

Bienvenidos a la Era Cognitiva

Cómo las capacidades cognitivas pueden ayudar al Director de Marketing a transformarse los Modelos de Relación

Carmen García



IBM Commerce - SPGI
@GarciaG_Carmen
Carmen García García



Resumen profesional ponente

Actualmente Directora de IBM Commerce para el Sur de Europa (España, Portugal, Grecia e Israel) unidad de negocio que incluye las **soluciones de transformación digital** que ayudan a las empresas y organizaciones a redefinir los modelos de relación, venta y servicio para dar respuesta a las nuevas exigencias de la economía digital (e-commerce, customer engagement, intercambio B2B y compras).



Más de 24 años en la **industria de tecnología de la información**, en diferentes posiciones de ventas y desarrollo de negocio en IBM, DEC y Hewlett-Packard. Destacar su etapa como Directora Comercial de Banca y Seguros Madrid en IBM, su asignación a una posición en IBM Europa, y su última etapa profesional centrada el área Digital, como responsable del Desarrollo de Negocio de Transformación Digital y como **activa divulgadora en ponencias** (universidades, escuelas de negocio y eventos especializados).

Miembro del Comité de Negocio de IBM España, Directora del Consejo de Mujeres Españolas IBM. Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid, un 'Executive Master' en Banca y Entidades Financieras del Instituto de Estudios Bursátiles (Madrid), certificación de ventas de Programa Senior Sales INSEAD y por la Universidad de Boston-

@GarciaG_Carmen



Carmen García García





out think

Background text includes: BRAINS ARE, MUCH DARING, I learn from you, AND IMAGINATION, YOU ARE AMAZING YOUR, the Mars Rover and the smart and burritos, Maps of the what hurts. You fix what anything for a laugh... new, Equations, drawings, songs, theorems, I am, I can sense, and under, And I never stop learnin, 80% is invisible, 2.5 quintillion bytes rich human data, MORE HUMAN.

Cognitive Business is Here

A modern library interior with a large bookshelf, a brown leather sofa, and a white pedestal table with a laptop on it. The room has large windows and a curved glass wall. The text "Bob Dylan + IBM Watson" is overlaid on the image.

