

LIONBRIDGE

TODO SOBRE LA IA: LOS SECRETOS PARA IMPLEMENTAR CORRECTAMENTE LA IA



EL PAPEL FUNDAMENTAL DE LOS
SERVICIOS DE DATOS DE IA PARA LLEVAR
A CABO CON ÉXITO PROYECTOS DE IA



Pese al potencial de la IA, las tasas de error actuales son alarmantes:

80 %

DE TODOS LOS PROYECTOS DE IA FRACASAN



42 %

DE LAS EMPRESAS ESTÁN ABANDONANDO SUS INICIATIVAS DE IA

Estas cifras son una pena, porque los errores se pueden evitar.

Y en Lionbridge no queremos que su empresa acabe formando parte de esas estadísticas desalentadoras. Tras trabajar con las versiones más avanzadas de la tecnología de IA para ayudar a cientos de clientes a sacar el máximo partido de sus proyectos con esta tecnología, hemos aprendido algunas cosas que hoy podemos ofrecerle.

La IA puede ofrecer todo lo que espera de ella y posee un potencial transformador capaz de generar oportunidades únicas de crecimiento y eficiencia, pero solo si se implementa de forma eficaz. Y nosotros vamos a contarle las claves para lograrlo.

**¿Todo preparado para dar el siguiente paso?
VEÁMOSLO.**

CONOZCA A NUESTROS EXPERTOS

En una singular confluencia de conocimientos, los directivos de IA de Lionbridge ofrecieron distintas perspectivas sobre el uso eficaz de la IA. A continuación, le contamos quiénes son (y por qué puede confiar en ellos), junto con un breve resumen de sus opiniones sobre esta tecnología.

“

EMER MCCARRICK, DIRECTOR DE RECURSOS DE IA

Su propósito es lograr un «crowdsourcing» en IA más eficiente, más inteligente y más humano, incluso a gran escala.

No se trata solo de encontrar a un experto concreto (para el entrenamiento de la IA), sino de dar con el experto adecuado, en el lugar y con el perfil demográfico correctos.

”

“

DIANA FORTIN, DIRECTORA DE CALIDAD DE IA

Impulsar el éxito constante y escalable mediante una estrategia de IA centrada en la formación y la calidad.

Veo la IA como una colaboradora, una herramienta que nos ayuda, no como una enemiga. Es una aliada. Se puede integrar en muchas partes del flujo de trabajo para automatizar tareas y desarrollar distintas soluciones.

”

“

MALGORZATA GORBACZ, DIRECTORA DE PROGRAMAS DE IA

Comprometida a trabajar con los clientes para crear soluciones de IA que impulsen la innovación y mejoren la calidad de vida.

Primero es necesario entender qué se pretende conseguir y, a partir de ahí, incorporar al proyecto a los expertos adecuados. Luego, hay que asegurarse de contar con la experiencia y las opiniones de los usuarios finales para garantizar el éxito en ese proyecto concreto de IA.

“

SUZANNE TUCKER, DIRECTORA DE VENTAS EMPRESARIALES DE IA

Abordar y reducir el sesgo para ofrecer una experiencia de IA más inclusiva.

Los modelos avanzados que estamos viendo y utilizando actualmente imitan el comportamiento y los resultados humanos, y en este proceso tan complejo intervienen numerosos matices.

“

WILL ROWLANDS-REES, DIRECTOR DE IA

Obsesionado por asociarse con empresas para implementar la IA con éxito.

Es fundamental contar con una estrategia de IA, pero aún más importante es que esté coordinada con la estrategia empresarial. Cuando algo no funciona, (es porque alguien) ha creado una solución excelente, pero para un problema que nadie tiene.

”

ENGI LIM, DIRECTORA DE VENTAS EMPRESARIALES DE IA

A su disposición para transformar sus objetivos de IA en resultados reales y rápidos.

Cuanto más grande es la empresa, más departamentos tiene y más marcada es la desconexión entre ellos. Además, el lago de datos supone un gran problema, porque no todos pueden acceder a él ni saben exactamente qué información contiene.

LA IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS DE DATOS DE IA: ¿POR QUÉ SON TAN ESENCIALES?

