



IA y Gobierno Digital: Innovación en Servicios Públicos con AWS

José Lorenzo Cuéncar.
Sr. Solutions Architect.
AWS México. Public Sector



Jocelyn

Estrategia Empresarial AI

Inteligencia Artificial Generativa

The background features a complex, glowing network of blue lines and nodes, resembling a neural network or data flow. On the right side, there is a large, curved shape that transitions from a bright orange at the bottom to a deep purple at the top, creating a vibrant gradient effect.

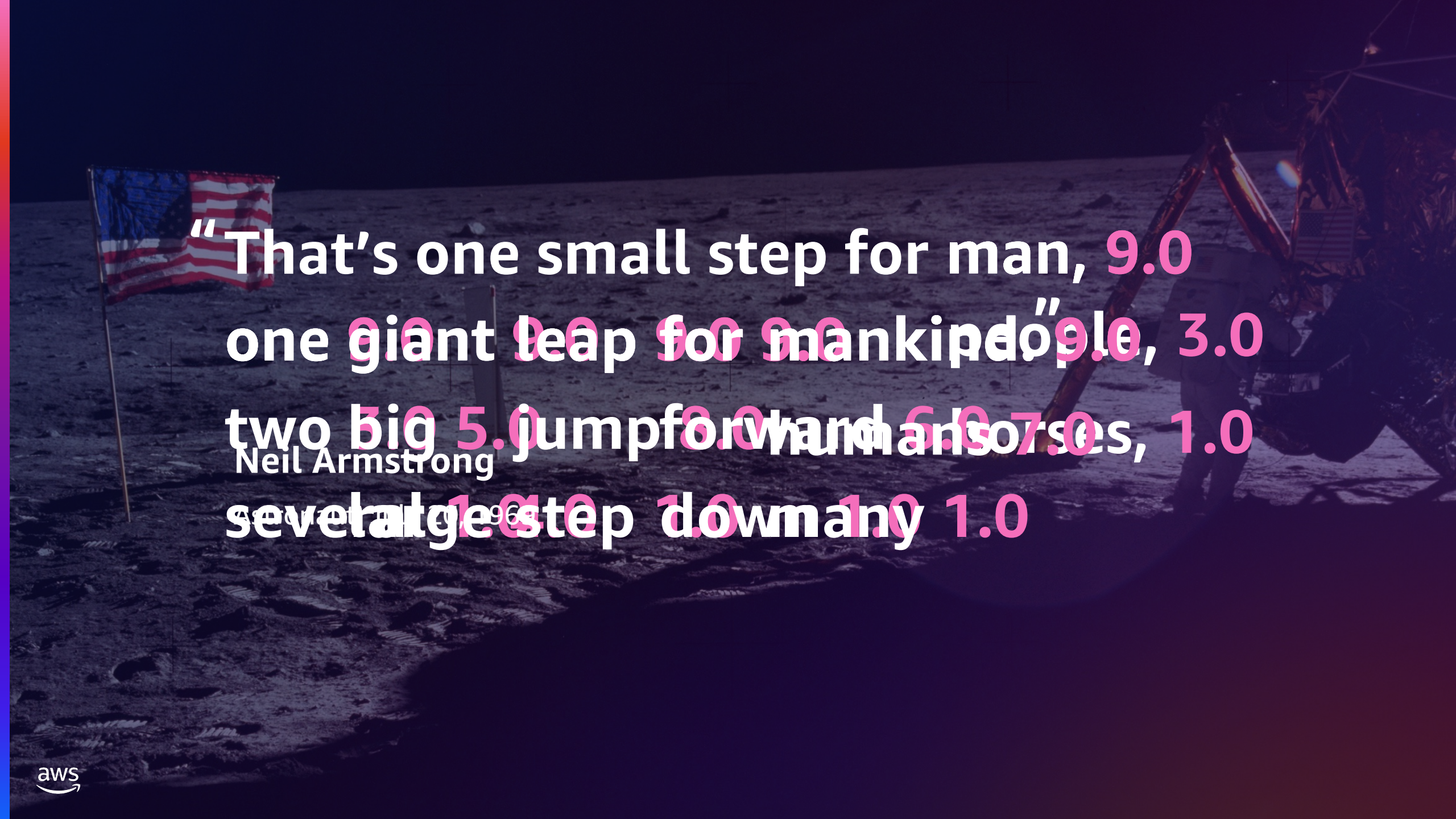
El punto de inflexión para generative AI



Proliferación
masiva de datos

Disponibilidad
de capacidad
computacional
escalable

Innovación
en ML

A photograph of an astronaut on the moon, with an American flag planted in the foreground. The scene is dark and desolate, with the lunar surface visible. The text is overlaid on the image in white and pink colors.

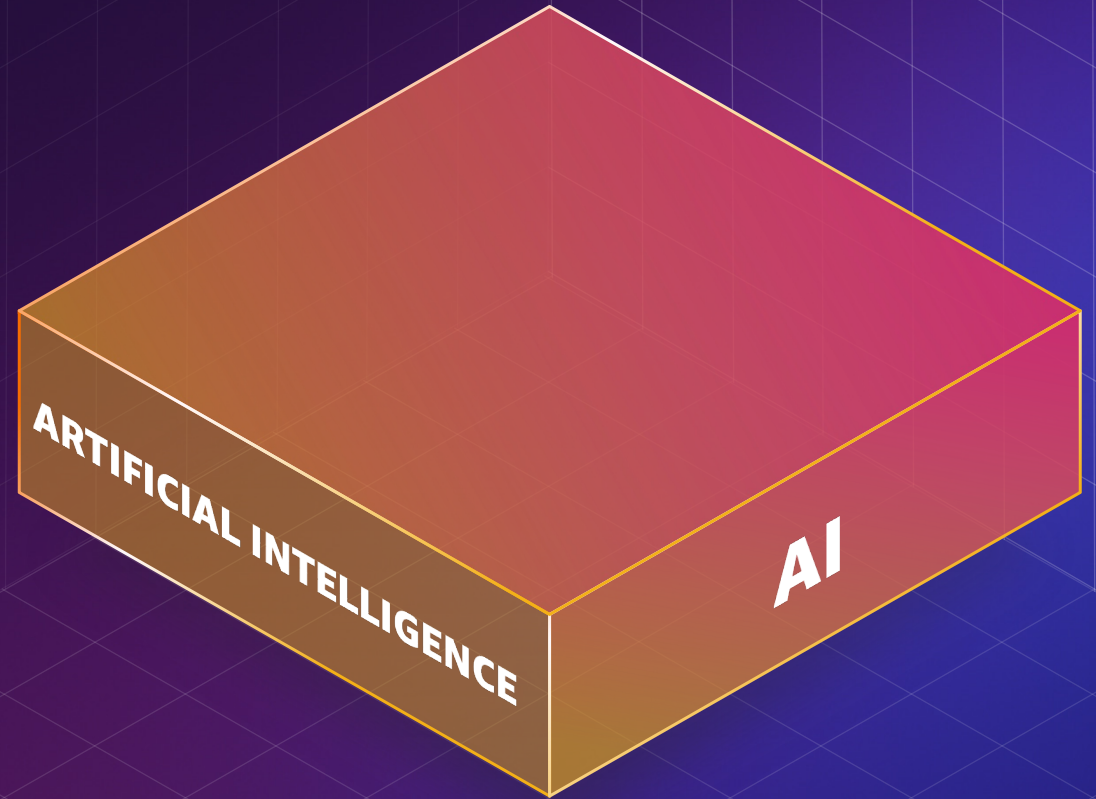
"That's one small step for man, 9.0
one giant leap for mankind," 9.0, 3.0
two big 5.0 jump forward for humans, 1.0
several 1.0 step down many 1.0