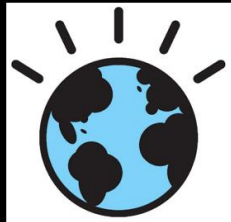
**Bob Dylan +
IBM Watson**

Los modelos de relación Digitales

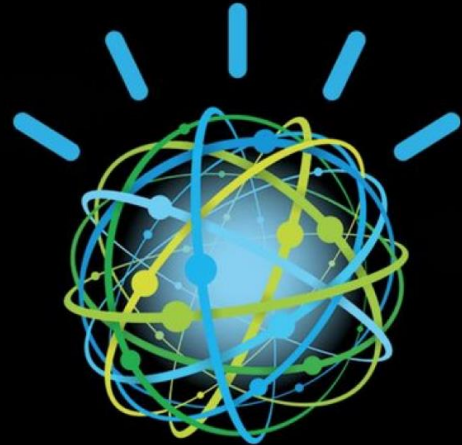
Del e-business a la Era Cognitiva



1997



2008



2015

Nuevo Poder: Las personas



Personas que
mueven mercados

<https://hbr.org/2010/11/vision-statement-how-this-first-lady-moves-markets>

Un nuevo activo económico: los datos

90% Creados en los 2 últimos años

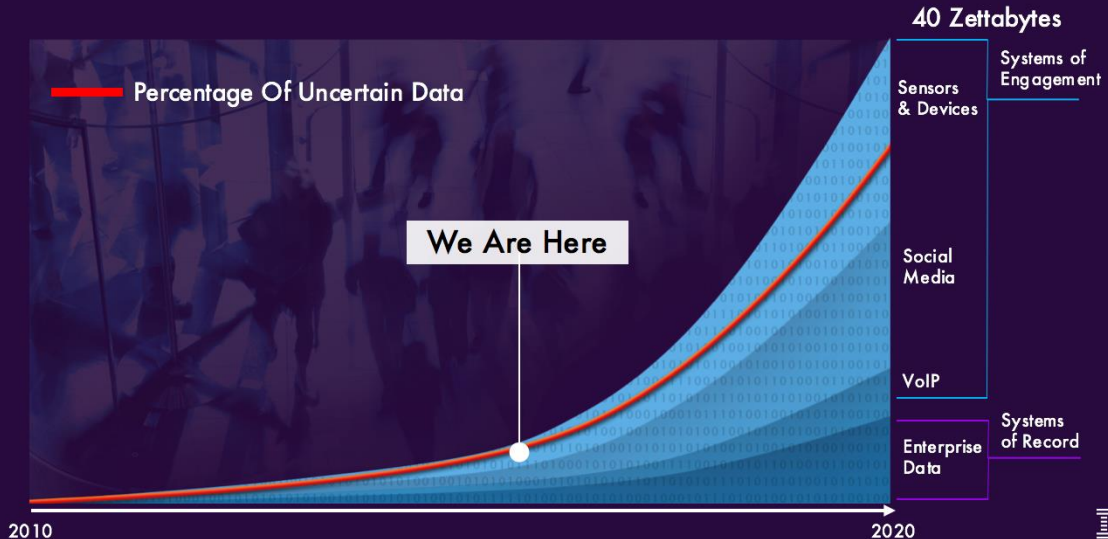
80% No estructurados

(*) Crecimiento Económico =
Mano de Obra + Capital + Data

(*) Source: The Lisbon Council - Bridging the data GAP 15/2014

40 Zetabytes en el 2020

*25 bill 'cosas'
conectadas a internet
en 2020*



El Internet de las Cosas

350 megabytes/segundo
genera el coche conectado



An aerial night view of New York City, showing the illuminated skyscrapers of Lower Manhattan and the surrounding water. The image has a dark, blue-toned aesthetic.

El Internet de las Cosas

530 terabytes/día
en la red de
vigilancia de
Nueva York

¿Sacamos partido a toda esa información?

Humanos

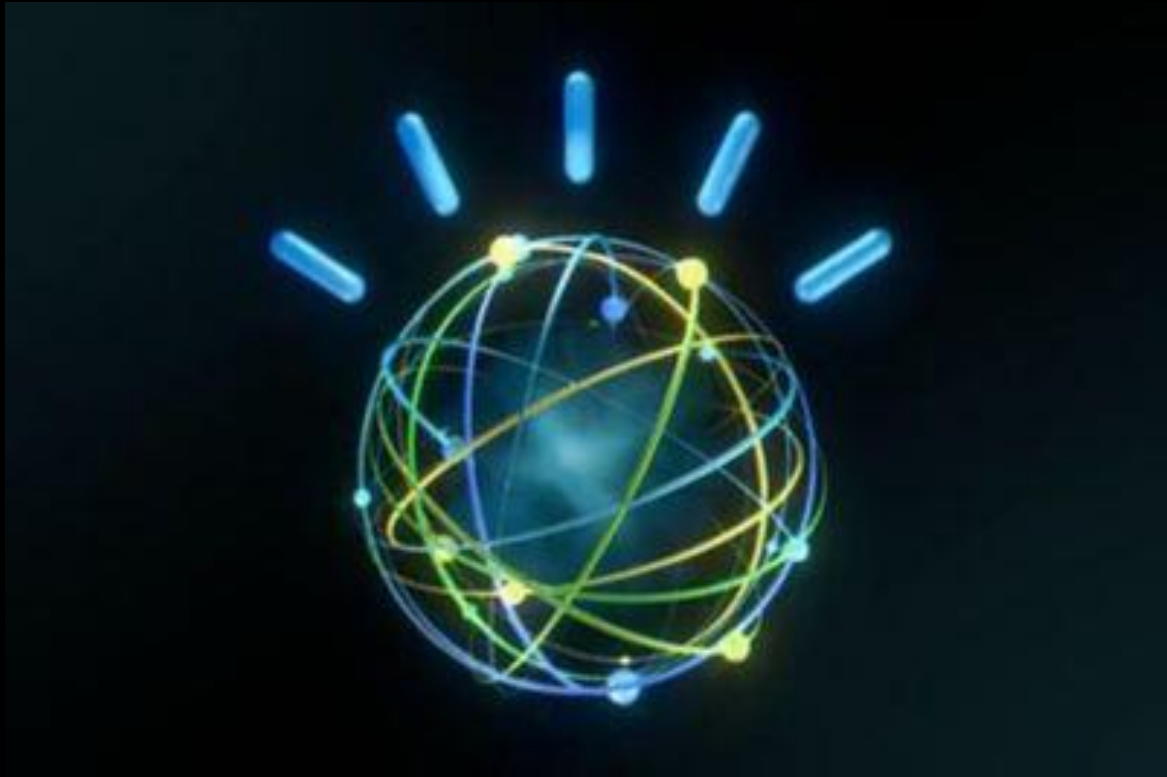
Los humanos podemos procesar cantidad limitada de de información, sufrimos fatiga física y mental, y no tenemos capacidad para escalar y ¡nos equivocamos!



