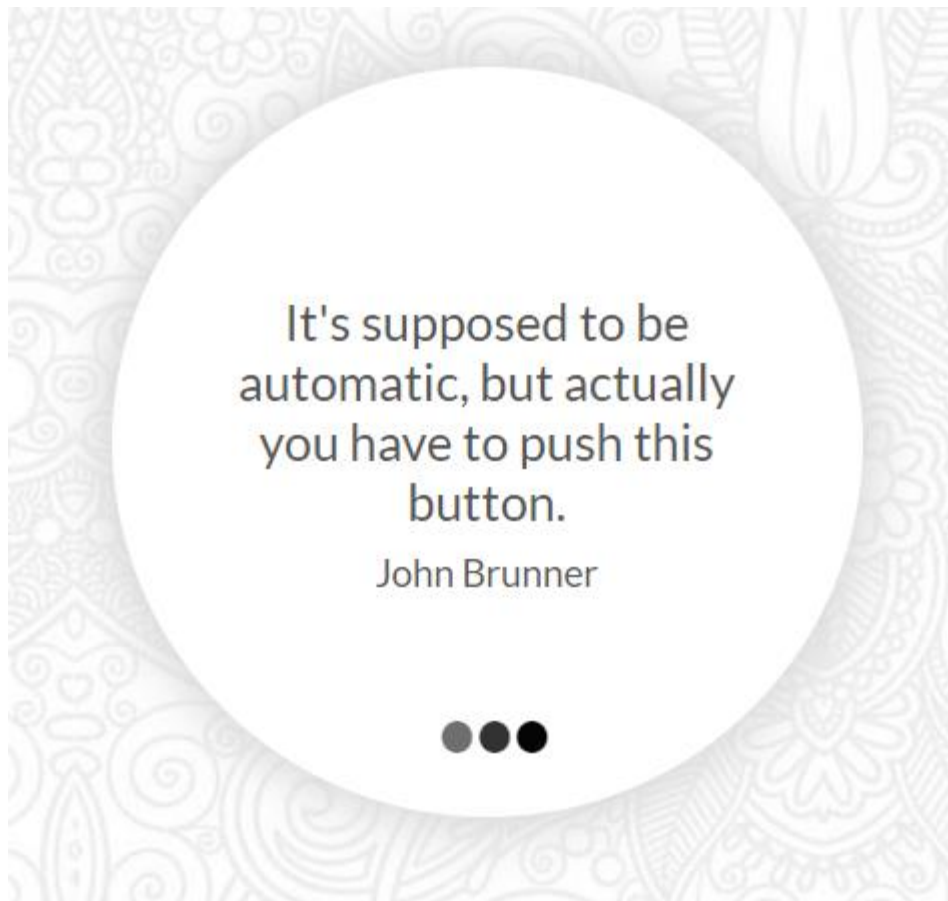
- IA Débil o Estrecha (Narrow AI):** Esta es la IA que vemos en la vida cotidiana en sistemas de computación y aplicaciones como asistentes personales (Siri, Alexa), algoritmos de recomendación (como los de Netflix o Amazon), etc. Estas IA están diseñadas para realizar una tarea específica, como reconocimiento de voz o de imágenes, y aunque pueden superar a los humanos en sus tareas específicas, solo operan bajo un rango limitado de circunstancias.
- IA General (AGI o Strong AI):** Este tipo de IA existe solo teóricamente por ahora. Una IA General sería capaz de entender, aprender y aplicar su inteligencia a cualquier problema intelectual que un humano pueda hacer. No está limitada a un solo dominio y tiene la capacidad de entender el mundo alrededor de sí misma.
- IA Superinteligente:** Este es un tipo de inteligencia que supera ampliamente a la inteligencia humana en la mayoría de las formas económicamente valiosas. Es un término teórico y hay muchos debates sobre si se puede lograr y cómo se vería.

Basada en la Funcionalidad:

- IA Reactiva:** Este es el tipo más simple y básico de Inteligencia Artificial. Las máquinas de IA reactivas operan simplemente reaccionando a las entradas que reciben y no utilizan experiencias pasadas para informar sus acciones actuales. Son incapaces de formar recuerdos o utilizar experiencias pasadas para informar su comportamiento presente.
- IA con Memoria Limitada:** Este tipo de IA va un paso más allá de la IA reactiva. Las máquinas de IA con memoria limitada son capaces de aprender de experiencias pasadas y utilizar esta información para informar sus acciones actuales. Sin embargo, la cantidad de datos pasados que pueden almacenar es limitada y no permanente. Un buen ejemplo de este tipo de IA son los vehículos autónomos, que utilizan información de sesiones de conducción anteriores, así como observaciones en tiempo real, para tomar decisiones.

