

De IA Generativa LLM a modelos de acción LAM:

¡Construye ya la *Total Experience* del futuro!



Potencia tu Total Experience (TX) con el poder del Large Action Model (LAM) y conviértelo en el epicentro de tu estrategia

- 1 La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias
- 2 TX + LAM:** Conoce cómo aplicarlas para **transformar las interacciones con tus clientes**
- 3 Vive la experiencia LAM con wolkvox** y atrévete a hacerla parte de tu operación

El mercado de IA tiene un valor de
**USD 196,6 billones y
crecerá 37,3% cada año**
hasta 2030

Fuente: Grand View Research

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

Conoce los 3 Niveles de desarrollo de la Inteligencia Artificial

Inteligencia Artificial
Estrecha



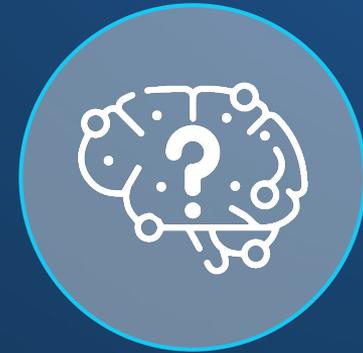
ANI

Inteligencia Artificial
General



AGI

Súper
Inteligencia Artificial



ASI

Fuente: Khmel'nitsky National University, BBC.

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

Conoce los 3 niveles de desarrollo de la Inteligencia Artificial



Inteligencia Artificial Estrecha

Se enfoca en **una sola tarea** con base en un gran conjunto de datos. Se le conoce como **IA débil**.

Fuente: Khmel'nitsky National University, BBC.

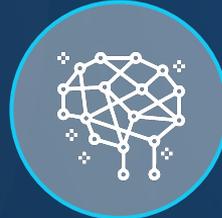
1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

Conoce los 3 niveles de desarrollo de la Inteligencia Artificial



Inteligencia Artificial Estrecha

Se enfoca en **una sola tarea** con base en un gran conjunto de datos. Se le conoce como **IA débil**.



Inteligencia Artificial General

Tiene la capacidad de **razonar, planear, resolver problemas, pensar abstractamente, comprender ideas complejas y aprender rápidamente de la experiencia**.

Fuente: Khmel'nitsky National University, BBC.

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

Conoce los 3 niveles de desarrollo de la Inteligencia Artificial



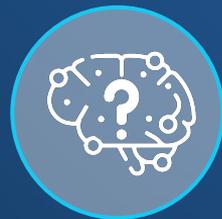
Inteligencia Artificial Estrecha

Se enfoca en **una sola tarea** con base en un gran conjunto de datos. Se le conoce como **IA débil**.



Inteligencia Artificial General

Tiene la capacidad de **razonar, planear, resolver problemas, pensar abstractamente, comprender ideas complejas y aprender rápidamente de la experiencia**.



Súper Inteligencia Artificial

Es mucho **más inteligente que los mejores cerebros humanos** en todos los campos. Es escalable de inmediato.

Fuente: Khmelnsky National University, BBC.

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

¿En cuál nivel de desarrollo crees que se ubica la IA que conocemos hoy?

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

Estamos transitando de IA Estrecha a General con:

Modelos de Lenguaje Largos (LLM) y
Modelos Largos de Acción (LAM)