Neil Armstrong

La evolución del aprendizaje automático

ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)

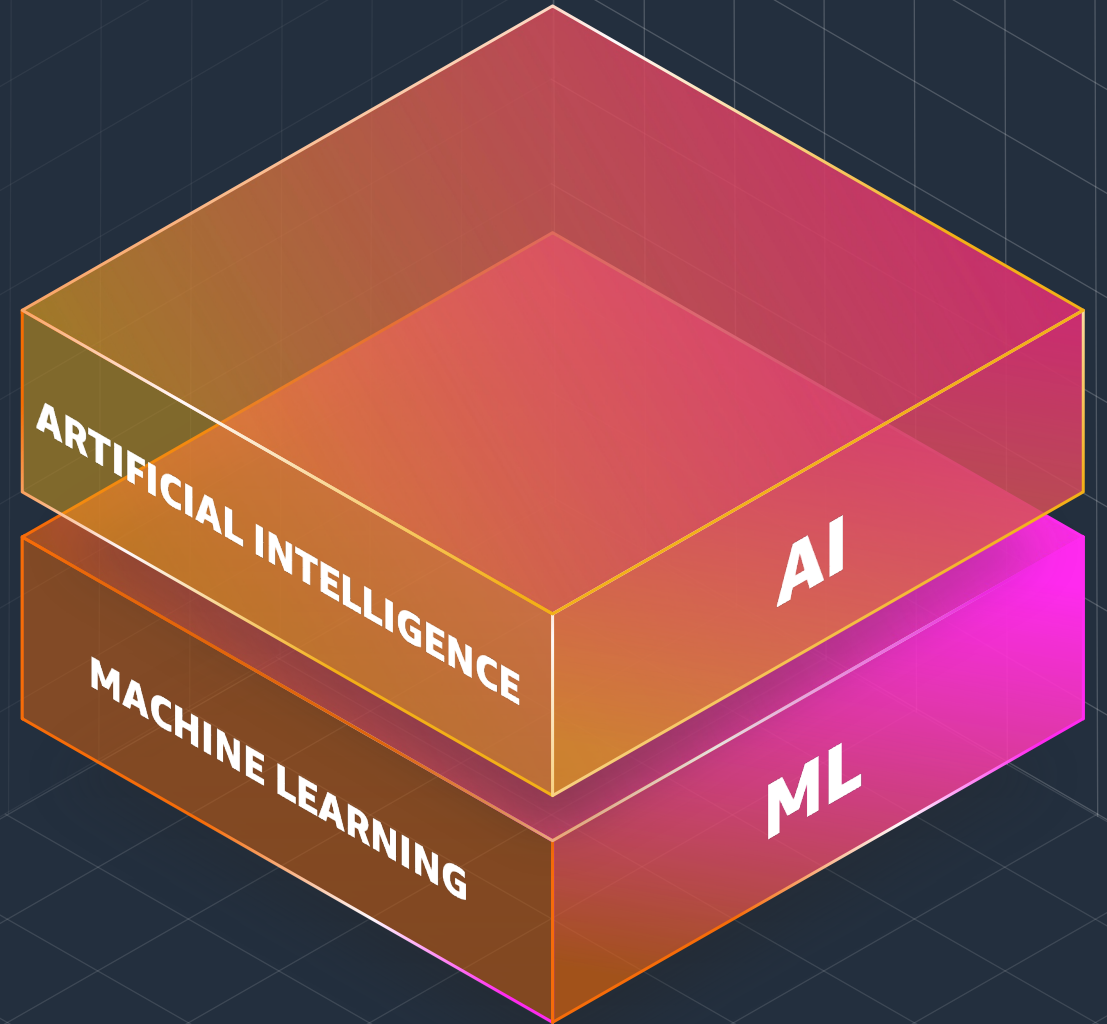
Cualquier técnica que permita a las computadoras imitar la inteligencia humana utilizando lógica, declaraciones si-entonces y aprendizaje automático.



La evolución del aprendizaje automático

MACHINE LEARNING (ML)

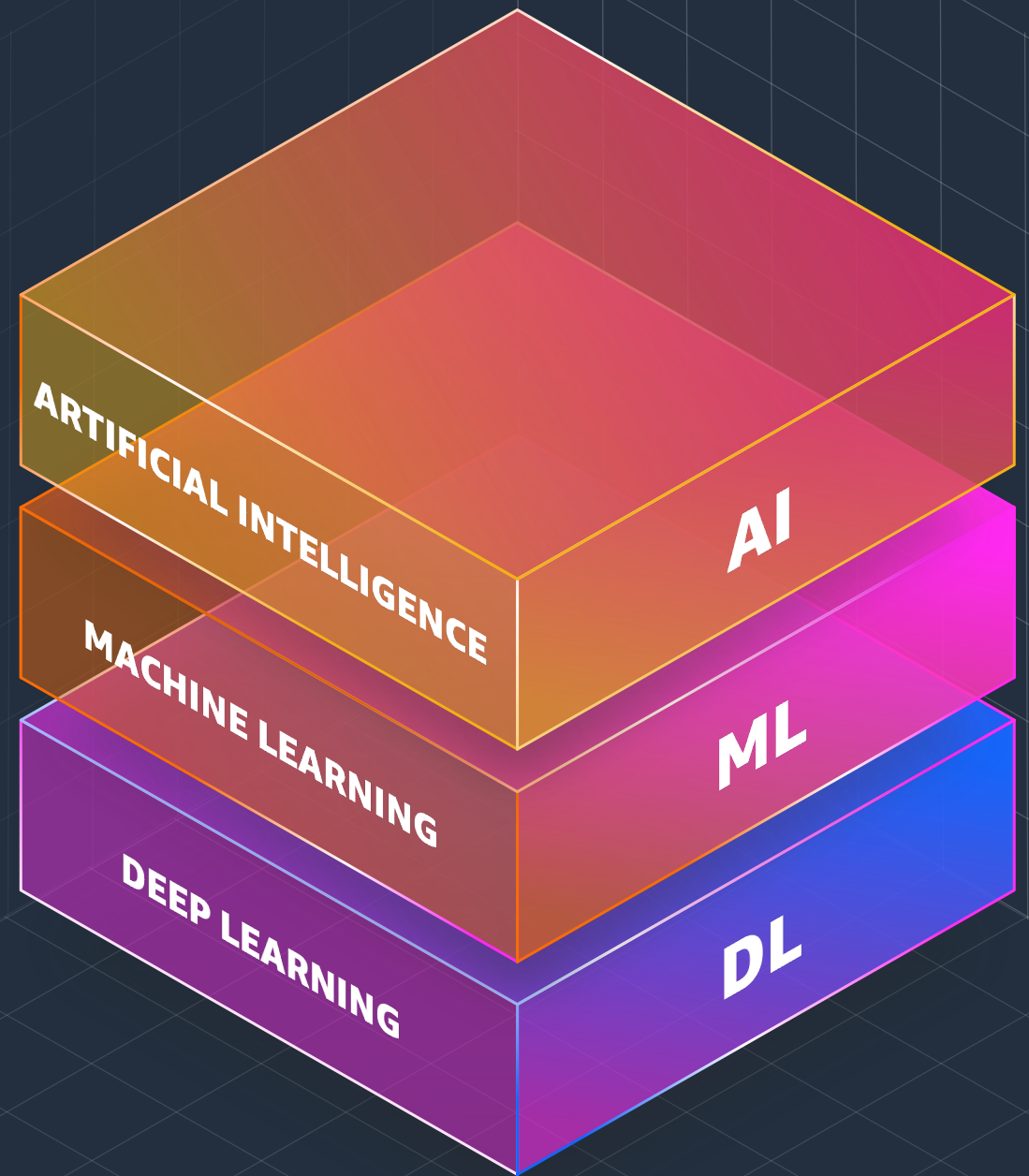
Un subconjunto de IA que utiliza máquinas para buscar patrones en datos para construir modelos lógicos automáticamente.