Basada en la Funcionalidad:

- IA Teoría de la Mente:** Esta es un área avanzada y aún en desarrollo de la Inteligencia Artificial. En psicología, la "teoría de la mente" se refiere a la capacidad de entender que otras personas tienen sus propios pensamientos, emociones, intenciones y creencias, que pueden ser diferentes de los nuestros. La IA de teoría de la mente sería capaz de entender e interactuar con las emociones y las intenciones de los humanos y de otras IA. Aunque este es un área de gran interés para los investigadores, aún no existen ejemplos verdaderos de IA de teoría de la mente.
- IA Autoconsciente:** Esta es la forma más avanzada de Inteligencia Artificial y, como la IA de teoría de la mente, aún no existe en la realidad. Las IA autoconscientes no sólo serían capaces de entender e interactuar con las emociones e intenciones de otros, sino que también tendrían una conciencia de sí mismas. Serían capaces de tener pensamientos y emociones propias y de entender su propio estado interno.

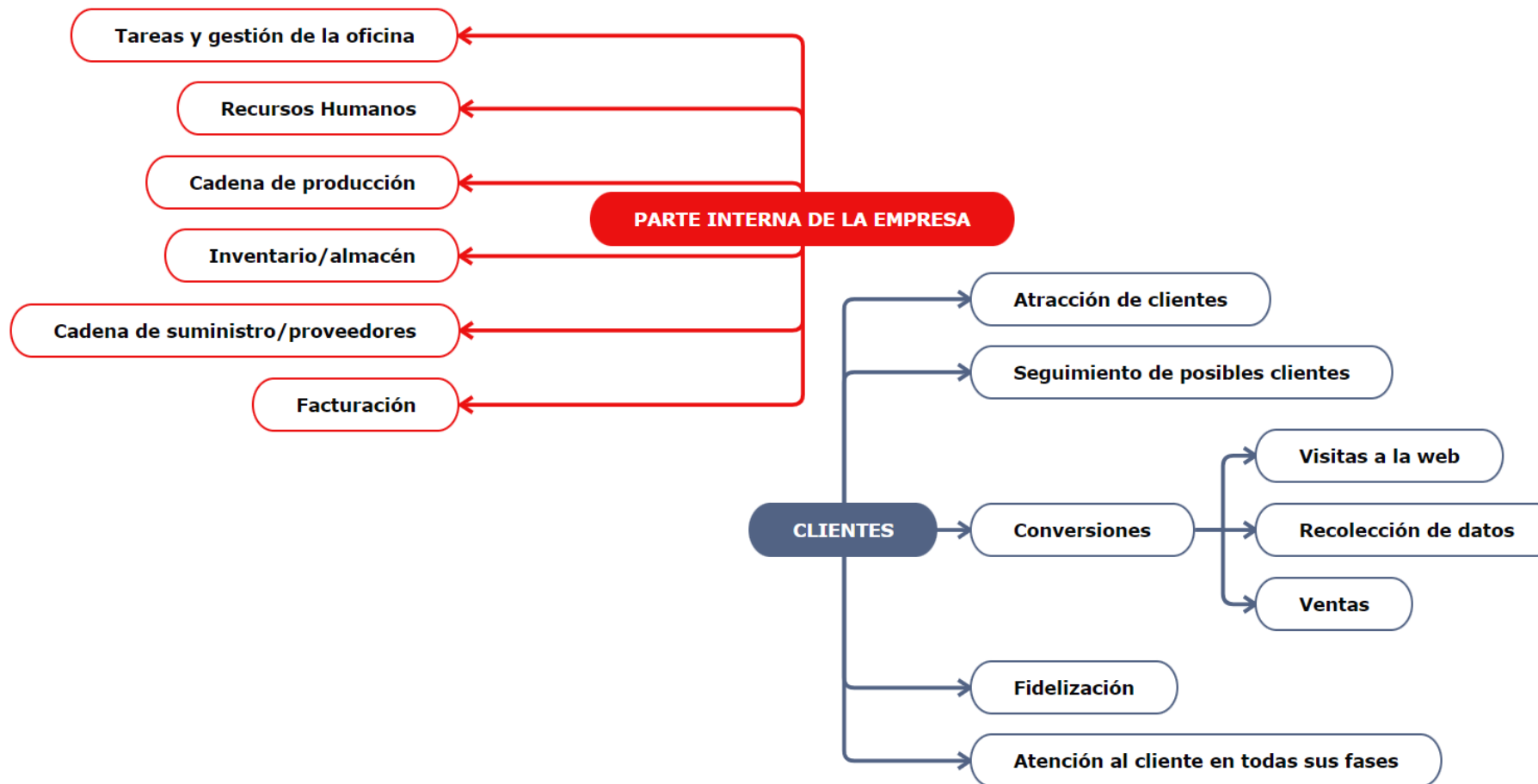


USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS COMERCIOS



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa





Powerful AI chatbot building platform for websites

Lend your team a helping hand and drive deeper customer engagement with Zoho SalesIQ's enterprise-ready chatbot software, Zobot™.