El éxito de los proyectos de IA depende en gran medida de la calidad y la pertinencia de los datos utilizados. Las principales causas del fracaso de los proyectos de IA suelen ser problemas relacionados con los datos, como su baja calidad e inexactitud, así como deficiencias en su gobierno y su fragmentación. Es fundamental garantizar que los datos sean pertinentes para el objetivo de su negocio y cumplan con las necesidades específicas del modelo de IA.

Los servicios de datos de IA abarcan una amplia gama de soluciones diseñadas para optimizar la inteligencia artificial en los procesos empresariales. Estos servicios incluyen datos de entrenamiento para IA, desarrollo de modelos de IA y soluciones de IA específicas para cada sector.

Estos son algunos de ellos:

Anotación de datos | Recopilación de datos | Gestión de equipos
Validación de resultados | Asistencia en el desarrollo

Comprender los matices de los servicios de datos de IA es esencial.

¿Quiere garantizar el éxito de sus proyectos de IA? Preste atención a estos cinco aspectos clave.

“

El principal obstáculo es la falta de flexibilidad. Hay que adaptarse, en lugar de insistir en encajar una pieza cuadrada en un hueco redondo.

SUZANNE TUCKER,
DIRECTORA DE VENTAS
EMPRESARIALES DE IA



— MOTIVO N.º 1 PREGUNTAR: ¿ESTÁ RESOLVIENDO EL PROBLEMA CORRECTO?

Si quiere que el éxito de su proyecto de IA esté garantizado, tiene que asegurarse de centrarse en el problema empresarial correcto. Muchas iniciativas de IA fracasan porque no abordan las cuestiones clave que afectan a los objetivos del negocio, lo que provoca una falta de coordinación y un desperdicio de recursos. Es fundamental evitar un enfoque aislado, ya que puede limitar considerablemente el alcance y la eficacia de sus soluciones de IA.

Para resolver realmente el problema correcto, es de vital importancia mantener un diálogo constante. Para ello, es necesario comprender cómo evolucionan tanto el problema como los datos a lo largo del tiempo. Tenga en cuenta todo el ciclo de vida de los datos, desde la recopilación hasta la anotación, y asegúrese de que cada fase se ajuste a los objetivos de su empresa. La adaptación cultural y la relevancia del contenido también son factores clave, ya que garantizan la eficacia y la capacidad de adaptación del modelo de IA.

Los proyectos de IA suelen implicar flujos de trabajo complejos, por lo que es necesario contar con la capacidad para reaccionar y adaptarse a medida que surgen nuevos conocimientos y desafíos. Un planteamiento integral y flexible ayuda a mantener la perspectiva completa y evita el estancamiento o enfocarse demasiado en un solo elemento del problema.

Para evaluar si sus proyectos de IA se ajustan a los problemas de su negocio, utilice esta lista de verificación y asegúrese de:

- Adoptar un enfoque integral en lugar de centrarse en un único problema.
- Mantener un diálogo constante para comprender cómo evoluciona el problema.
- Tener en cuenta todo el ciclo de vida de los datos y asegurarse de que se ajusta a los objetivos de su negocio.
- Garantizar la adaptación cultural y la relevancia del contenido.
- Mantener la flexibilidad y la agilidad para adaptarse a nuevos conocimientos y desafíos.



MOTIVO N.º 2 COMPRENDER LA CALIDAD DE LOS DATOS DE IA: ¿SE ADAPTAN LOS DATOS A LOS OBJETIVOS DE SU NEGOCIO?

Para que cualquier proyecto de IA tenga éxito, es necesario contar con datos de gran calidad, por lo que es fundamental que sepa cómo son sus datos. Con demasiada frecuencia, las iniciativas de IA fracasan debido a que los datos son de baja calidad, no se ajustan a los objetivos del proyecto o se encuentran aislados en compartimentos. Estos problemas pueden provocar que se desperdicien recursos y se pierdan oportunidades.

Para garantizar que sus datos sean los más adecuados para sus objetivos, comience evaluando su calidad, ya que unos datos de gran calidad son fundamentales para entrenar modelos de IA efectivos. Esto implica no solo verificar su exactitud, sino también asegurarse de que representen fielmente el problema que se está abordando. Realizar análisis desde distintos niveles jerárquicos ayuda a localizar carencias y a consolidar la conexión entre la gestión de datos y los objetivos del negocio.