La evolución del aprendizaje automático

DEEP LEARNING (DL)

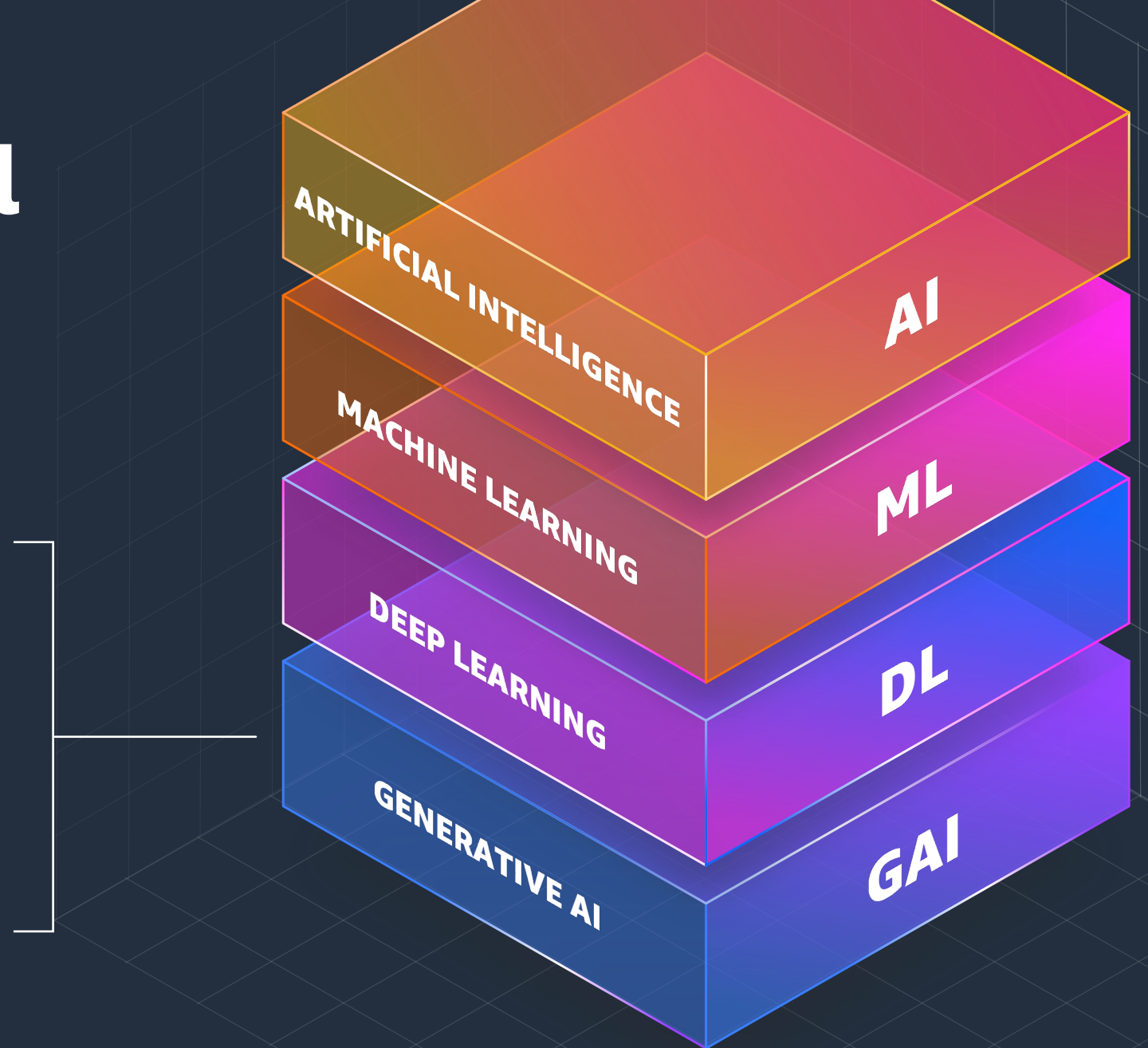
Un subconjunto de ML compuesto por redes neuronales profundamente multicapa que realizan tareas como reconocimiento de voz e imágenes.



La evolución del aprendizaje automático

GENERATIVE AI (GAI)

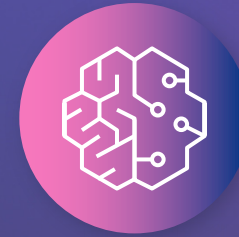
Impulsado por modelos grandes que están entrenados previamente en vastos corpus de datos y comúnmente denominados modelos de base (FM)



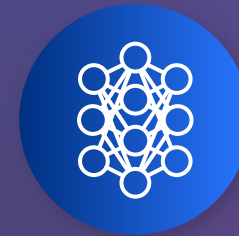
Entradas

Salidas

MACHINE LEARNING



DEEP LEARNING



GENERATIVE AI



La IA generativa crea un **valor** **comercial** **significativo**



Nuevas Experiencias

Nuevas formas innovadoras de relacionarse con clientes y empleados



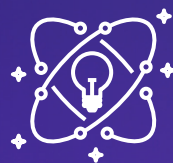
Productividad

Mejorar radicalmente la productividad



Insights

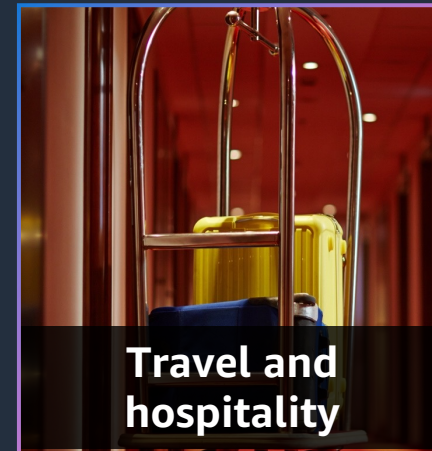
Extraiga información y respuestas de toda la información corporativa, lo que permite tomar decisiones mejores y más rápidas



Creatividad

Crea nuevos contenidos e ideas, incluidas conversaciones, historias, imágenes, vídeos y música.

Casos de uso de la industria de la IA generativa



Echemos un vistazo a algunos de estos casos de uso.