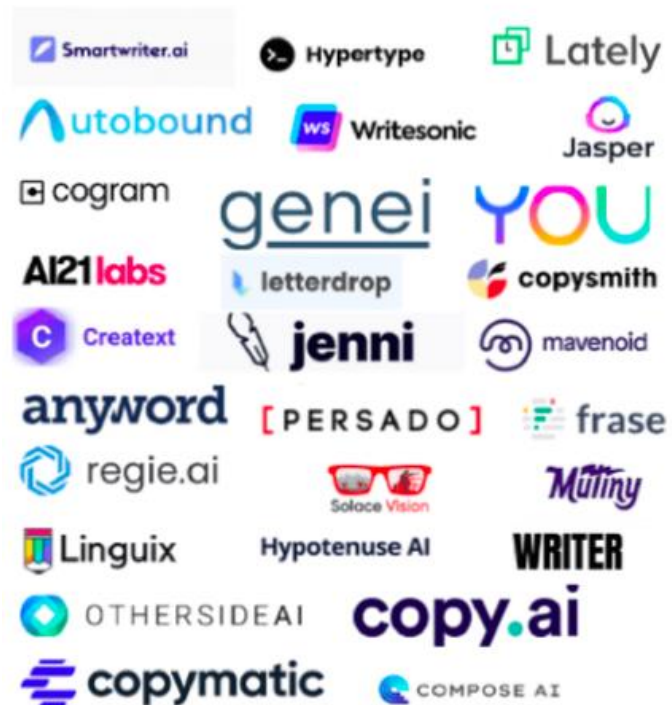
ACCESS ZOHO SALESIQ



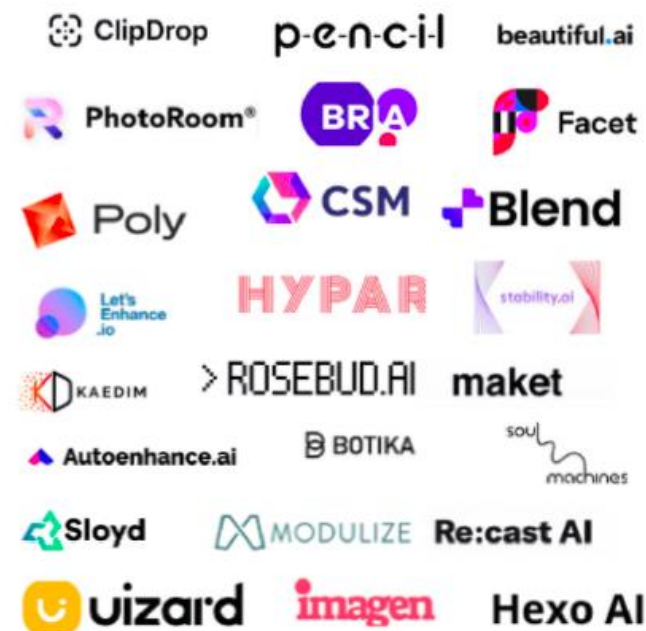
UNIÓN EUROPEA



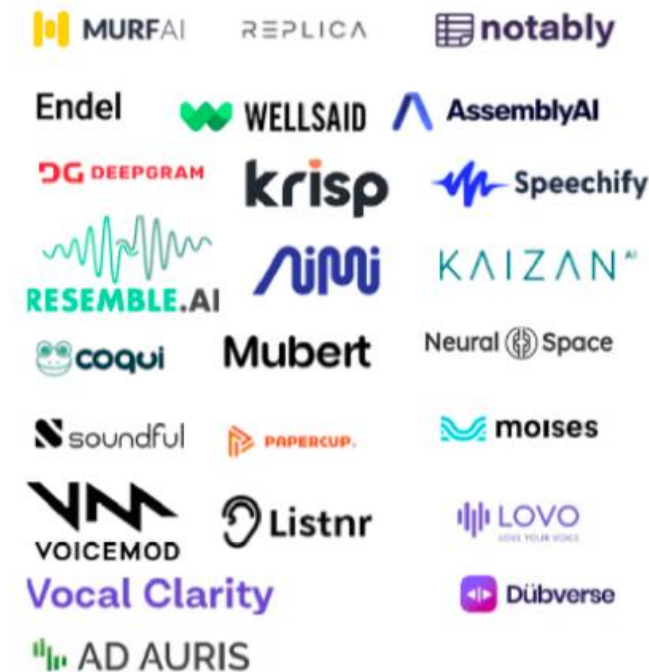
TEXT



IMAGE



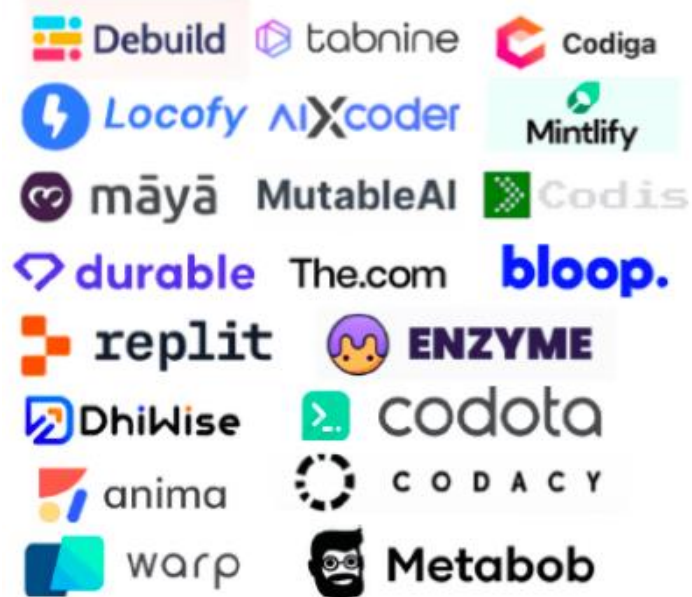
AUDIO



UNIÓN EUROPEA



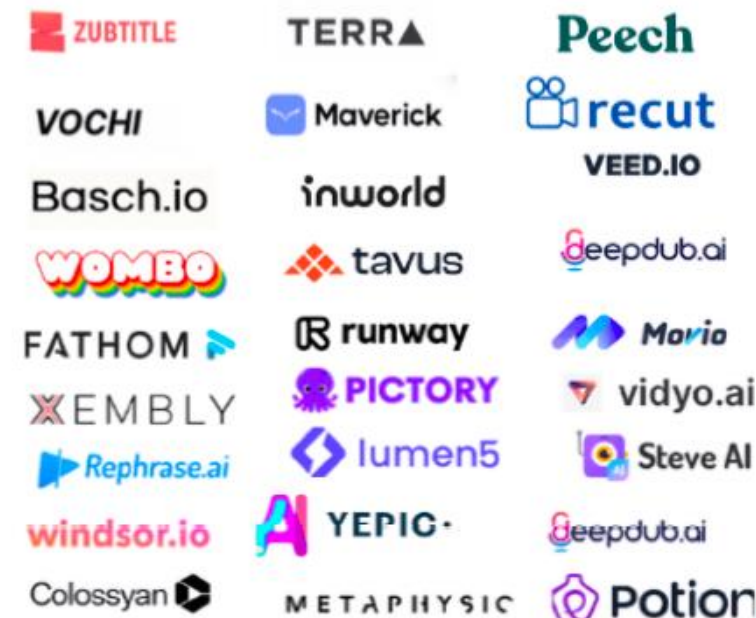
CODE



CHATBOTS

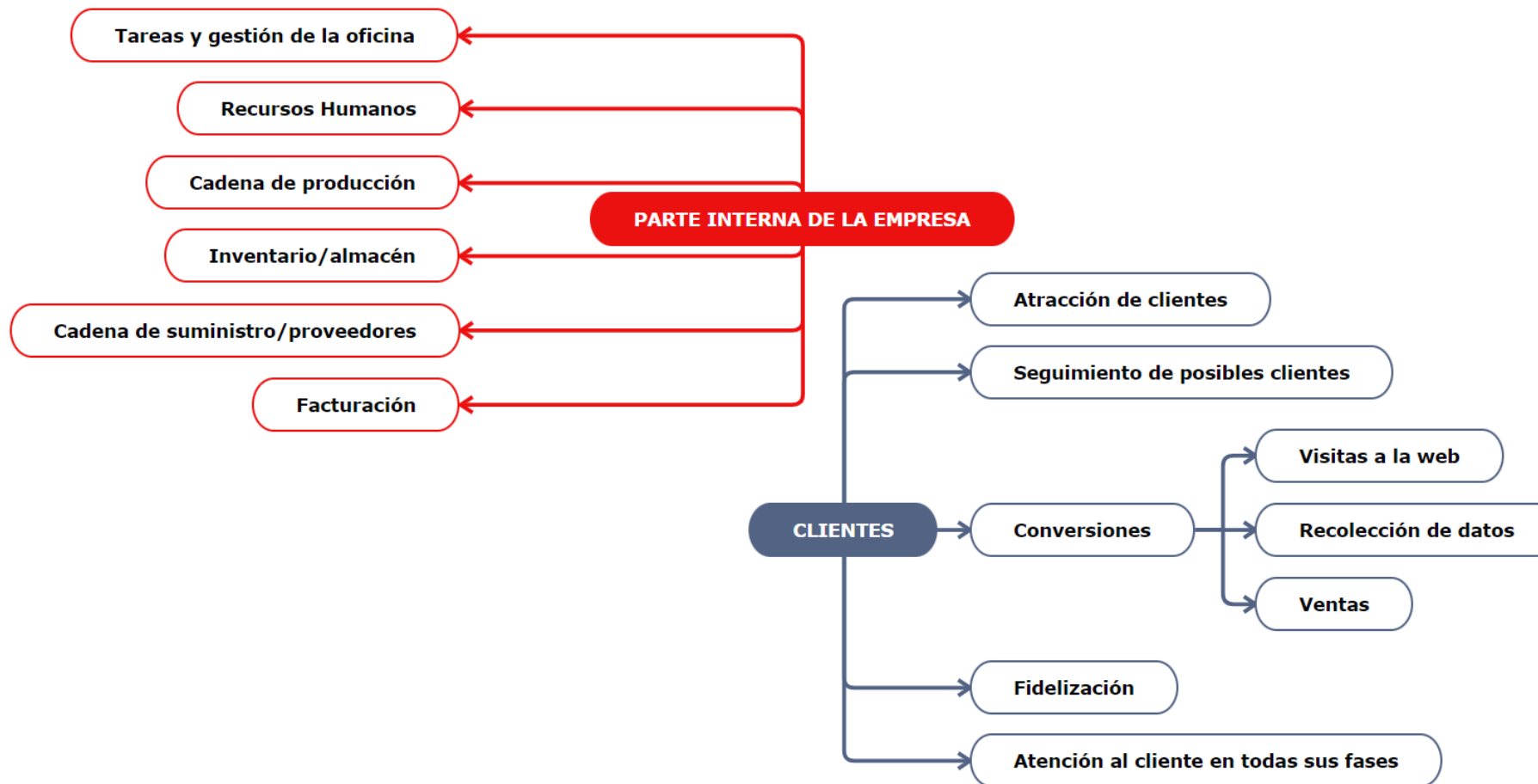


VIDEO



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

OMNICANAL

CONVENIENCIA

DESCRUBRIMIENTO/ATRACCIÓN

CONSIDERACIÓN

CONVERSIÓN

FIDELIZACIÓN



Todas estas herramientas requieren supervisión.

- Las conversaciones de un chatbot están diseñadas por un humano.
- Para supervisar una el trabajo de una herramienta de código, tienes que saber de código.

Hacen falta unos conocimientos previos para utilizarlas correctamente.