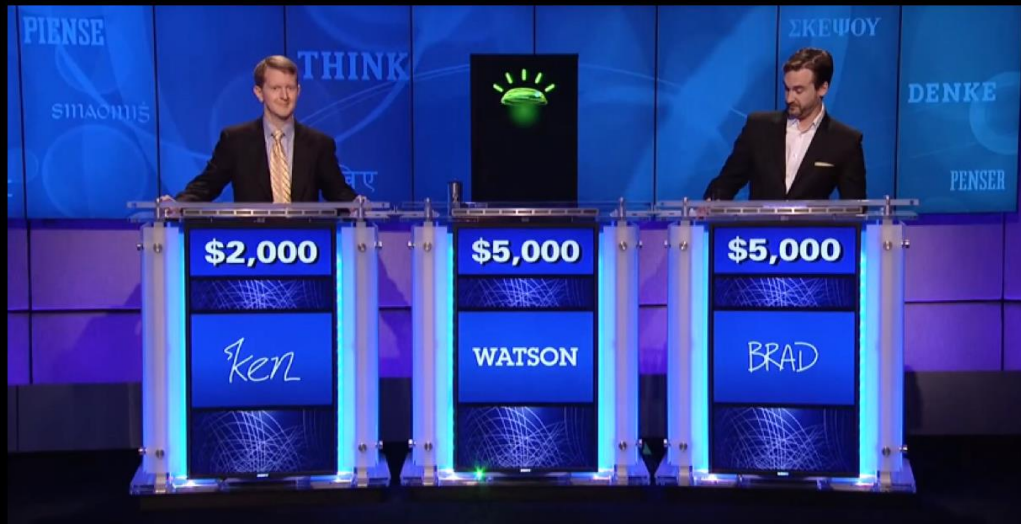
Máquinas

La tecnología tradicional no puede gestionar ambigüedad, es rígida hay que pre-programarla, no aprenden o razonan y no entienden el lenguaje natural

Watson: nueva paradigma de computación

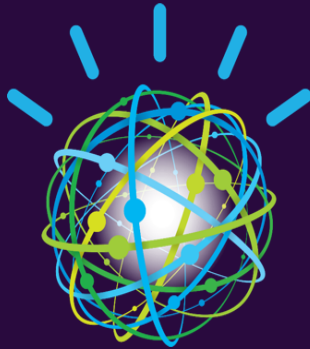


Presentación en Sociedad de Watson



Watson gana en 2011

Sistemas que razonan y aprenden



Los sistemas cognitivos **comprenden** todo tipo de datos, **razonan** sobre su contenido para generar hipótesis y **aprenden** continuamente

¿Qué es la computación Cognitiva?



Sistemas Programáticos

- Siguen reglas predefinidas (programas)
- Basados en fuentes de datos tradicionales.
- Proporcionan los mismos resultados para todos los usuarios.

Sistemas Cognitivos



- Se entrenan, no se programan.
- Aprenden y mejoran en base a la experiencia.
- Se relacionan con cada persona como individuo.
- Permiten expandir y escalar nuestro propio pensamiento.