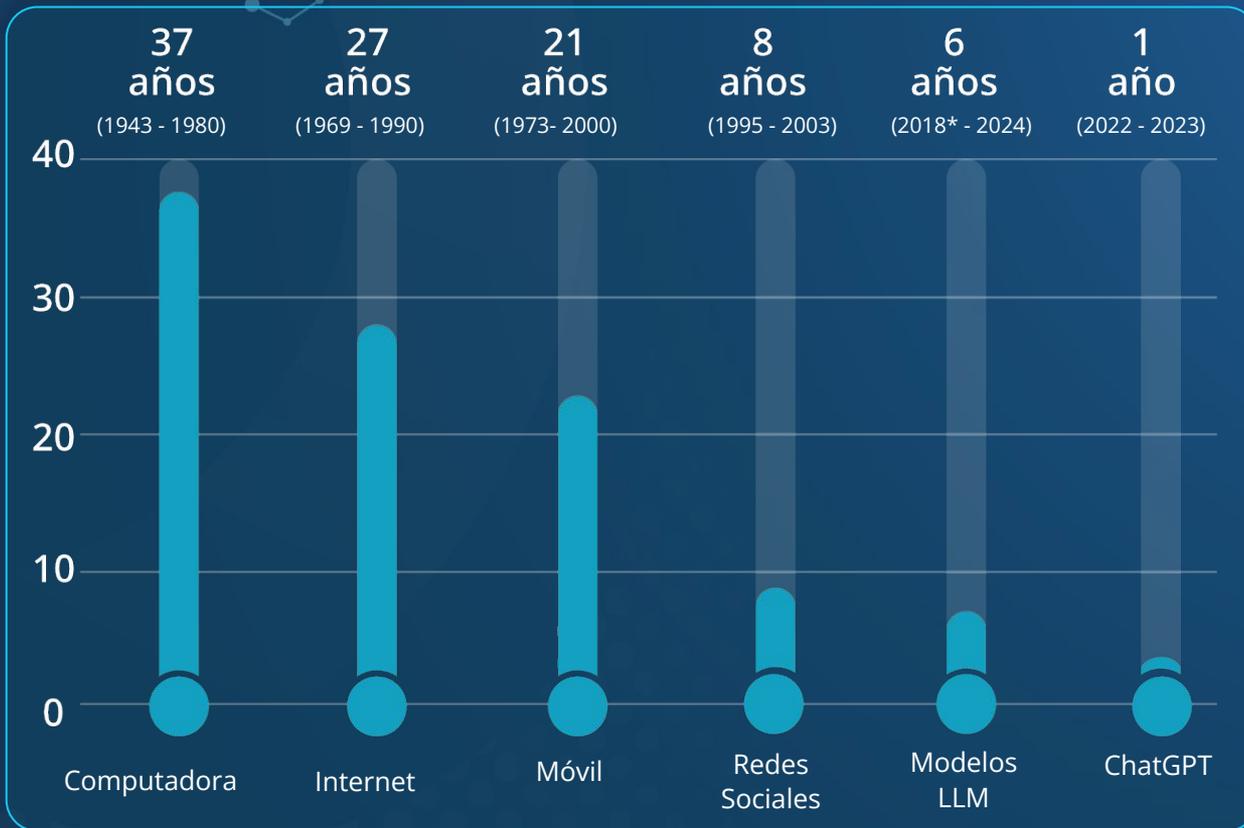
1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

Tras solo un año después de su auge, **un tercio de compañías ya usan Modelos de Lenguaje de Gran Tamaño (LLM o IA Generativa)** al interior de sus procesos organizacionales.



Fuente: McKinsey & Company

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias



**Los principales modelos LLM se presentaron al público oficialmente a finales de 2022.*

Fuentes: PC System Colombia, Telefónica, Deloitte.

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

LLM



Large **Language** Model

Es un modelo de lenguaje de gran tamaño que se entrena con amplias cantidades de información y utiliza redes neuronales para **comprender y generar texto, imágenes y/o video.**

LAM



Large **Action** Model

Este modelo está diseñado para hacer que los sistemas de IA **vean y actúen en entornos digitales de la misma manera que lo hacen los humanos.**

Fuentes: AWS, Rabbit.

1. **La IA en acción:** Conoce el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

	LLM	LAM
Función principal	Comprensión y generación de textos.	Comprensión y generación del lenguaje, razonamiento complejo y acciones.
Fortaleza más relevante	Generación de textos coherentes y con contexto.	Interpretación del lenguaje para ejecutar acciones.
Agilidad para razonar	Comprende el contexto, pero solo con la información de un rango de tiempo.	Comprensión avanzada para realizar acciones y cumplir objetivos.
Comprensión del contexto	Limitada, al solo basarse en texto.	Comprensión superior al imitar las acciones humanas en entornos digitales.
Resolución de problemas	Provee información basada en data existente.	Propone soluciones, planea estratégicamente, toma decisiones y actúa autónomamente.

Fuente: Oliver Gómez, SuperAGI.

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

Conoce algunos modelos LAM que ya están en el spotlight de la industria



Rabbit R1, tu compañero de bolsillo

Es un asistente personal para interactuar con las aplicaciones móviles teniendo una experiencia más ágil y automatizada.