Analice todo el ciclo de vida de los datos, desde la recopilación hasta la anotación. En cada etapa, es importante evaluar si los datos cumplen con los estándares de su sistema de IA. Un gobierno deficiente puede provocar incoherencias y errores, lo que podría debilitar el potencial de la IA. Al evaluar y mejorar continuamente los datos, se asegura de que sigan siendo pertinentes y efectivos.

La adaptación cultural y la relevancia del contenido también son importantes. Los modelos de IA deben ajustarse a distintos contextos y perfiles demográficos para ser realmente efectivos. Esto implica tener en cuenta, durante la fase de preparación de los datos, factores como el idioma, los matices culturales y la idoneidad del contenido. Además, los datos deben reflejar con precisión la realidad y no tener sesgos.

Por último, la colaboración y la experiencia desempeñan un papel clave para garantizar la calidad de los datos. Contar con expertos que comprendan los matices de los datos para IA puede aportar información y perspectivas que no resultaban evidentes al principio.

“

Iniciar el diálogo (sobre la calidad de los datos) al principio (del proceso) es fundamental. Una vez que comprenda cuáles son las necesidades, inicie ese proceso y avance a partir de ahí.

DIANA FORTIN, DIRECTORA DE CALIDAD DE IA



MOTIVO N.º 3 INVESTIGAR: ¿ESTÁ USANDO SU SISTEMA DE IA DE FORMA CORRECTA?

Ya tiene los datos y ha desarrollado su sistema. Sin embargo, no funciona como estaba previsto. ¿Por qué?

Un error común de los equipos de IA es centrarse en los resultados inmediatos que pueden obtenerse, en lugar de dar prioridad al objetivo empresarial. Esta falta de coordinación puede generar ineficiencias y provocar que fracase el proyecto, y suele producirse cuando las empresas carecen de colaboración interdepartamental.

Si bien las empresas más pequeñas suelen contar con mayor flexibilidad, las grandes se enfrentan a mayores desafíos, ya que es más probable que los departamentos trabajen de forma aislada y que los equipos pasen por alto las necesidades de las principales partes interesadas. Cuando esto ocurre, mejorar los datos y adaptarlos a los objetivos empresariales se convierte en un paso esencial para lograr resultados satisfactorios.

Si desea resolver estos problemas, tendrá que obtener datos de mayor calidad, que se hayan verificado y etiquetado, así como contar con la intervención humana para mejorar o ajustar los modelos. Y todo esto requiere recursos y tiempo. Muchos de los retos y retrasos que esto conlleva pueden evitarse con una planificación adecuada, el establecimiento de objetivos claros, la realización de pruebas periódicas a los sistemas de IA para verificar que ofrecen los resultados esperados y contar con la participación de expertos desde las fases iniciales del proceso.

“

La mayoría de nuestros clientes se pone en contacto con nosotros cuando ya están en la fase final y no logran alcanzar sus objetivos. No están obteniendo los resultados de negocio que esperaban y entonces nos dicen: «Ojalá hubiéramos contado con ustedes desde el principio; así podríamos haber planificado todo y no habríamos perdido tiempo».

ENGI LIM,
DIRECTORA DE VENTAS EMPRESARIALES DE IA



MOTIVO N.º 4 SABER: ¿CÓMO PUEDEN LOS EXPERTOS EN IA AYUDARME A CONSEGUIR LOS RESULTADOS QUE NECESITO?

Cuando una empresa descubre la ventaja de contar con expertos para impulsar sus iniciativas de IA, lo más importante a continuación es colaborar con el socio adecuado.

Lionbridge desempeña un papel fundamental para garantizar el éxito de los proyectos de sus clientes, ya que se integra plenamente en sus equipos. Estos son algunos de los factores más importantes para lograrlo:

- **Colaboración previa y continuada:** involucre a su socio desde el principio del proceso, comenzando por la integración, y a lo largo de todo el ciclo de entrega. Los gestores de programa, los jefes de proyecto y los especialistas de Lionbridge, junto con los expertos en anotación de datos, recopilación de datos y localización, aportan un valor significativo durante todo el proceso. Y no olvide colaborar de forma intensiva a nivel interno, incluso con equipos con los que normalmente no trabaje.
- **Coordinación sobre los objetivos:** asegúrese de que todos estén coordinados desde las primeras etapas del proceso para establecer las bases del éxito. Su socio puede también ayudarle a definir los objetivos para que así pueda tener la seguridad de estar resolviendo el problema correcto.
- **Flexibilidad y capacidad de adaptación:** sea flexible en cuanto a modificar los flujos de trabajo y los enfoques en función de los comentarios y los resultados de los datos, para que el sistema de IA siga siendo relevante y eficaz a medida que evoluciona.
- **Combinación de conocimientos:** su socio se encargará de las carencias de competencias entre los especialistas en datos y los profesionales de la localización, especialmente en proyectos que impliquen modelos lingüísticos que generen traducciones, para crear una experiencia fluida y mejorar la eficacia de la solución de IA, garantizando que sea sólida, precisa e inclusiva.