1 Entiende el lenguaje natural y la comunicación humana

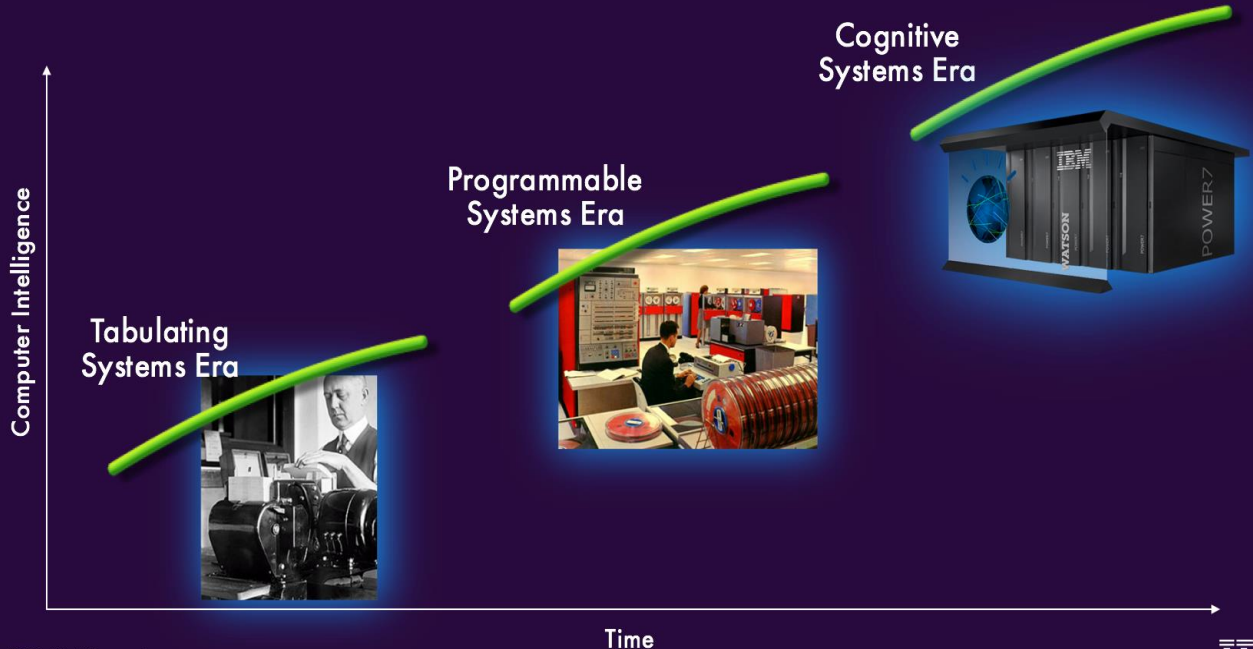


Genera y evalúa hipótesis en base a evidencias



3 Se adapta y aprende en base al entrenamiento y las interacciones con el usuario

De las máquinas tabuladoras a los sistemas Cognitivos



Los sistemas Cognitivos no pueden emular el sentido común, moral, compasión, imaginación, abstracción...

Humans excel at:



Common Sense



Dilemmas



Morals



Compassion



Imagination



Dreaming



Abstraction



Generalization

Cognitive systems excel at:



Natural Language



Pattern Identification



Locating Knowledge



Machine Learning



Eliminate Bias



Endless Capacity

A diferencia de los programáticos, se adaptan a la comunicación humana



Experience Design



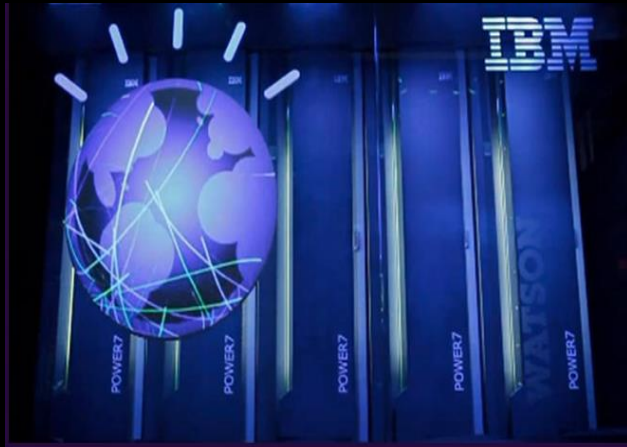
Natural Language



Vision

De la máquina de 2011 a la plataforma de 2016

2011



2016

A screenshot of the IBM Watson 'Build with Watson' interface. The background is blue with a pattern of white circles and lines. The text 'Build with Watson' is prominently displayed in white. Below it, a subtitle reads: 'Enable Cognitive Computing Features In Your App Using IBM Watson's Language, Vision, Speech and Data APIs.' There are two buttons: 'See the services' and 'Schedule a demo'. At the bottom, there are four icons representing different Watson services: Tone Analyzer (a blue circle with a smiley face and a speech bubble), Emotion Analysis (a blue circle with a smiley face and a bar chart), Visual Recognition (a green circle with a camera icon), and Expressive Text to Speech (a purple circle with a speech bubble and a bar chart).

Build with Watson

Enable Cognitive Computing Features In Your App Using IBM Watson's Language, Vision, Speech and Data APIs.

[See the services](#) [Schedule a demo](#)

-  Tone Analyzer
-  Emotion Analysis
-  Visual Recognition
-  Expressive Text to Speech

Bob Dylan + IBM Watson

Di

Ce

Qa

Re

Ke

NLC

Ta

TtS

StT

Qa

Di

Ce

Re

Ke

NLC

Ta

TtS

StT

Question & Answers

Dialog

Concept Expansion

Relationship Extraction

Keyword Extraction

Natural Language Classifier

Tone Analyzer

Text to Speech

Speech to Text

outthink limits



Transformando...