Ballie, el robot compañero con IA para el hogar

Es un robot doméstico, que permite a las personas afrontar el día a día de una forma inteligente.

Fuentes e imágenes: Rabbit, Samsung Newsroom.

1. **La IA en acción:** Descubre el alcance de un Large Action Model (LAM) para innovar en tus experiencias

75% de las marcas utilizará **ventas** basadas en IA para 2025

88%

De los agentes dicen que los clientes tienen **expectativas más altas** que en años anteriores.

ANTES

69%

De los consumidores intentan **resolver los problemas por su cuenta**.

DURANTE

75%

De los clientes **espera una experiencia coherente en todos los canales** de interacción con una marca.

DESPUÉS

63%

De los clientes **espera recibir un servicio personalizado** después de una compra.

Fuentes: Smart Tribune, Hubspot, McKinsey & Company, InMoment.

TX Total Experiences

Estrategias que crean experiencias compartidas de nivel superior combinando 4 disciplinas:

MX

Multi Experience

Cambios de canal, dispositivos y aplicaciones con las que los usuarios interactúan en su viaje digital a través de los diversos puntos de contacto.

CX

Customer Experience

Percepciones y del cliente frente a sus interacciones con empleador, sistemas, canales y productos de una empresa.

EX

Employee Experience

Forma en la que los colaboradores interiorizan e interpretan las interacciones que tienen con su organización y su contexto.

UX

User Experience

Suma de los efectos causados en una persona que interactúa con una solución digital.

Fuente: Gartner

¿Cómo usar TX + LAM en una interacción de Contact Center?

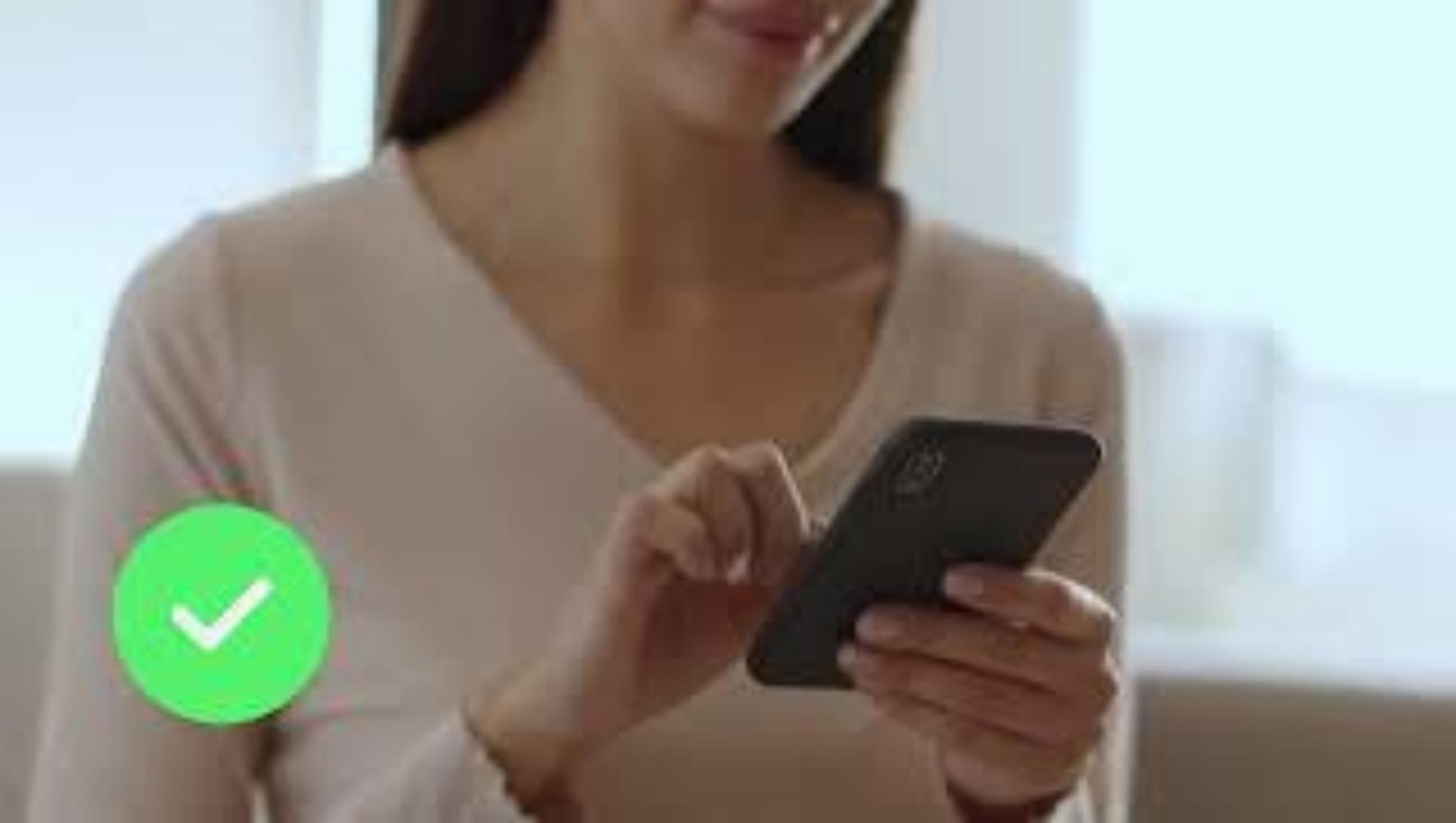
2. TX + LAM: Conoce cómo aplicarlas para transformar las interacciones con tus clientes