Mejorar la experiencia del usuario
Contact Center impulsado por IA

Centro de Contacto Inteligente(CCI)

ABORDAR 3 CASOS DE USO PRINCIPALES EN CENTROS DE CONTACTO CON IA Y AUTOMATIZACIÓN



Agente virtual autoservicio

Reconocimiento automático de voz (ASR) y comprensión del lenguaje natural (NLU) contestar a los clientes con respuestas automáticas.



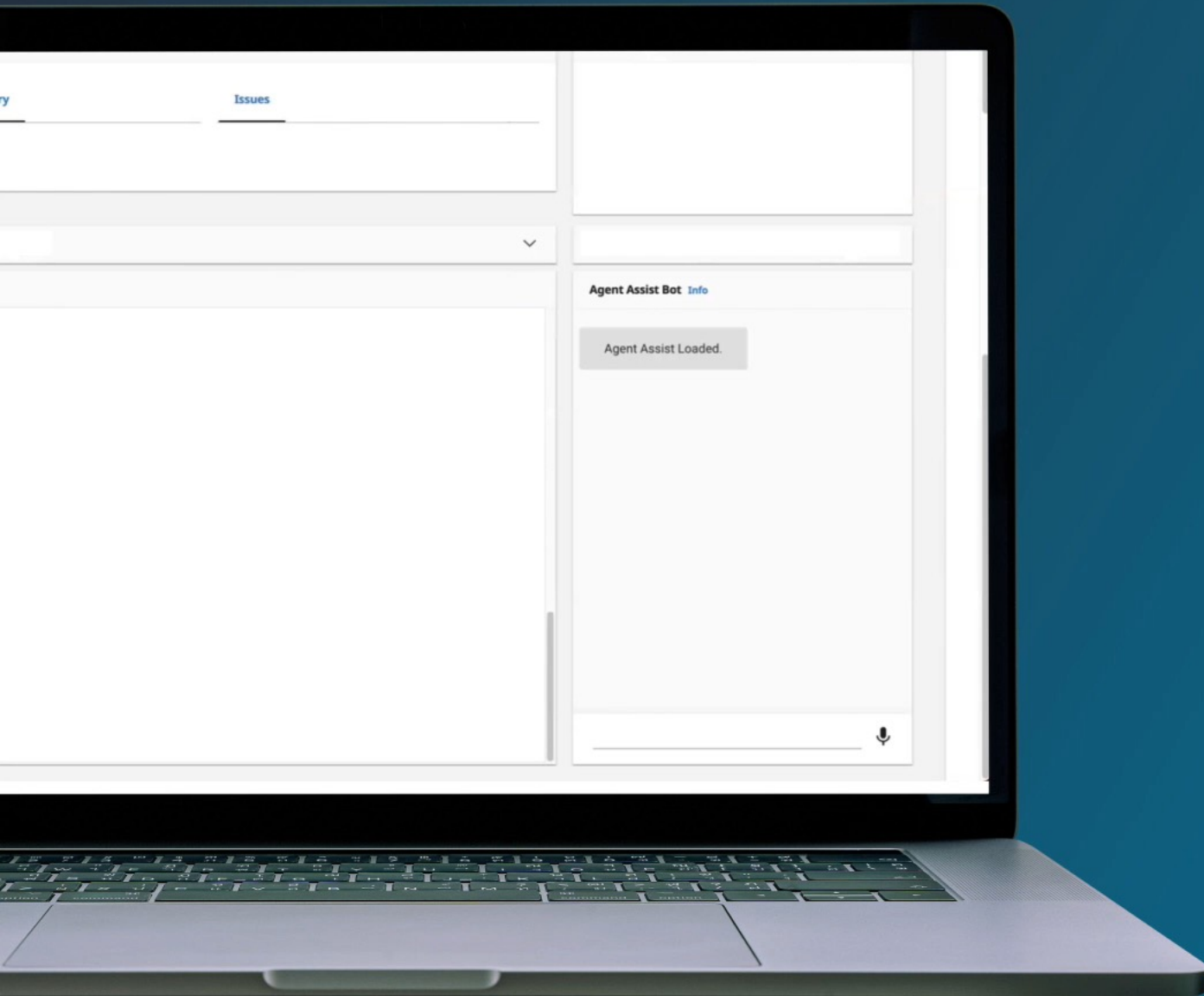
Asistencia de Agente

Transcripción en tiempo real, procesamiento del lenguaje natural (NLP) y la traducción para mejorar la productividad con automatización y capacitación.



Análisis en tiempo real y post llamada

Transcripción de transmisión de audio en tiempo real y offline y NLP para analizar las conversaciones con los clientes y desempeño de agentes.



**Provides
agent assistance**



CAN I
HELP YOU ?

