

IA generativa para potenciar el talento en el retail

Señor Director:

La Inteligencia Artificial Generativa (IA Gen) se ha convertido en una herramienta esencial para el crecimiento del retail. Para maximizar su potencial, la industria debe reinventar su relación con los consumidores y ajustar los procesos laborales. Un estudio de Accenture revela que esta tecnología puede transformar el 50% de las horas de trabajo en el sector minorista. Sin embargo, es crucial encontrar la forma de que la IA Gen y el talento humano trabajen juntos.

Es necesario desarrollar modelos de talento y políticas que incluyan la retroalimentación de los trabajadores. Esto permitirá potenciar las habilidades tecnológicas del personal a medida que la IA Gen se integre en sus funciones. Hoy, las herramientas disponibles apoyan a los trabajadores, pero con la capacitación adecuada, podrán ofrecer un nivel de

asistencia más personalizado. Por ejemplo, al ayudar a un cliente a rediseñar su patio, un empleado podrá usar IA para acceder a sus preferencias y crear un diseño virtual en tiempo real.

La combinación de IA Gen y talento permitirá a los colaboradores ofrecer soluciones personalizadas, mejorando la experiencia del cliente y aumentando las ventas. Fomentar una cultura de cambio colaborativo entre humanos y tecnología será clave para el futuro del retail.

MAURICIO BLANCO
DIRECTOR EJECUTIVO DE ACCENTURE CHILE