Usa **TX + LAM**
en tu operación de
RESERVAS en
Viajes y Turismo

A person wearing a white shirt is holding a smartphone. The background is a blurred indoor setting with a wooden chair. A text overlay is positioned in the center of the image, consisting of three stacked rectangular boxes. The top box is white and contains the text 'Aplica TX + LAM'. The middle box is white and contains 'en tu negocio'. The bottom box is orange and contains 'de reservas'.

Aplica **TX + LAM**
en tu negocio
de reservas

Usa **TX + LAM** en
tu operación para
VENTAS ONLINE
en Retail



Usa **TX + LAM**
en tu operación de
SOPORTE





ANA

Una madre precavida

“Quiero que el futuro de mis hijos y el mío esté asegurado. En mi familia hay antecedentes de enfermedades graves y no quisiera atravesar una situación difícil sin tener un respaldo”.

Edad: 35 años.

Familia: Casada con 2 hijos.

Ocupación: Gerente de Marketing de una multinacional.

No le gusta: Las sorpresas, los acertijos, estar lejos de su familia.



Quiere tener **acceso rápido y eficiente** a servicios de salud de calidad.



Busca opciones de seguros de salud que ofrezcan una **amplia red de hospitales y médicos especialistas**, asegurándose así de contar con la mejor atención médica posible.



Aunque está dispuesta a pagar por un seguro de salud privado, también busca **opciones que sean accesibles económicamente**.



SALVA



ANA

Hola Ana. Soy Santiago, cuéntame qué inconvenientes tienes para realizar el pago para que encontremos la solución que mejor se adapte a tu situación.



Un saludo Santiago. Me gustaría adquirir la póliza de salud, pero podría realizar el pago finalizando el mes.



Comprendo. Recuerda que, si realizas el pago inmediato, obtienes un 10% de descuento sobre el valor de la póliza. Sin embargo, si no puedes cancelar ahora, te enviaremos un email con toda la información acordada y un recibo de pago con plazo máximo hasta el día 30 del presente mes.



Entiendo, pero... ¿hay alguna forma de mantener el beneficio del descuento? También me interesa la póliza porque es accesible para mi familia.

Para la fecha que me indicas, puedes obtener un 5% de descuento que es el beneficio que ofrecemos para nuestros nuevos clientes.



Responda aquí! - (win+, for emojis)



Generar respuesta

Descuentos para póliza de salud:

- 5% de descuento en el primer pago para clientes nuevos.
- 10% de descuento para pagos inmediatos la primera semana del mes.
- 10% si el cliente refiere a una persona nueva para adquirir la póliza.

Dime qué descuentos puedo ofrecer a un cliente que quiere adquirir la póliza de salud.

