

REFORMA

5 empresas innovadoras y cómo usan agentes de IA

Los agentes de inteligencia artificial han surgido como uno de los aspectos más emocionantes de la IA generativa para las empresas porque llevan a los chatbots al siguiente nivel, al desempeñar tareas complejas sin la ayuda de humanos.

Estos agentes autónomos de IA pueden seguir instrucciones y hacer cosas desde verificar la reservación de renta de un auto en el aeropuerto hasta evaluar posibles clientes potenciales.

El año pasado, compañías de software desde Salesforce hasta ServiceNow, Microsoft y Workday, anunciaron sus propios agentes de IA, que afirman pueden ayudar a los negocios a ser aún más independientes en áreas como contratación de empleados, contacto con clientes potenciales, creación de contenido de mercadotecnia y gestión de su tecnología de la información.

Si estos agentes de IA funcionan como se promete, también podrían darles a las compañías los rendimientos sobre inversiones que han estado buscando de la IA generativa.

No obstante, más agentes de IA pueden significar más problemas, especialmente en materia de ciberseguridad, señala Gartner, una firma de investigación de mercado y consultoría de tecnología de la información. Para el 2028, al menos 15% de las decisiones de negocios cotidianas serán tomadas de forma autónoma a través de agentes de IA, comparado con cero en el 2024, reportó Gartner. Pero, también para entonces, el 25% de las infracciones en compañías estará vinculado al abuso de agentes de IA.

A continuación, cinco empresas que han comenzado a integrar agentes de IA en sus productos y operaciones.

Johnson & Johnson: Agentes para descubrir fármacos

En Johnson & Johnson, con sede en Nueva Jersey, agentes de IA son utilizados para ayudar al gigante de los cuidados de la salud en el proceso de síntesis química en el descubrimiento de fármacos.

Una vez que se ha identificado una molécula farmacéutica prometedora, es necesario medir su relación costo-eficacia y confiabilidad, explicó Jim Swanson, director de información. Y hay muchas variables que se deben tomar en cuenta para hacerlo, desde la temperatura hasta las reacciones que se están optimizando.

La solución: un agente de IA autónomo que pueda determinar el mejor momento para realizar un cambio de solvente, un proceso en el que un solvente es cambiado por otro para cristalizar una molécula y, de hecho, crear el fármaco, apuntó Swanson.

Sin la ayuda de estas tecnologías, los científicos de J&J pasarían por múltiples iteraciones del mismo proceso manualmente, asegurándose de que se den las condiciones adecuadas para optimizar el cambio.

"Ahora estamos usando agentes para tomar ese contenido, con todas esas variables, y determinar cuándo será la próxima vez que hagamos ese cambio y, de hecho, lo ejecutemos", indicó. Los agentes se combinan con aprendizaje de máquinas tradicional y gemelos digitales -básicamente, réplicas digitales de entidades del mundo real- para acelerar el proceso, señaló.

Aun así, J&J procede con cautela. Swanson dijo que la compañía está "consciente de este riesgo con agentes autónomos que podrían estar teniendo malas conductas, como generar información sesgada y producir alucinaciones".

Moody's: Agentes de análisis financiero

Los agentes de IA se están convirtiendo en actores clave en la investigación de Moody's, la firma de software y análisis financiero con sede en Nueva York.

Muchos aspectos de la investigación, como comparativos entre industrias y análisis de documentos presentados por compañías ante la Comisión de

Valores, ya habían sido subcontratados a áreas de menor costo fuera de EU, reveló Nick Reed, director de productos de la compañía. Ahora, parte de ese trabajo está a cargo de agentes autónomos de IA, específicamente aquellos que trabajan en conjunto con otros agentes.

La compañía ha desarrollado un total de 35 agentes, algunos para tareas más pequeñas como gestión de proyectos, y los ha vinculado con agentes para supervisarlos, creando lo que Reed llama un "sistema multiagente".

Los agentes de Moody's reciben instrucciones específicas, personalidades y acceso a datos e investigación. Como resultado, pueden llegar a conclusiones diferentes, sobre todo en temas complejos como analizar la aptitud financiera de una compañía que parece saludable, pero que enfrenta un riesgo geopolítico.

"Es un poco parecido a tu capacidad como persona individual", manifestó Reed. "Lo que hemos descubierto es que un agente es mejor si no hace varias cosas a la vez".

EBay: Agentes que escriben código y venden artículos
EBay echa mano de agentes de IA para ayudar a escribir código y crear campañas de mercadotecnia. La compañía también planea implementar agentes que puedan ayudar a compradores a buscar artículos y a vendedores a publicar sus productos.

Para que todo esto suceda, el mercado en línea con sede en San José, California, creó su propio "marco de agentes" que puede usar varios modelos de lenguaje grandes en segundo plano, explicó Nitzan Mekel-Bobrov, director de IA de eBay.

El marco de agentes funciona como un orquestador, al dictar qué modelos de IA serán usados para ciertas tareas, como traducir código y sugerir fragmentos de código, dijo Mekel-Bobrov. A medida que sus agentes se vuelvan más sofisticados, podrán actuar de forma más autónoma, al escribir más código por su cuenta, línea por línea, como lo harían desarrolladores humanos, añadió.

Deutsche Telekom: Un agente de preguntas y respuestas
El gigante de las telecomunicaciones Deutsche Telekom, que tiene unos 80 mil trabajadores en Alemania, ha implementado un agente de IA para que sus empleados puedan hacer preguntas sobre políticas y beneficios internos, y para que su personal de servicio pueda hacer preguntas sobre sus productos y servicios.

Alrededor de 10 mil empleados utilizan el agente de IA cada semana, indicó Jonathan Abrahamson, director digital y de productos de Deutsche Telekom.

Deutsche Telekom también está experimentando con dejar que el agente, al que llama askT, realice tareas en nombre de los empleados, agregó Abrahamson. Un empleado que quiera programar sus próximas vacaciones, por ejemplo, puede pedir a askT que introduzca la solicitud de permiso en el sistema de software de recursos humanos en su nombre.

Cosentino: "Una fuerza de trabajo digital" para clientes

La compañía española Cosentino, que fabrica superficies para cubiertas de cocina y otros materiales de piedra para casas y edificios, ha incorporado una "fuerza de trabajo digital" de agentes de IA para llenar los vacíos en su personal de servicio al cliente, apuntó Rafael Domene, director de información de la empresa.

Ahora, su "personal digital" ha reemplazado por completo el trabajo de tres a cuatro personas que antes se dedicaban a procesar pedidos de los clientes, y ese personal se concentra en otras áreas de servicio, precisó Domene.