Mejora de la experiencia del cliente

Chatbots Agentes Virtuales

Escenarios de autoservicio

Dentro del centro de contacto

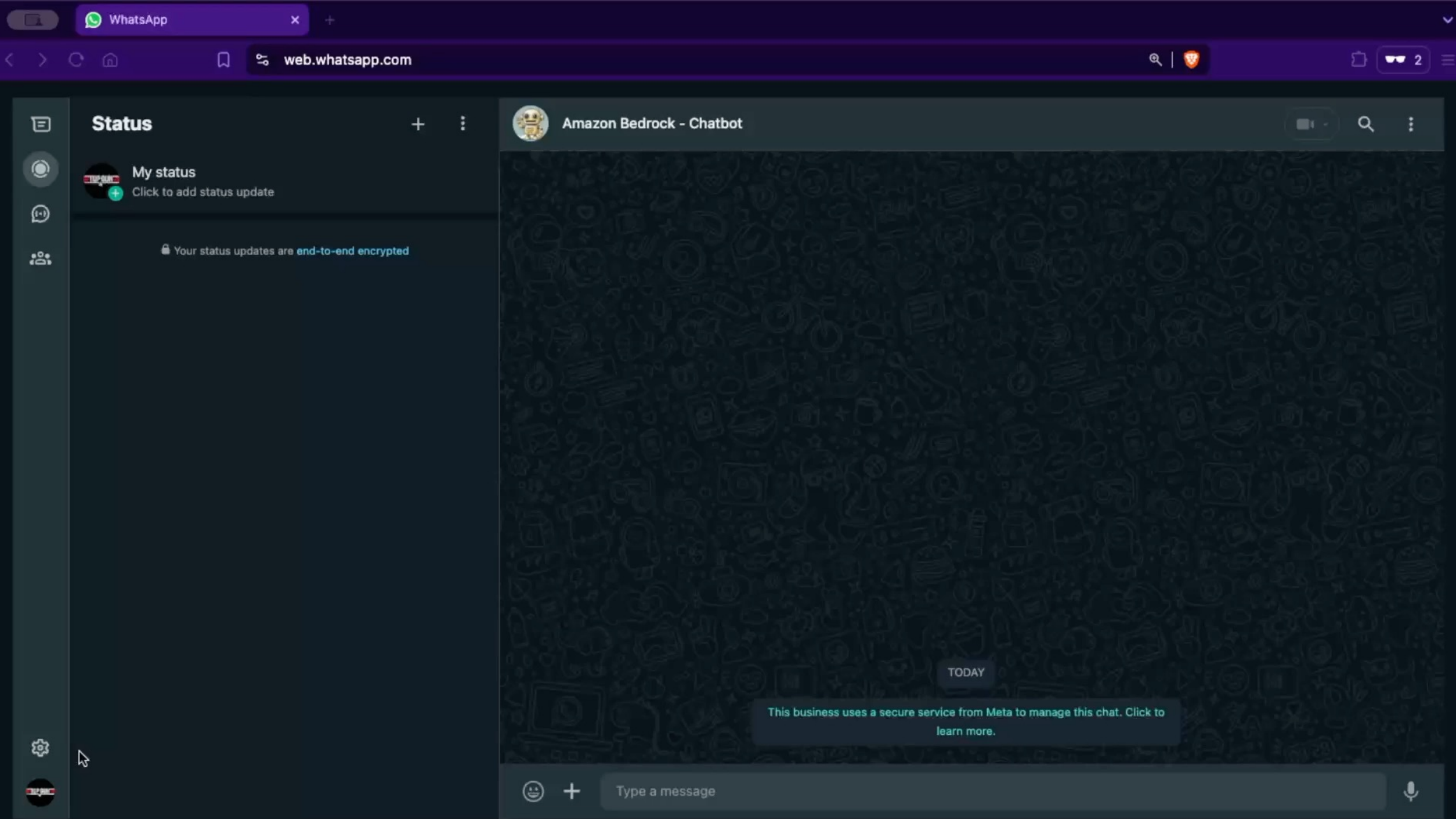


Reconocimiento automático de voz (ASR) y comprensión del lenguaje natural (NLU) a través de Amazon Lex y otros servicios de IA para responder a clientes con respuestas automáticas.

En aplicaciones o plataformas externas



FAQs y otros tipos de chatbots con Amazon Lex, Amazon Kendra y otros servicios de IA para aumentar la personalización y mejorar la participación y satisfacción del cliente.



A person in a light blue shirt is working at a desk. In the background, their hands are visible using a calculator. In the foreground, they are holding a pen over a document. To the right, there is a large, tall stack of papers and folders, some with blue covers. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

Mejora de operaciones de negocio
Procesamiento Inteligente de Documentos

IDP en AWS

HERRAMIENTAS DE IA QUE AYUDAN A CLASIFICAR Y EXTRAER DATOS CLAVE DE DOCUMENTOS

IA listas para clasificar
y extraer datos
comerciales clave de
sus documentos

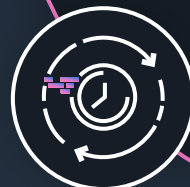


**Amazon habilita un
flujo de trabajo de IDP
totalmente
automatizado, no se
requiere experiencia en
ML**



Enriquezca y valide
información clave antes
de enviarla a sistemas
posteriores.

Atender al cliente
final más rápido

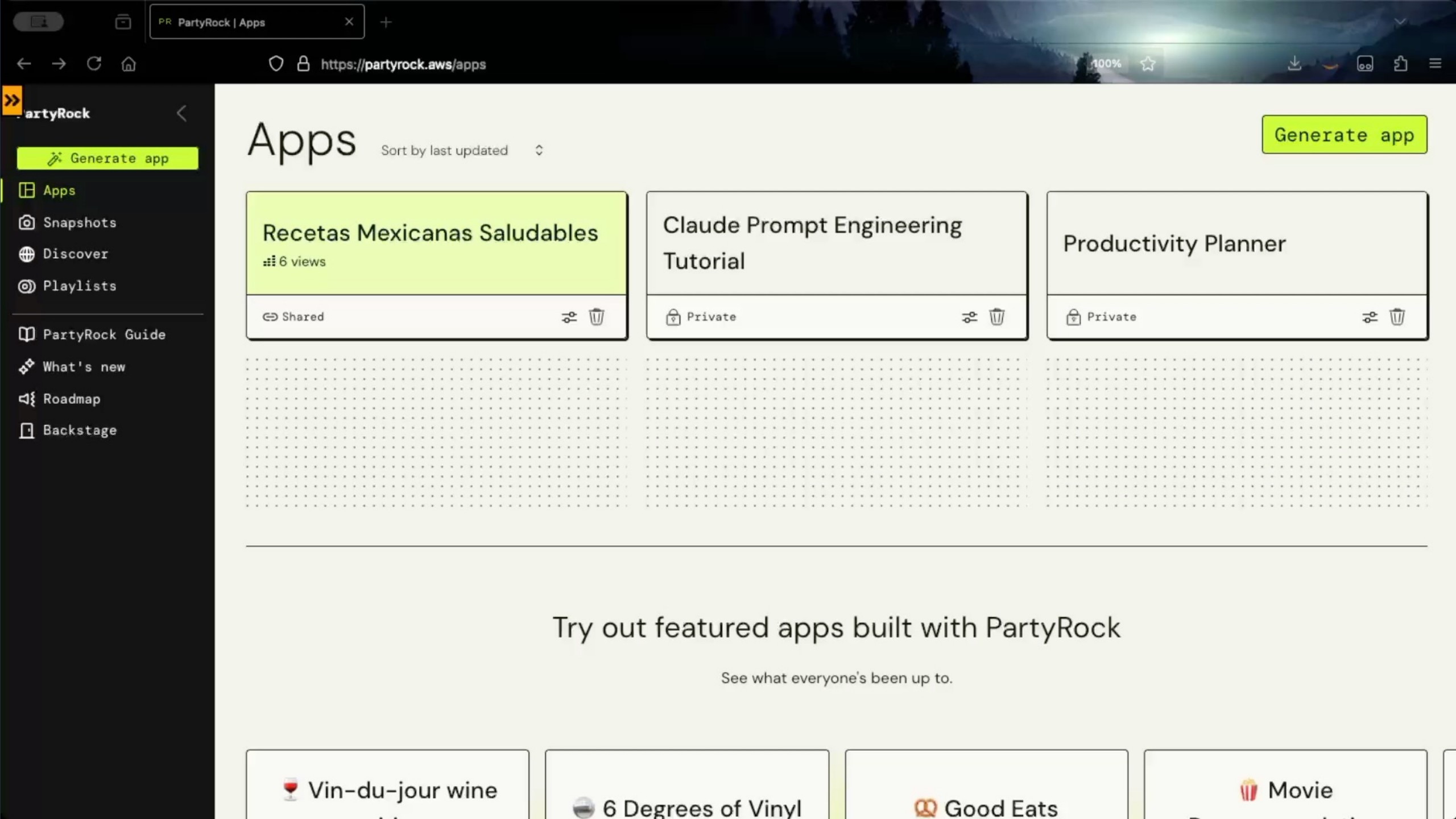


Reduzca el costo total
del procesamiento de
documentos.



Creatividad y Creación de Contenido

Generación de texto, imagen y video



artyRock



Generate app

Apps

Snapshots

Discover

Playlists

PartyRock Guide

What's new

Roadmap

Backstage

Apps

Sort by last updated



Generate app

Recetas Mexicanas Saludables

6 views

Shared



Claude Prompt Engineering Tutorial

Private



Productivity Planner

Private



Try out featured apps built with PartyRock

See what everyone's been up to.