16/2000



Mr. Wizard



Mr Wizard

El agente consulta vía chat a Mr. Wizard, su asistente inteligente, para asegurarse de que está ofreciendo un descuento vigente a Ana.

Para la fecha que me indicas, puedes obtener un 5% de descuento que es el beneficio que ofrecemos para nuestros nuevos clientes.

¡Está bien! ¿En el email incluirás el link de pago?

Por supuesto. Igualmente, días antes de la fecha límite te enviaremos un recordatorio vía SMS con el enlace.

Perfecto, muchas gracias por tu ayuda.

SMS

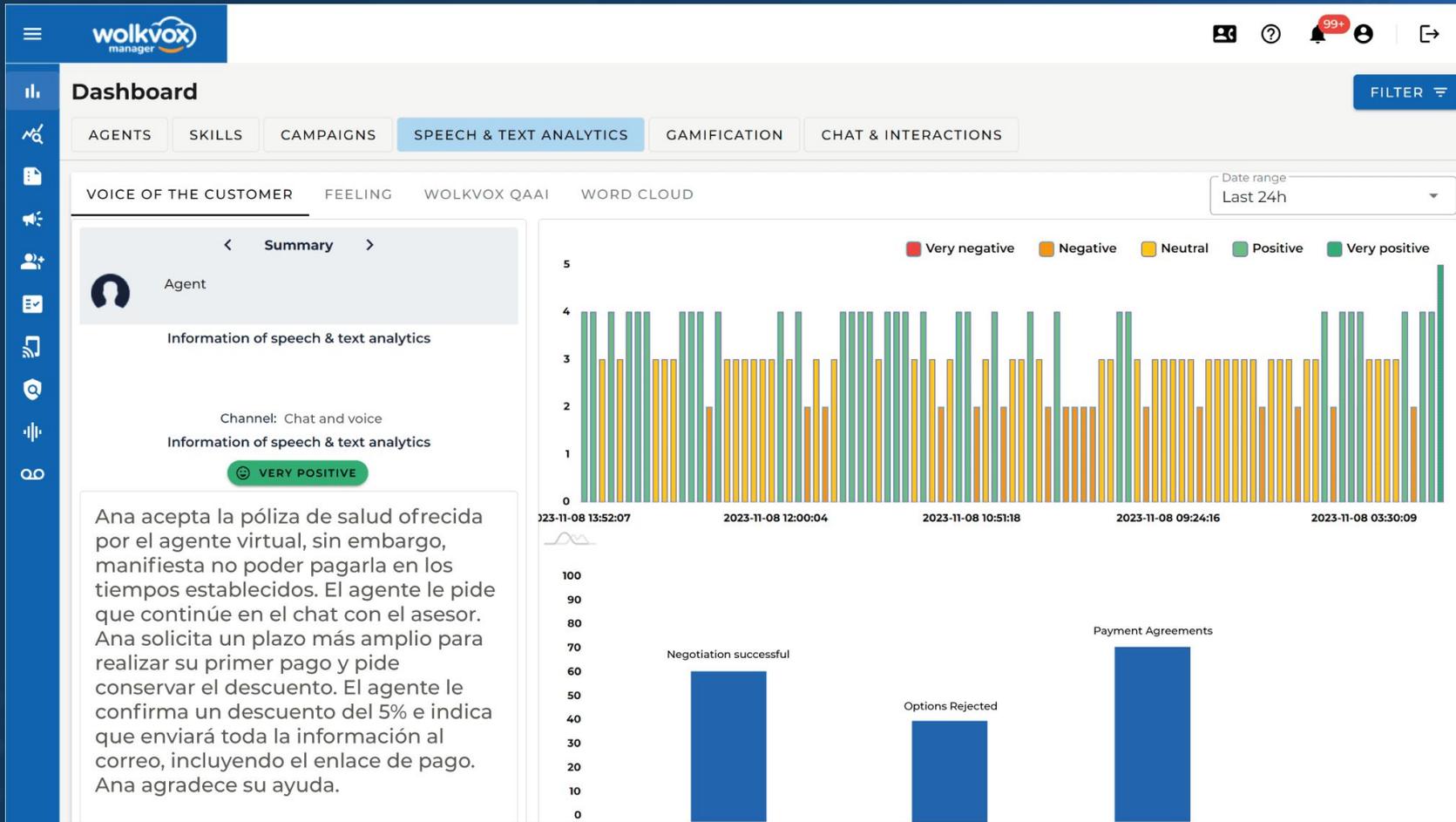
El agente envía un email a Ana con la información sobre la póliza a adquirir y programa los recordatorios vía SMS.