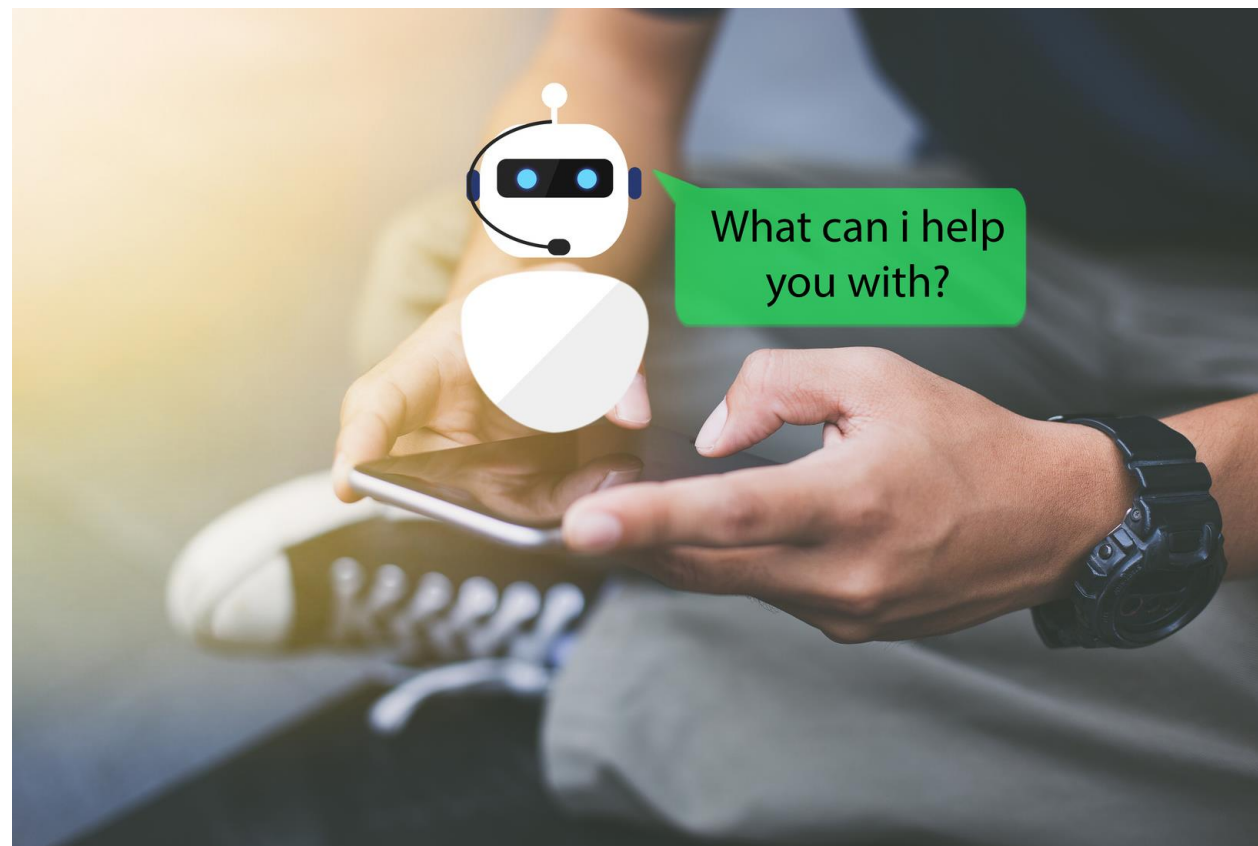


UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

EJEMPLO DE USO HERRAMIENTAS PARA NUESTRO DIA A DIA



ChatGPT



Examples

"Explain quantum computing in simple terms" →

"Got any creative ideas for a 10 year old's birthday?" →

"How do I make an HTTP request in Javascript?" →



Capabilities

Remembers what user said earlier in the conversation

Allows user to provide follow-up corrections

Trained to decline inappropriate requests



Limitations

May occasionally generate incorrect information

May occasionally produce harmful instructions or biased content

Limited knowledge of world and events after 2021



ChatGPT

- ✓ Herramienta de IA por excelencia.
- ✓ Es el nuevo Google
- ✓ Comprende el lenguaje natural
- ✓ Versátil: responde preguntas y proporciona explicaciones detalladas sobre un tema, genera ideas creativas, escribe textos, corrige gramática, traduce textos...

ChatGPT

Explica	Genera
Calcula	Traduce
Lee	Investiga
Organiza	Analiza
Sugiere	Revisa
Compara	Crea
Adapta	Optimiza
Desarrolla	Diseña
Muestra	

ChatGPT

Genera: Genera contenido útil y relevante, como recetas o consejos de cocina, para atraer a mi público objetivo y posicionarme como una autoridad en comida casera.

Explica: Explica en mi página web o redes sociales los beneficios de mis platos caseros, destacando la calidad de los ingredientes y el cuidado en la preparación.

Calcula: Calcula promociones especiales, como descuentos por pedidos recurrentes o combos familiares, para incentivar a mis clientes a ordenar con mayor frecuencia.

Traduce: Si tengo clientes que hablan otros idiomas, ofrece mi menú y servicios en diferentes idiomas para brindarles comodidad y accesibilidad.

Lee: Lee los comentarios y reseñas de mis clientes para entender sus preferencias y necesidades. Utiliza esa retroalimentación para mejorar mi menú y servicio.

Investiga: Investiga las tendencias gastronómicas y las preferencias locales para adaptar mi menú y ofrecer platos que sean populares en mi área.



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

ChatGPT

Organiza: Organiza eventos temáticos o promociones especiales en ciertas fechas, como cenas románticas para el Día de San Valentín o menús especiales para celebrar festividades locales.

Analiza: Analiza los datos de ventas y comportamiento de mis clientes para identificar patrones y preferencias. Utiliza esta información para ajustar mi estrategia de marketing y ofrecer ofertas personalizadas.

Sugiere: Sugiere platos complementarios o adicionales a mis clientes cuando realicen pedidos, ofreciendo opciones que se ajusten a sus gustos y preferencias.

Revisa: Revisa constantemente la calidad de mis platos y servicios para asegurarte de que cumplen con las expectativas de mis clientes y mantener altos estándares de excelencia.

Compara: Compara mis precios y ofertas con los de la competencia para asegurarte de que estoy ofreciendo un valor atractivo a mis clientes.

Crea: Crea promociones especiales para clientes nuevos, como descuentos o regalos, para incentivarlos a probar mis platos y convertirlos en clientes habituales.



UNIÓN EUROPEA



ChatGPT

Es muy importante cómo les damos las instrucciones.

Tenemos que saber cómo solicitarle las respuestas que necesitamos.

¿Cómo se lo puedo pedir de una forma razonable a alguien que es experto en esa materia?