Deportes



Salud



Educación



Relaciones

la cocina, la moda, las profesiones, el juego...

Marketing

Deportes



En 1950 el conocimiento medico se duplicaba cada 50 años, hoy, cada 3 años



 **Memorial Sloan Kettering Cancer Center..**
Dr. José Baselga. Director Médico MSKCC

Antes, teníamos un proceso sencillo para la toma de decisiones en oncología. Había poca información y un número limitado de tratamientos. Hoy en día, esto ha cambiado drásticamente. Hay un mar de datos que tenemos que tratar. Hay miles de artículos que salen todos los días. Tenemos los registros médicos electrónicos. Tenemos una revolución de imagen. Todo es complejo y difícil de entender. Hoy tenemos 80 terapias, y tenemos 800 más en camino. Con la información genética, el conocimiento va a explotar de nuevo.

Hoy, en el MSKCC, estamos secuenciando los genes en los tumores de miles de pacientes.

El proceso tradicional ya no funciona. Aquí es donde entra en juego Watson. Watson es nuestro compañero o compañera. Es la fuente de los datos y de integración.

Los pacientes son los participantes más activos de hoy, y Watson tiene esto en cuenta. Hemos capacitado a Watson y ahora es uno mismo mejora de forma continua. Creemos firmemente que este es el camino para el futuro de la salud.

Serena Williams + IBM Watson



Anticipando los riesgos para los diabéticos



Servicio al cliente Cognitivo



Asesor Cognitivo en Banca



Watson (IBM) hará la primera receta cognitiva en España

- Chef Watson es un sistema cognitivo culinario
- IBM y The Kitchen Club harán la primera demo en España



26/02/2016 - 10:35

Redacción



Moda Cognitiva



For Monday's event, Marchesa designers and co-founders Georgina Chapman and Keren Craig teamed up with IBM's cognitive computing system **Watson** to design a "cognitive dress" that will be worn by a yet-to-be-named model. The dress is a data-driven garment whose embedded LED lights will change colors in real time, shifting with the social media mood of users who are commenting on the gala through Twitter.

MET GALA

Transformación Profesionales Firmas de Abogados

ROSS: A VERY SMART ARTIFICIAL CO-WORKER

Law firm [Baker & Hostetler](#) has announced that they are employing IBM's AI Ross to handle their bankruptcy practice, which at the moment consists of nearly 50 lawyers. According to CEO and co-founder Andrew Arruda, other firms have also signed licenses with Ross, and they will also be making announcements shortly.

Robot Intelligence

Artificially Intelligent Lawyer “Ross” Has Been Hired By Its First Official Law Firm

**Ashley Bryant +
IBM Watson**



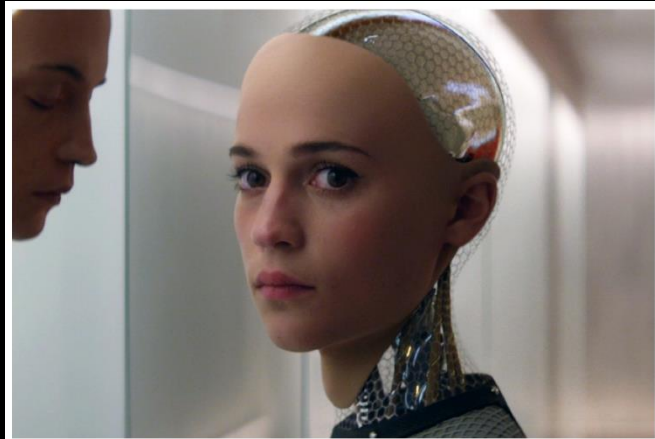
Educación Cognitiva



THE WALL STREET JOURNAL.

Imagine Discovering That Your Teaching Assistant Really Is a Robot

Students mostly couldn't tell 'Jill Watson' wasn't human; 'Yep!'