“

Muchos clientes acuden a nosotros después de haberlo intentado con otra empresa... Queremos conocer su historia. Queremos entender qué funcionó bien y qué no, para poder diseñar las soluciones correctas.

MALGORZATA GORBACZ,
DIRECTORA DE
PROGRAMAS DE IA



MOTIVO N.º 5 IDENTIFICAR: ¿CUÁLES SON LAS INCÓGNITAS QUE NO CONOCE?

Determinar las incógnitas que no conoce es fundamental para el éxito de los proyectos de IA. Para ello, debe identificar aspectos y desafíos que no resultan evidentes de inmediato, pero que pueden tener un impacto importante en los resultados.

Trabajar con un equipo diverso ayuda a reducir estas incógnitas desconocidas. Incorporar distintas perspectivas y áreas de especialización al proyecto permite detectar sesgos y posibles problemas que, de otro modo, podrían pasar desapercibidos. Al tener en cuenta una amplia gama de puntos de vista, el equipo puede anticipar y mitigar riesgos de manera más efectiva, lo que se traducirá en una implementación de IA más sólida y satisfactoria.

“

La clave radica en cómo diseñamos de manera intencionada el grupo con el que vamos a trabajar. También resulta muy útil incorporar perfiles que sean completamente opuestos a lo que creemos necesitar, porque ese tipo de contraste puede desvelar muchos de los sesgos presentes en los datos.

EMER MCCARRICK,
DIRECTOR DE RECURSOS DE IA

EJEMPLOS DEL MUNDO REAL DEL USO DE LA IA

La tecnología de IA está transformando los sectores al resolver problemas empresariales reales mediante aplicaciones innovadoras. **Estas son algunas de las formas en que las empresas la están utilizando de manera eficaz:**

Operaciones de centros de llamadas

Las empresas están utilizando agentes de IA ya configurados o desarrollando los suyos propios a partir de los datos de sus centros de llamadas. Estos agentes pueden reducir el volumen de llamadas y el tiempo medio de atención, mejorando así la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Optimización para motores de búsqueda

Las empresas están utilizando la IA para generar prompts de búsqueda efectivos, lo que permite a los usuarios explorar productos y servicios de manera más eficiente. Este enfoque mejora la experiencia del usuario y aumenta su satisfacción.

Automatización de procesos

Las organizaciones están utilizando la IA para optimizar sus actividades empresariales. Una cadena de hoteles y complejos turísticos empleó la IA para gestionar el desperdicio de alimentos al analizar imágenes de las cámaras sobre los contenedores de residuos, identificar los tipos de residuos y ajustar las porciones y los elementos del menú según los conocimientos obtenidos a partir de los datos.

Chatbots

Las empresas están implementando chatbots basados en IA para que interactúen con los clientes. Estos chatbots mejoran el servicio al cliente al ofrecer respuestas rápidas y precisas, por lo que los agentes humanos disponen de más tiempo para poder centrarse en tareas más complejas.

Uso interno

Cada vez más empresas utilizan la IA de manera interna para mejorar la eficiencia de los empleados y aumentar la productividad en diversos departamentos.



¿Preparado para dar el siguiente paso?

Si adaptan los proyectos de IA a los objetivos empresariales, priorizan la calidad de los datos, fomentan la colaboración entre departamentos, planifican y establecen metas de manera integral e identifican y abordan las incógnitas desconocidas, las empresas aumentarán al máximo la probabilidad de éxito de sus iniciativas de IA.

“

Si se centra en los objetivos de su negocio y no en sacar partido de la última novedad, tendrá auténticas posibilidades de éxito.

WILL ROWLANDS-REES, DIRECTOR DE IA

MÁS INFORMACIÓN:
LIONBRIDGE.COM