Speech &
Text
Analytics

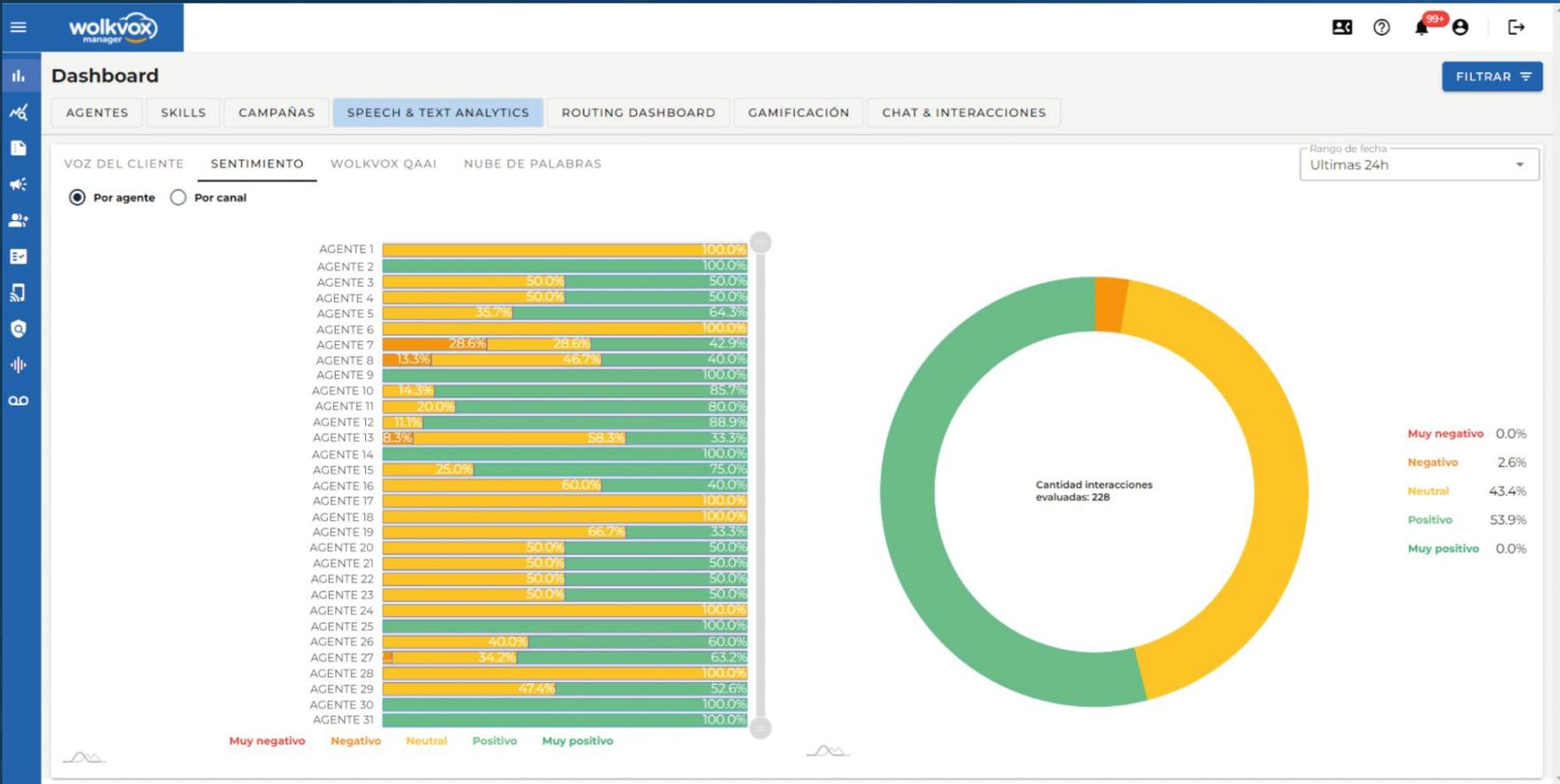

VOC
Analytics


Auto
QA 

El líder de calidad revisa el análisis de la interacción y el desempeño del agente para determinar la calidad del servicio.