In the 2015 film 'Ex Machina,' above, a young man assesses the human characteristics of a beautiful robot. PHOTO: EVERETT COLLECTION



cognitoy

Juguetes Cognitivos



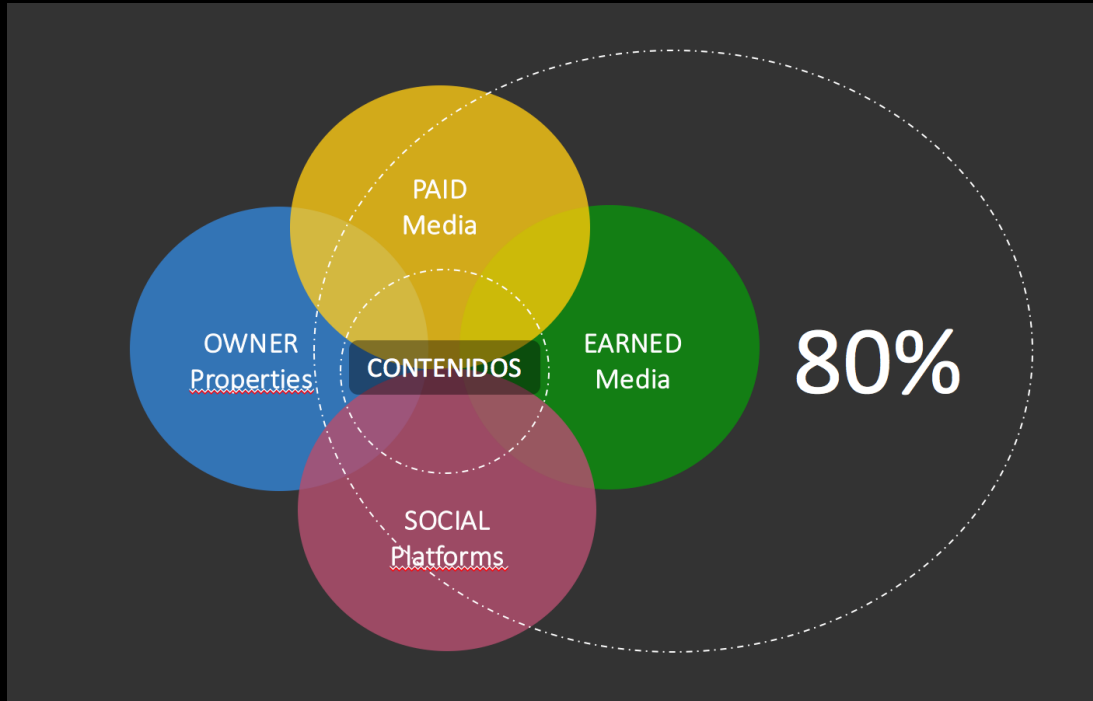
¿Y en marketing?



El Nuevo Marketing:
conversando con el
cliente

El Diálogo Cognitivo

La huella digital



Modelo Personalidad Big 5

1- Extroversión:

sociable, gregario, asertivo.

2- Adaptabilidad:

buen talante, cooperativo, confiado.

3- Conciencioso:

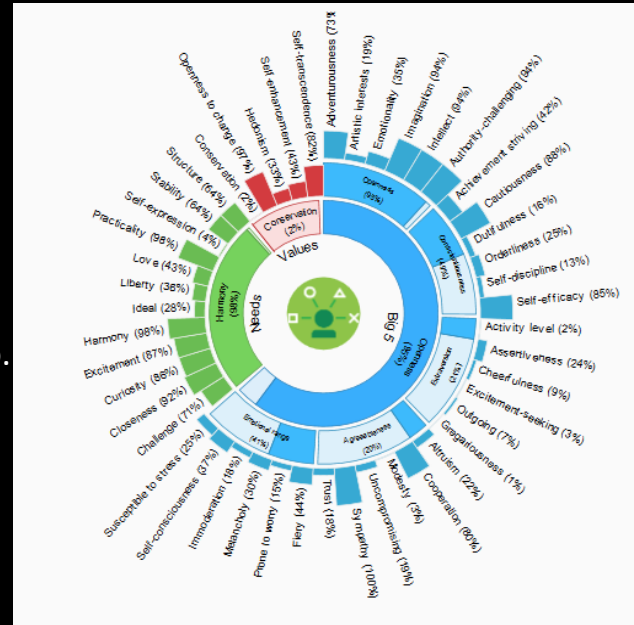
responsable, confiable, persistente, organizado.

4- Estable:

tranquilo, confianza en si mismo.

5- Abierto a Experiencias:

imaginación, curiosidad, sensibilidad.



Personality Insights



Tech Insider

"IBM's Watson analyzed all the 'Harry Potter' books and movies — and the results are fascinating"



<http://www.techinsider.io/ibms-watson-analyzed-harry-potter-2016-3>

“Personal Shopper”

The screenshot displays the The North Face website with a Watson-powered virtual personal shopper interface. The background features a close-up of a grey knit beanie with "THE NORTH FACE" embroidered on it.