Vin-du-jour wine



6 Degrees of Vinyl



Good Eats



Movie

Transformación y generación de imágenes: descripción general



Generado por Stable Diffusion 2.0



Transformación de imagen



4x



Escalado

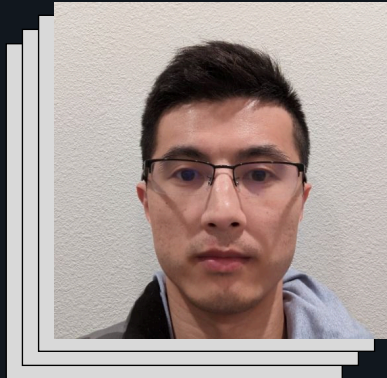
Superresolución y restauración de contenido



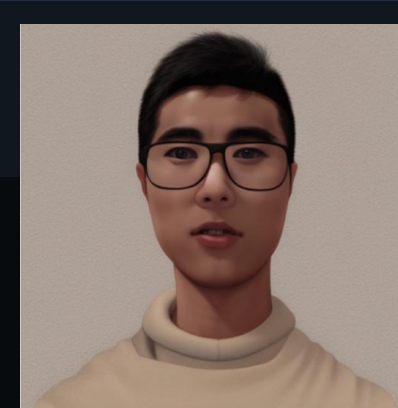
Transformación del contenido de la imagen: avatares personalizados



*"Young **James**, cute and adorable cartoon trending on ArtStation"*



*"Portrait of **James**, ... Van Gogh style"*



Método: fine-tune Stable Diffusion in SageMaker using 10 -12 images

A man and a woman are working together on a computer in a dimly lit room. The man, wearing a blue shirt and a blue cap, is standing and pointing at the screen. The woman, wearing a blue denim jacket, is sitting and looking at the screen with a smile. The screen displays a web application design with a 'Please Sign in' form. The room is dark, with a warm orange light from a lamp in the background and a blue light from the computer screen. There are some colorful, glowing objects on the desk, including a red ring and a blue ring.

