



Universidad de Oviedo

CÁTEDRA FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES
DE DISTRIBUCIÓN
COMERCIAL



FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES

STRATEGICALLY LEVERAGING GENERATIVE (Gen) AI for Roi

XXXV Congreso Internacional de Marketing de AEMARK
8 de septiembre de 2023

Venkaresh (Venky) Shankar, Ph.D.
*Catedrático de Marketing de la SMU Cox School of Business, Dallas, Texas
(U.S.A.)*



D. Venkaresh (Venky) Shankar presentando su conferencia titulada "STRATEGICALLY LEVERAGING GENERATIVE (Gen) AI for Roi" durante el XXXV Congreso Internacional de Marketing de AEMARK celebrado en la Universidad de Castilla-La-Mancha.

El Dr. Venky Shankar fue el Keynote Speaker del congreso AEMARK 2024. En este congreso presentó la ponencia: "Strategically Leveraging Generative AI for ROI" (Aprovechamiento Estratégico de la IA Generativa para el Retorno de Inversión (ROI)) que presenta una guía integral sobre cómo las empresas pueden utilizar la inteligencia artificial generativa (IA Gen) para aumentar el retorno (ROI).

Los puntos claves fueron:

1. Definición de IA Generativa (IA Gen): Es un subconjunto de la inteligencia artificial que se centra en crear contenido nuevo, como imágenes, videos, música o texto, utilizando modelos de aprendizaje profundo entrenados en grandes volúmenes de datos.

2. Beneficios de la IA Gen: Se destacan la innovación, la personalización, la eficiencia en costos y tiempos, y el desarrollo de productos.



Ayuda a generar experiencias personalizadas y optimizadas para los clientes, además de potenciar el desarrollo de nuevos productos.

3. Cómo los profesionales de marketing la usan: La IA Gen facilita la creación de contenido (blogs, correos electrónicos, publicaciones en redes sociales), la segmentación de mercados, la personalización de la experiencia del cliente y el soporte automatizado al cliente.

A destacar comentó que:

- El 90% de los especialistas en marketing que usan IA dicen que es efectiva para la creación de contenido.
- Los creadores de contenido ahorran más de 5 horas de trabajo cada semana utilizando IA.
- El 85% de los usuarios de IA en marketing emplean la IA para personalizar contenido.
- El 10% de las empresas Fortune 500 crean contenido con IA (Forrester).
- Taboola permite a los anunciantes crear anuncios de alta calidad usando ChatGPT.
- Intercomm utiliza GPT-3.5 para su servicio de atención al cliente.
- Uncreative" de DDB es una plataforma híbrida de humanos e IA en la plataforma RAND.

En relación a la segmentación:

- Ayuda a analizar grandes cantidades de datos de clientes en un corto período de tiempo.
- Hace un uso eficiente de los recursos.
- Descubre nuevos segmentos de clientes.
- El 41% de los directores de marketing (CMOs) utilizan la IA Generativa para mejorar la segmentación (BCG).



En relación a la personalización:

- Personaliza el contenido y el diseño de productos.
- Diseña un plan de marketing centrado en el cliente.
- Crea recorridos personalizados para los clientes.
- Realiza recomendaciones individualizadas

En relación al soporte del consumidor:

- Hace recomendaciones personalizadas basadas en el historial de navegación y transacciones (Chatbots)
- Capacidades multilingües para responder consultas en varios idiomas y localizaciones.
- Soporte de voz con IA para gestionar conversaciones telefónicas.
- Interacción con compradores en redes sociales para mantener la presencia de la marca.
- Correos electrónicos automatizados para abordar rápidamente problemas comunes

4. Casos de uso reales: También destacó empresas como Coca-Cola, Atlassian y Duolingo que ya emplean IA Gen en áreas como la creación de anuncios, personalización de contenidos, asistentes virtuales...

(De hecho, este resumen de la ponencia, está basado en una salida de Chatgpt, la cual, ha ayudado a esquematizar y reducir el tiempo en realizarla.)

5. Retorno de inversión (ROI): la ponencia destacó...

- El 74% de los líderes empresariales están utilizando IA Generativa para análisis de datos, el 66% como copiloto de tareas y el 63% para generar contenido escrito como informes y presentaciones (Harris).
- El 54% de los ejecutivos ven la IA Generativa como una fuerza impulsora en ventas, mientras que el 48% la ve en marketing y comunicaciones (CapGemini).



- El 30% de todos los mensajes de marketing serán generados usando IA Generativa para 2025 (Gartner).
- El chatbot asistencial ChatGPT redujo el tiempo de los trabajadores para completar tareas en un 40%, y la calidad del resultado aumentó en un 18% (MIT).
- En 63 casos de uso, la IA Generativa tiene el potencial de generar entre \$2.6 y \$4.4 billones (McKinsey).
- Las empresas que invierten en IA experimentan un aumento de ingresos del 3-15% y un aumento en el ROI de ventas del 10-20% (McKinsey).
- La IA Generativa podría incrementar la productividad de ventas en un 3-5% de los gastos globales de ventas (McKinsey).
- La implementación de IA Generativa podría desbloquear un valor potencial equivalente al 2.6-4.5% de los ingresos anuales en las industrias farmacéuticas y de productos médicos (McKinsey).
- El 82% de los primeros adoptantes de IA han obtenido un retorno financiero de sus inversiones en IA (Deloitte).

6. Futuro de la IA Gen: el conferenciante también mencionó el ciclo de expectativas de la IA Gen y la evolución de esta tecnología, con proyecciones de que dominará aún más en sectores como la atención al cliente, el marketing y el desarrollo de productos.

7. Regulaciones de seguridad: por último, expuso las iniciativas legislativas, como el Acta de la IA de la UE y la ley SB 1047 de California, que buscan regular el desarrollo y uso responsable de la IA.

En resumen, la conferencia proporcionó una estructura estratégica para aprovechar la IA Generativa en diversas industrias, enfocándose en la creación de contenido, la personalización y la eficiencia operativa para obtener un retorno económico positivo.