Navigation Bar: THE NORTH FACE | DESIGN | EXIST | CREATE | LABS | FEATURES | EMAILS | ISSUES | SUBSCRIBE | Search icon | Social media icons

Left Sidebar:

- COMPASS** chat bubble
- How can I help you?
- I'm gearing up for a 14-day backpacking trip. What equipment do I need?
- FLUIDITY | WINTER
- EXPEDITION TENTS
- COLD WEATHER SLEEPING BAGS
- DESTINATION PATAGONIA

Main Content Area:

MOST INNOVATIVE COMPANIES

THE NORTH FACE TESTING WATSON-POWERED VIRTUAL PERSONAL SHOPPERS

IS A DIGITAL PERSONAL ASSISTANT BETTER THAN AN ONLINE SEARCH BROWSE? THE NORTH FACE, IBM, AND FLUID ARE BETTING THAT WATSON CAN OUTPERFORM EBay AND AMAZON AT E-COMMERCE.

Right Sidebar:

These are the places suited for winter operations. I would recommend the Patagonia "Black Summit" down jacket. It's warm and dry. The "Patagonia" down jacket with the "Patagonia" down jacket.

Product Grid:

CHUGACH 65	MATTHEW CHEST 72	PRO
PROPHET 52	PATROL 24 ABS	CONNESS 10

LUCY

IBM's Watson now powers Lucy, a cognitive computing system built specifically for marketers

Via menus or conversational English queries, a marketer can ask questions of any data from any platform, for research, segmentation or media planning.

Barry Levine on June 15, 2016 at 10:00 am

Lucy 'peina' más datos en 1 minuto que mi equipo de marketing en 1 año -

¿quién compra los coches Tesla?

Who Buys Tesla Cars

Go!

You originally asked: Who Buys Tesla Cars

See your previous questions

RESULTS

No relevant answers?

93%

WHO BUYS TESLA CARS

The young and rich snapping up Tesla's Model S

Source: Tesla Motors

Tesla Motors Model S

After more than a year of being sold in the United States, a portrait of the type of person buying the Tesla Model S has emerged. "It is skewing a little younger than the typical \$100,000 car buyer," said James Ritswick with [Edmunds.com](#). "To tell you the truth it doesn't really surprise me."

CNBC commissioned Edmunds.com to analyze vehicle registrations and online search data from June 2012 through June 2013 for the Model S, other high-end luxury sedans and other electric cars.

The Model S

Buyer Profile

Male:	83.9%
Female:	16.1%
Income under \$50,000:	5.7%
Income \$50,000-\$99,999:	17.2%
Income over \$100,000:	77.3%
18-44 yrs. old:	33.2%
45-64 yrs. old:	50.6%
65+ yrs. old:	16.2%

Source: Edmunds.com

[View source](#)

Was this Answer Relevant? Yes No

84%

WHY WILL CONSUMER BUY A TESLA CAR

45%

WHO BUYS USED TESLA CARS

25%

TESLA MODEL S: THE DISRUPTIVE MARKETING OF AN ELECTRIC CAR

25%

WHO ARE NEW KIND OF BUYERS FOR TESLA CARS

SUGGESTED QUESTIONS

How much did Tesla spend in 2015?

How much did Tesla spend in 2015 by month?

Where did Tesla spend in 2015?

Which media did Tesla buy in 2015?