2. TX + LAM: Conoce cómo aplicarlas para transformar las interacciones con tus clientes



2. TX + LAM: Conoce cómo aplicarlas para transformar las interacciones con tus clientes

Días después...

ANA

Buenos días, quisiera consultar si la póliza de salud incluye hospitalizaciones y cirugías fuera del país, antes de recomendarla a una de mis colegas.

Hola Ana, soy Salva y espero que estés teniendo un excelente día. El seguro que cotizaste hace unas semanas es el Global, este incluye hospitalizaciones y cirugías programadas fuera del país para todos los miembros incluidos en la póliza. ¡Puedes recomendarle el que tú también vas a adquirir!

Comprendo, pero ¿hay alguna excepción a tener en cuenta?

Durante este 2024, no se ha notificado ninguna excepción. Sin embargo, te enviaré un email con todos los detalles sobre este beneficio para que los compartas con esa persona. ¿Te puedo ayudar con algo más?

Así está bien, ¡muchas gracias!

Fue un placer ayudarte. Gracias por recomendar nuestros servicios. ¡Hasta una próxima ocasión!

Generar respuesta

16/2000

Mr. Wizard

Responda aquí - (win+, for emojis)



Ana escribe días después para despejar una duda antes de recomendar a alguien más la póliza. El bot recuerda las conversaciones previas, sin discriminar el canal de atención.



El bot le envía un email a Ana y deja registro de la última gestión en el CRM de la compañía.

2. TX + LAM: Conoce cómo aplicarlas para transformar las interacciones con tus clientes

Resultados TX+LAM



Bot

- ✓ Gestiona campañas a través de diferentes canales realizando un contacto exitoso.
- ✓ Envía documentos de interés y negocia la venta de la póliza a nivel omnicanal.
- ✓ Transfiere la interacción al identificar un nivel de complejidad más alto.



Cliente

- ✓ Resuelve sus necesidades de forma autónoma, fácil y rápida.
- ✓ Vive una experiencia altamente personalizada e inteligente a nivel omnicanal.
- ✓ Recomienda los productos con base en un servicio altamente positiva.



Agente

- ✓ Tiene acceso a la data de la conversación cliente - bot para continuar con la interacción.
- ✓ Consulta información específica a Mr. Wizard.
- ✓ Comparte documentos y programa recordatorios en tiempo real.

92%

De las organizaciones **están considerando invertir en software potenciado con IA** en 2024

31%

Están **seguras de que invertirán**

52%

Buscan ver esa inversión reflejada en **mayor productividad**

Fuente: Gartner

3. *Vive la experiencia LAM con wolkvox y atrévete a hacerla parte de tu operación*

**¡Haz parte de la
experiencia TX+LAM
escaneando este código!**

Regístrate y sorpréndete con
la IA en Acción.



3. Vive la experiencia LAM con wolkvox y atrevete a hacerla parte de tu operación

● Demo en vivo

3. Vive la experiencia LAM con wolkvox e impulsa la productividad aplicando IA en tu operación

“ Con la IA hoy, el punto no está sobre nosotros entendiendo a las computadoras, sino sobre **las computadoras comprendiendonos a nosotros.** ”

Fuente: Bloomberg



Satya Nadella
CEO de Microsoft

3. Vive la experiencia LAM con wolkvox y atrévete a hacerla parte de tu operación

El momento es ahora:

Súmame a la experiencia **TX + LAM**
y eleva el performance de tu negocio

3. Vive la experiencia LAM con wolkvox y atrévete a hacerla parte de tu operación

¡Visita nuestro stand
y participa por ▶▶▶
productos Apple!