Impulsar la productividad
Generación de código

Amazon Q Developer

CREE APLICACIONES RÁPIDAMENTE CON SU COMPAÑERO DE CODIFICACIÓN DE IA



Code generation



AND

Go, Rust, PHP, Ruby, Kotlin, C, C++,
Shell scripting, SQL, and Scala



AND

CLion, GoLand, WebStorm, Rider,
PhpStorm, RubyMine, and DataGrip



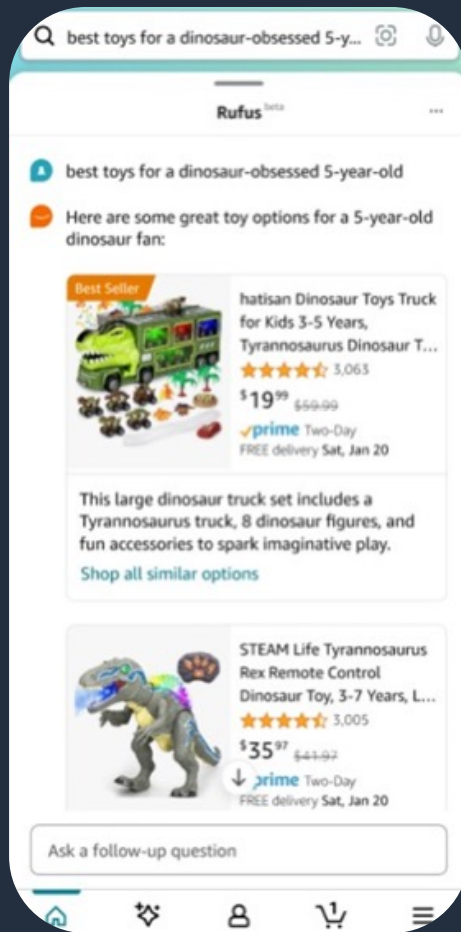
Amazon Q Developer

antes Code Whisperer

Sugerencias de código
impulsadas por IA en el IDE y la
línea de comandos

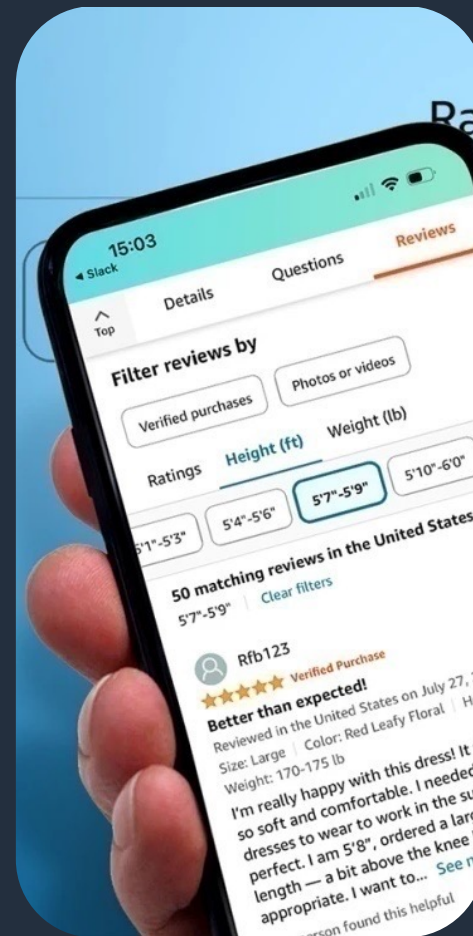


Generative AI Innovación en Amazon



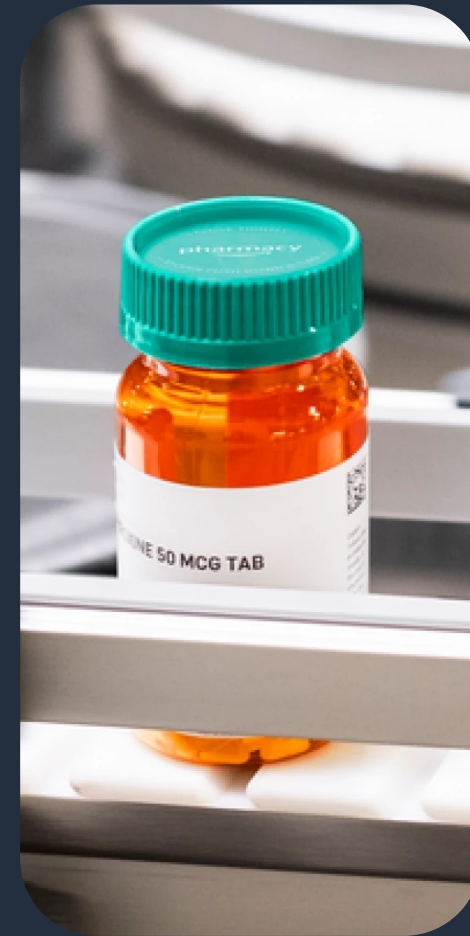
Rufus

Un asistente experto en
compras



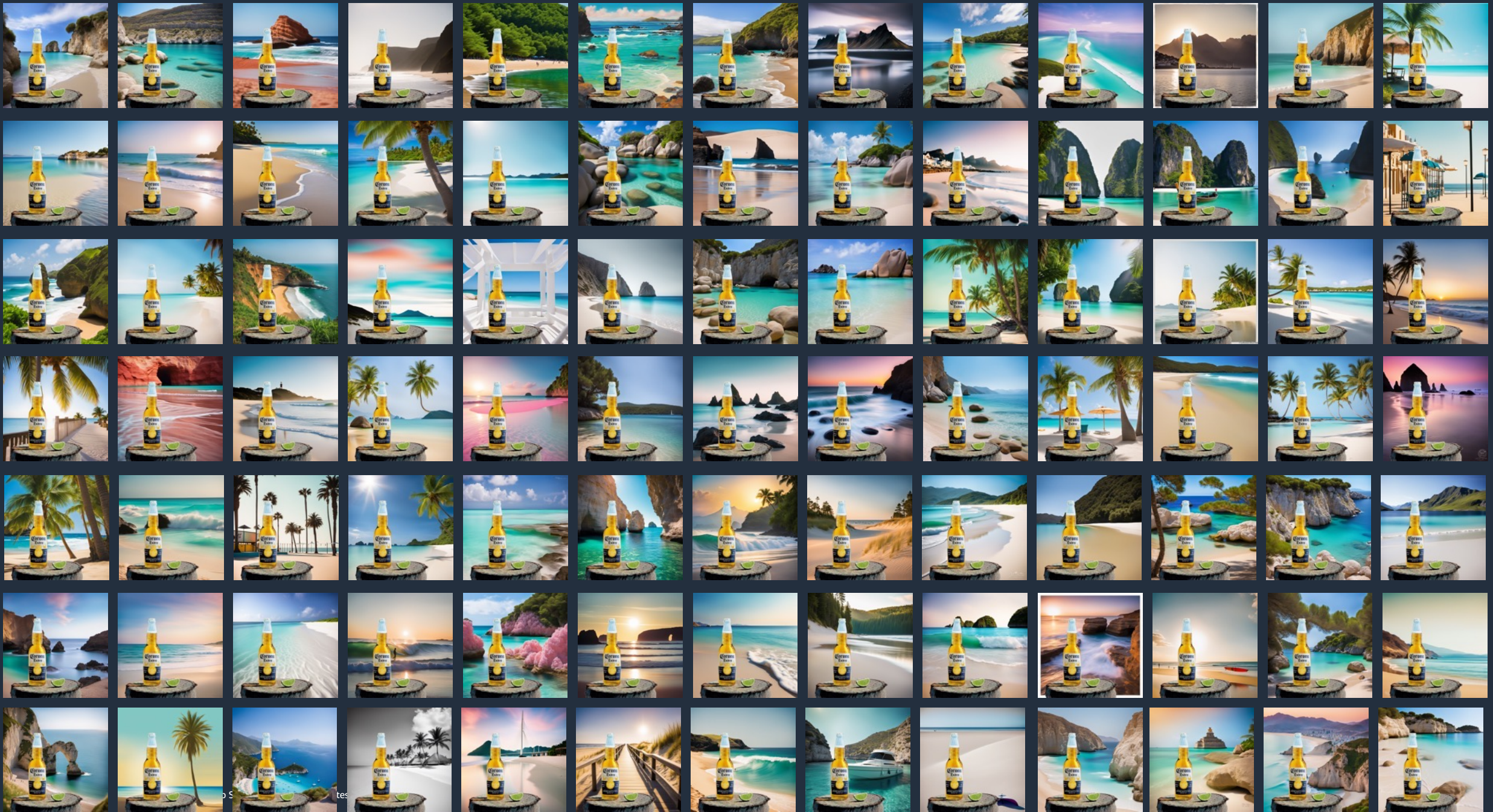
Reseñas

En
Amazon.com



Amazon Pharmacy

Recetas más rápidas y un
apoyo más útil



Contenido de producto



Product Identity Description Product Details Offer

Generate Listing Content **EARLY ACCESS**

Generate content for Title, Description, and Bullet Points from a short input.
Note: Please review generated content thoroughly and ensure it complies with all

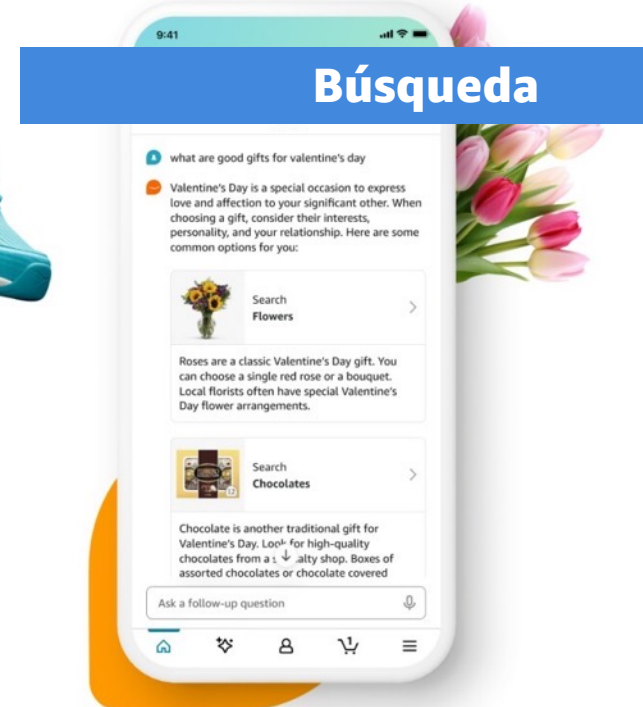
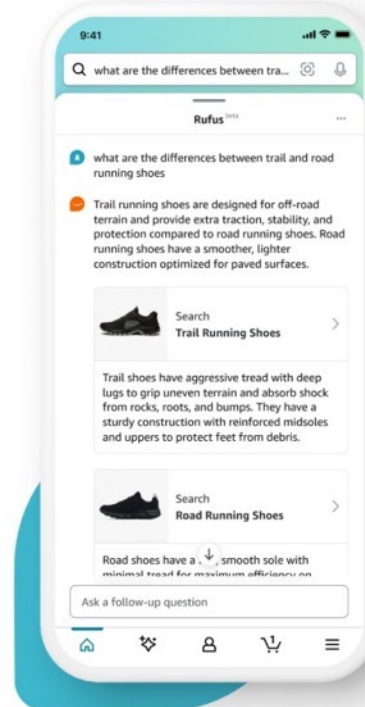
mouse pad with gel wrist |