QUESTIONS BY YOUR TEAM

Who buys tesla cars

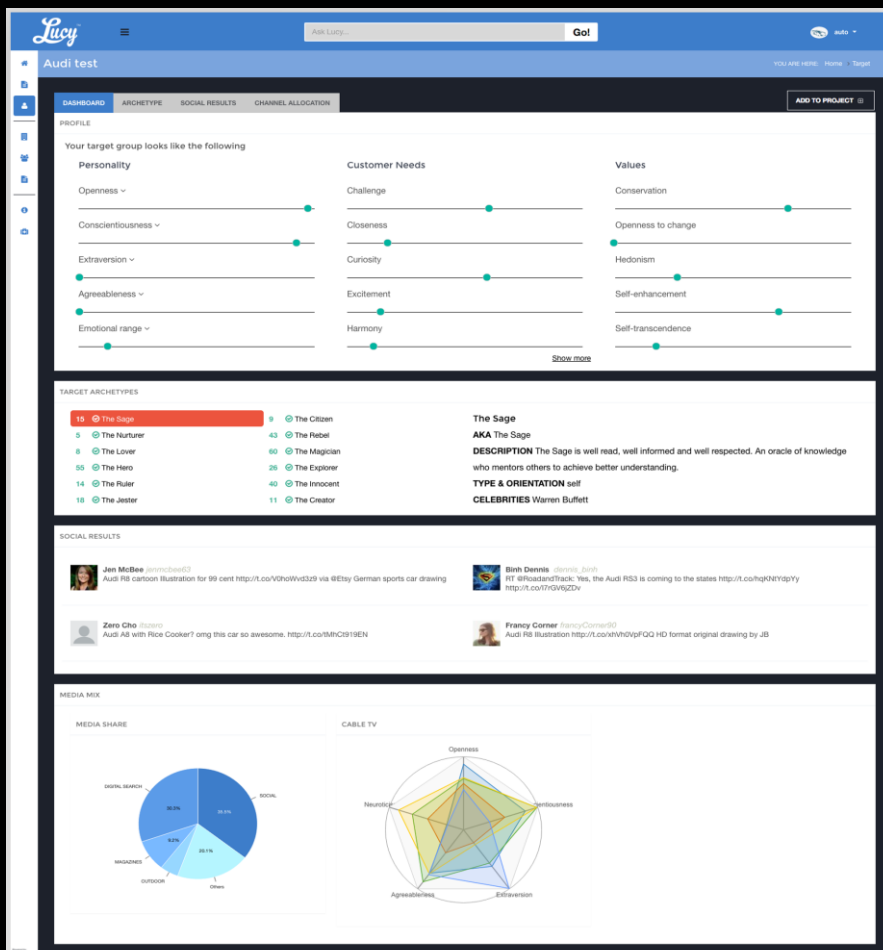
Who buys tesla cars?

Who tends to buy luxury cars?

Who buys luxury cars?

What are the top spenders by month in luxury cars

Perfil, Arquetipos target, Resultados Sociales, Media Mix

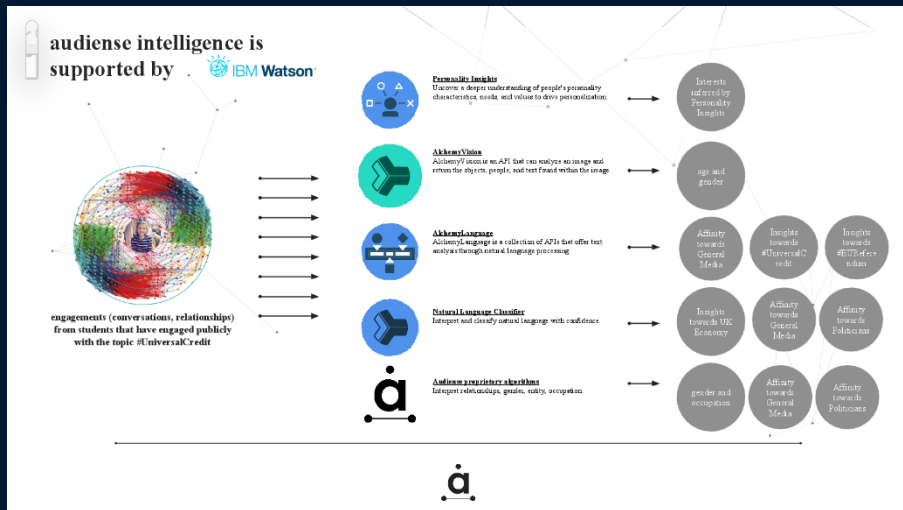


HAVAS Cognitive



Nuestros Socios: Inteligencia Social Cognitiva

audiense:



Integrado en Nuestra Plataforma de Intercambio de Marketing

Universal Behaviour Exchange

Customer Data Exchange

Associations Events Audiences Endpoints

Notify Request Collaborate

Edward Help IBM

Publishers and Subscribers

Publishers

Filter publishers

Subscribe to events Share audiences

Subscribers

Filter destinations

Deselect associations

Publisher	Count	Icon 1	Icon 2	Icon 3
IBM Digital Analytics	23			
IBM Interact	12			
IBM Journey Analytics	42			
IBM Marketing Cloud	1			
IBM Mobile Customer En...	54			
MediaMath	25			
Facebook	21			

Subscribers

Subscriber	Count	Icon 1	Icon 2	Icon 3
IBM Campaign	12			
IBM Journey Analytics	5			
IBM Marketing Cloud	124			
IBM Interact	80			
Facebook	43			
MediaMath	43			

IBM Partner ecosystem...and growing



IBM Challenge

Participaron 275.000 empleados
2.704 ideas

Cognitive BUILD
outthink challenge finals



IBM Design Thinking / Agile Sprints



el futuro ya está aquí