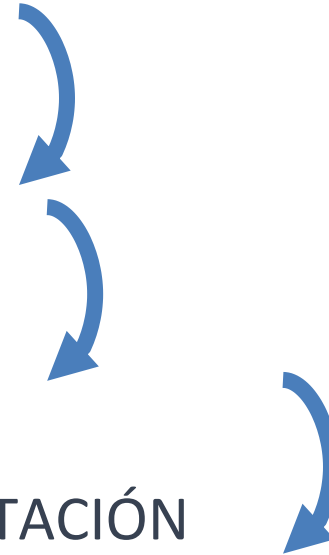
ChatGPT

CONTEXTO

TAREA

NECESIDADES

RETROALIMENTACIÓN



UNIÓN EUROPEA



ChatGPT

- ✓ Herramienta de IA por excelencia.
- ✓ Es el nuevo Google
- ✓ Comprende el lenguaje natural
- ✓ Versátil: responde preguntas y proporciona explicaciones detalladas sobre un tema, genera ideas creativas, escribe textos, corrige gramática, traduce textos...

escribelo.ai

Crea artículos de SEO directamente para Wordpress



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

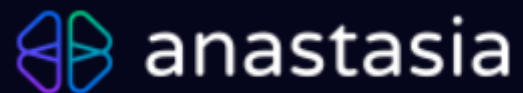


Convierte textos en videos con voz de IA



UNIÓN EUROPEA





Ayuda a los negocios con predicciones en distintas áreas.



UNIÓN EUROPEA



¿DONDE PUEDO HACER USO DE CHATBOTS?



UNIÓN EUROPEA



Los chatbots se pueden utilizar en una amplia variedad de plataformas, incluyendo:

- ✓ Webs
- ✓ Aplicaciones móviles
- ✓ Redes sociales y plataformas de mensajería: LinkedIn, Instagram, Whatsapp Business, Telegram, Facebook Messenger, Twitter, Youtube...
- ✓ Asistentes virtuales: Siri, Alexa, Google Assistant para brindar información y realizar tareas específicas a pedido del usuario.