Item Name ? Example: Noise Cancelling Wireless Headphones

Variations ? Does the product have variations? ☐



Búsqueda

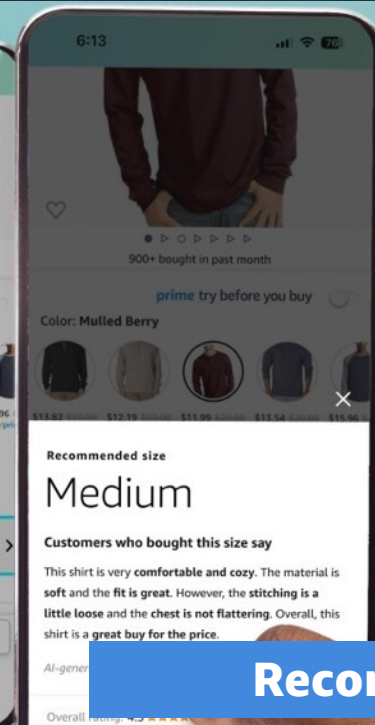
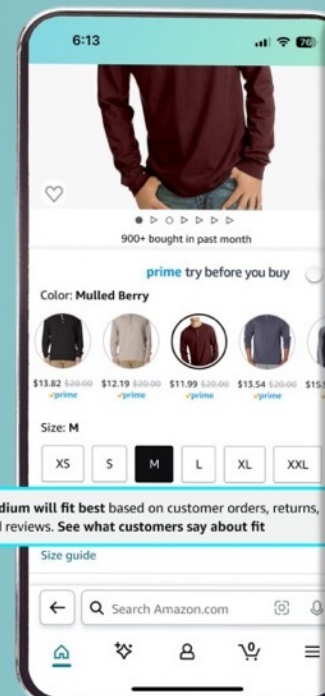
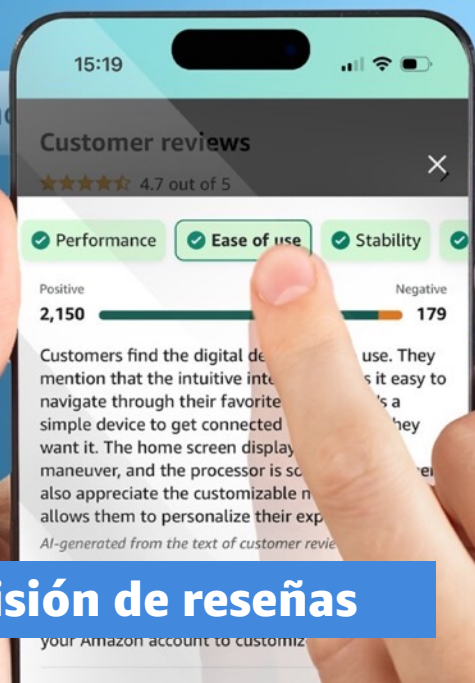


✓ Performance

✓ Ease of use

✓ Stability

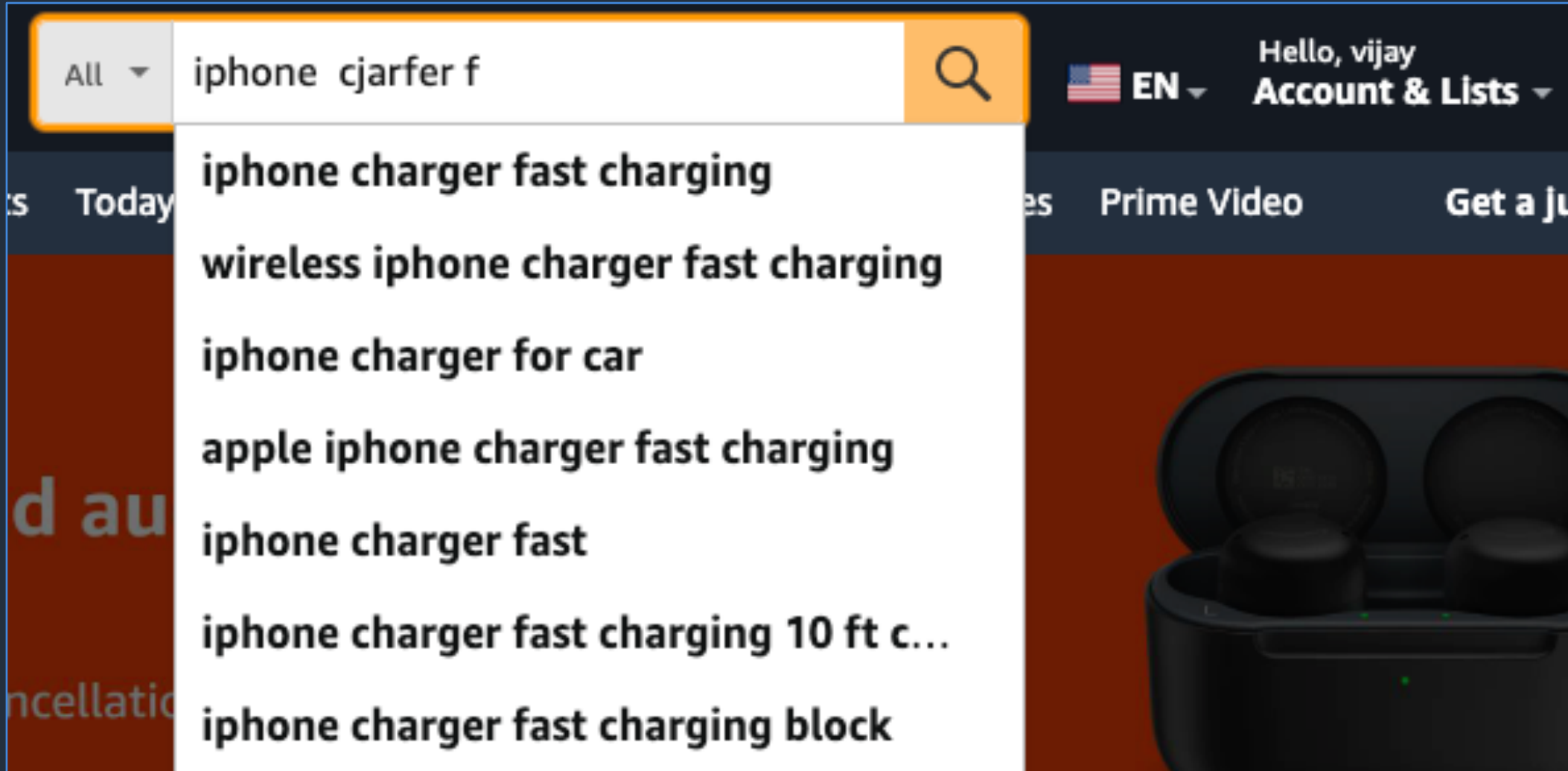
Revisión de reseñas



Recomendación

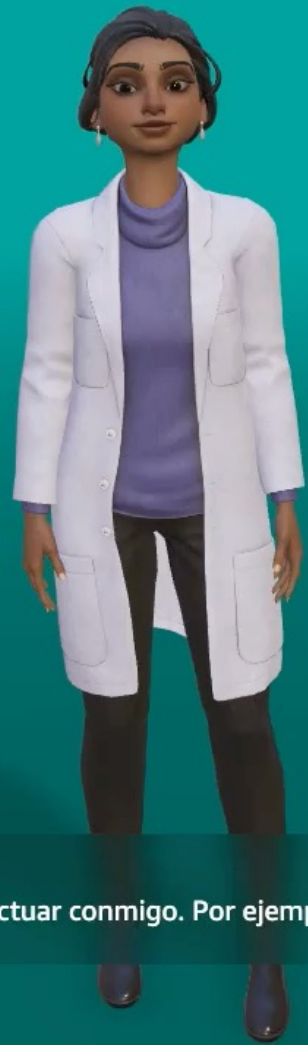
IA Generativa en Amazon.com

REVISIÓN ORTOGRÁFICA EN TIEMPO REAL





PREGUNTAR



"Hola soy Cristine, ingresa una pregunta en la caja de texto, para interactuar conmigo. Por ejemplo, ¿cuáles son las áreas del examen de arquitecto de soluciones asociado?"



¡Gracias!

José Lorenzo Cuénicar.
Sr. Solutions Architect.
jcuencar@amazon.com