Escanea este código y participa



Referencias

Rabbit. (26 de enero de 2023). Introducing r1. [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=22wLly7hKP4>

Grand View Research. (2023). Artificial Intelligence Market Size & Trends. Grand View Research. <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/artificial-intelligence-ai-market>

Chui, M., Yee, L., Hall, B., Singla, A., y Sukharevsky, A. (2023). El estado de la IA en 2023: El año clave de la IA generativa. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/el-estado-de-la-ia-en-2023-el-ano-clave-de-la-ia-generativa/es>

Strelkova, O. (2017). Three types of artificial intelligence. <https://eztuir.ztu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/6479/142.pdf?sequence=1&i>

Smink, V. (29 de mayo de 2023). Las 3 etapas de la Inteligencia Artificial: en cuál estamos y por qué muchos piensan que la tercera puede ser fatal. BBC. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-65617676>

Espitia, P. (22 de febrero de 2023). ¿Quién inventó el computador? Historia y generaciones de la computadora. PC System. <https://pcsystemcolombia.com/quien-invento-el-computador-historia-y-generaciones-de-la-computadora/>

Equipo de Comunicación. (6 de septiembre de 2023). Historia de Internet: ¿cómo nació y cuál ha sido su evolución? Telefónica. <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/historia-internet-como-nacio-evolucion/>

Telefónica. (2023). ¿Quién inventó el primer teléfono móvil? <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/quien-invento-primer-telefono-movil/>

Boletín Gobierno Corporativo.(2014). Los orígenes de las redes sociales y medios de comunicación. Deloitte. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/GC_Boletin_invierno2014_tema2.pdf

Amazon Web Series. (s.f.). ¿Qué son los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM)? <https://aws.amazon.com/es/what-is/large-language-model/>

SuperAGI [@superAGI]. (15 de noviembre de 2023). *Large Language Models (LLMs) vs Large Agentic Models (LAMs)* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/superAGI/status/1724732102875512974/photo/1>

Gómez, O. (enero de 2024). Large Action Model (LAM) will change AUTOMATION forever! [Publicar]. LinkedIn <https://www.linkedin.com/pulse/large-action-model-lam-change-automation-forever-olivier-gomez--s2cmf/>

Samsung. (9 de enero de 2024). *Un día de vida con Ballie: El robot compañero con IA para el hogar.* <https://news.samsung.com/latin/video-ces-2024-un-dia-de-vida-con-ballie-el-robot-companero-con-ia-para-el-hogar>

Referencias

Smart Tribune. (2022). Customer Experience Trends Report 2022. <https://blog.smart-tribune.com/en/customer-experience-trends>

El-Abidin, R. (11 de abril de 2022). 7 Customer Service Trends To Watch in 2024. Hubspot. <https://blog.hubspot.com/service/customer-service-trends>

Bump, P. (15 de marzo de 2022). The State of Customer Service. Hubspot. <https://blog.hubspot.com/service/state-of-service-report>

García, E. (26 de mayo de 2023). 27 de estadísticas sobre experiencia del cliente que necesitas conocer hoy. Erick Alejandro García. <https://erickalejandrogarcia.com/2023/05/26/27-estadisticas-sobre-experiencia-del-cliente-que-necesitas-conocer-hoy/>

Gartner. (2023). *The Total Experience Strategy for Better Retail Digital Interactions*. <https://www.gartner.com/en/webinar/445952/1051272>

Gallup. (2023). *Employee Engagement Solutions*. <https://www.gallup.com/workplace/229424/employee-engagement.aspx>

Gartner. Multiexperience Development Platforms (MXDP). (2023). Gartner Glossary. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/multiexperience-development-platforms-mxdp>

Gartner. Customer Experience. Gartner Glossary. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/customer-experience>

Gartner. Employee Experience. (2023). Gartner Glossary. <https://www.gartner.com/en/human-resources/glossary/employee-experience>

Gartner Digital Markets. (2024). *2024 Global Software Buying Trends*. https://www.gartner.com/ngw/globalassets/en/digital-markets/documents/2024-global-software-buying-trends-report.pdf?utm_source=dmven&utm_medium=email&utm_campaign=Upgr_Nsl_Insights_Feb24&emailId=55048&contactId=18403793&campId=14243&utm_content=55048&utm_term=18403793

Bloomberg en Español. (2023). *El fundador de OpenAI habla sobre el futuro de la inteligencia artificial* [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=I2WRZNqkMOE>

Bloomberg Live. (2024). *Microsoft CEO Nadella on AI Wave and Tech in 2024* [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=-YZ1QKVj4>