Mensaje cuando comentan una Palabra Clave en HISTORIAS



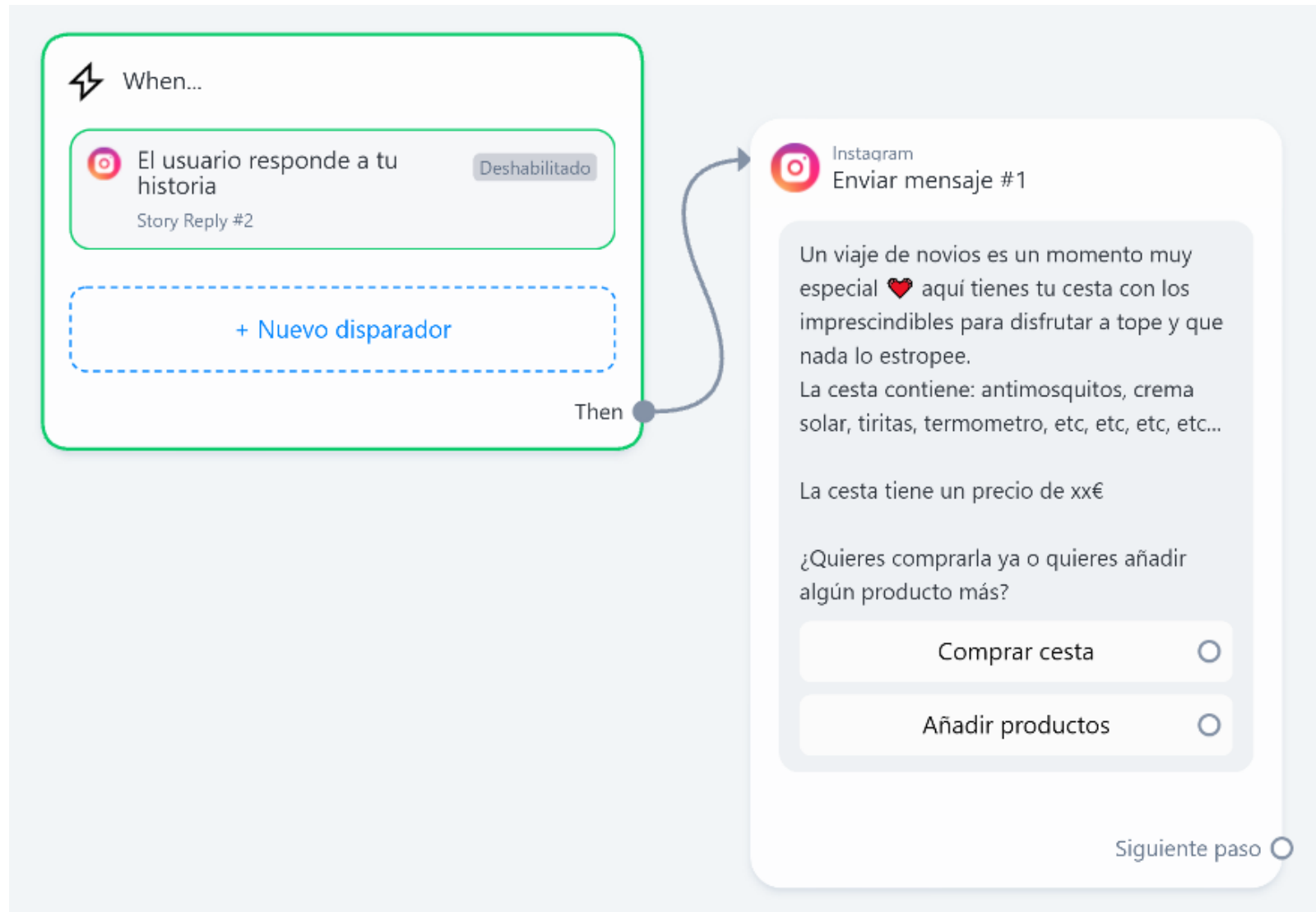
UNIÓN EUROPEA







Comenta **VIAJE** para más información



Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Ser estratégico no es tan difícil:

- ✓ **Utiliza Canva**
- ✓ **Programa el video en historias**
- ✓ **Duplica el flujo y cambia los textos**



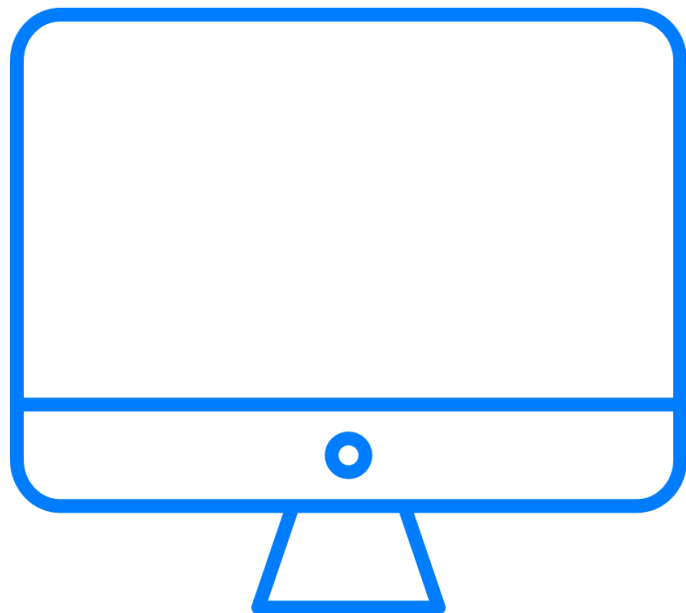
RECORDATORIO DE EVENTO



UNIÓN EUROPEA







USO DE CHATBOT EN TU PÁGINA WEB



UNIÓN EUROPEA





¿Qué es la Tarjeta El Corte Inglés? | MÁS FRECUENTES



MI CUENTA

COMPRAR

[Cómo comprar](#)

[Pasos de compra y facturas](#)

[Formas de pago](#)

[Financiación](#)

[Servicios relacionados con la compra](#)

[Impuestos](#)

ENVÍO Y RECOGIDA

[Estado del pedido](#)

Envío

[Entrega: plazos y opciones](#)

[Entrega en el día](#)

[Entrega 24 horas](#)

[Entrega 48 horas](#)

[Gastos de envío](#)

Servicios de recogida

[Recogida en tienda](#)

[Click&Car](#)

DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

[Devolución y cambio](#)

[Reclamación](#)

[Garantía](#)

[Tarjeta abono](#)

TARJETA EL CORTE INGLÉS

[Información general](#)

[Fórmula Personal](#)

¿Cómo puedo devolver un producto?

¿De qué maneras puedo contactar con El Corte Inglés?

¿Cómo devuelvo en tiendas un producto que he comprado en la web?

¿Hay gastos de devolución?

¿Puedo devolver en tiendas un producto comprado en la web?

CONTACTA CON NOSOTROS

¿Quieres hablar con nosotros?

<https://www.elcorteingles.es/ayuda/es/>

Ayuda X

Último mensaje Hace 11 minutos

Bienvenido/a al chat on line de El Corte Inglés. Un momento por favor, te pasamos con un agente.

Hola

Por favor espere aún no se le ha asignado un agente

Hola, soy ALEJANDRA CASANOVA. Has elegido PORTADA AYUDA. ¿En qué puedo ayudarte? Me mantengo a la espera.

¿En qué puedo ayudarte?

¿Sigues necesitando mi ayuda?

Escribe aquí...



HERRAMIENTAS



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



ManyChat



Chatbot



Chatbot y CRM



Automatización de whatsapp y Landings



CRM y Chatbot



SalesIQ



Todo lo que quieras en 1



UNIÓN EUROPEA

