



CADENA DE RESORTS DE LUJO PONE A PRUEBA LA SOLUCIÓN DE CREACIÓN DE CONTENIDO CON IA DE LIONBRIDGE

El proyecto piloto valida el papel beneficioso de la IA en la creación de contenido global para la hostelería

CONTENIDO
DE ALTA CALIDAD

EFICIENCIA
MEJORADA

COSTES
REDUCIDOS

ACERCA DEL CLIENTE

Una importante entidad del sector de la hostelería y los viajes, nuestro cliente, cuenta con una amplia cartera de resorts exclusivos en los destinos de vacaciones más deseados del mundo. Con un impresionante equipo de más de 20 000 profesionales de la hostelería, la empresa dio la bienvenida a más de 1,5 millones de huéspedes en sus resorts solo en 2023, lo que pone de manifiesto su gran influencia en el sector del turismo.

EL RETO

Tras haberse hecho con un importante papel en el sector del turismo y los viajes, nuestro cliente tuvo que enfrentarse la necesidad de transmitir su imagen de marca a un público internacional muy exigente.

Asumieron que debían revisar a fondo su contenido existente para ajustarlo a su exclusiva marca de lujo y conseguir así impactar en su público objetivo a nivel internacional. Sin embargo, crear contenido multilingüe de alta calidad para fines omnicanal presentaba retos importantes dada la velocidad requerida, el presupuesto limitado disponible, y los elevados costes y plazos tan ajustados asociados con el empleo de agencias y redactores, tanto internos como externos. Para superar estos obstáculos, la empresa optó por explorar un método innovador y rentable de desarrollar este contenido y acudió a Lionbridge para obtener una solución de creación de contenido basada en la IA.

EL CONTENIDO ES LA CLAVE DEL ÉXITO EN EL TURISMO

El dinámico sector de la hostelería y el turismo se caracteriza por la intensa competencia y las preferencias cambiantes de los clientes. Para atraer a visitantes con un amplio abanico de opciones, los negocios de este sector deben ofrecer experiencias memorables que respondan a las exigentes necesidades de los viajeros y acompañar sus ofertas únicas con contenido extraordinariamente personalizado en múltiples idiomas.



LA SOLUCIÓN

Lionbridge llevó a cabo un proyecto piloto de un mes de duración cuya finalidad era ayudar al cliente a evaluar la eficacia de la creación de contenido asistida por LLM. El cliente limitó el alcance del proyecto a la creación de contenido para la sección destacada de comida y bebida de una de las páginas web de sus resorts.

La solución incluyó estos tres elementos:

- » Ingeniería y generación de prompts para obtener un resultado preciso y coherente de la IA
- » Creación de contenido con seguridad empresarial mediante modelos lingüísticos de gran tamaño (LLM)
- » Posesión del resultado de la IA con intervención humana realizada por expertos en la materia

Los expertos en IA y creación de contenido de Lionbridge se reunieron con el cliente en numerosas ocasiones para analizar en profundidad sus objetivos y los retos a los que se enfrenta su negocio, y poder desarrollar así una solución a medida. Lionbridge diseñó los prompts y las entradas con el contenido existente del cliente para optimizar el rendimiento de la plataforma y ajustar la solución a los valores de la empresa, las directrices de la marca, el tono, la terminología y los perfiles de público específicos. Estos esfuerzos permitieron que el contenido generado requiriese una revisión mínima por parte de los poseedores humanos y, por tanto, se logró reducir los costes.

Es importante destacar el hecho de que Lionbridge utilizó su marco de trabajo **TRUST** para fomentar la confianza del cliente en los resultados de la IA y en la gestión responsable de la IA por parte de Lionbridge. El marco de trabajo consiste en ser transparentes (*Transparent*) en todo lo relacionado con el proceso, utilizar las intervenciones de la IA para conseguir resultados fiables (*Reliable*), implementar la IA deliberadamente para conseguir resultados útiles (*Useful*), tomar medidas de seguridad (*Safety*) con la información de la empresa para proteger la propiedad intelectual, y evaluar la puntualidad (*Timeliness*) y la eficiencia de la IA implementando las medidas necesarias que permitan garantizar un retorno de la inversión positivo.

«El proyecto piloto confirma nuestro interés en (continuar) utilizando la IA para generar contenido a escala internacional».

— Responsable de producto de marketing de resort de lujo

LOS RESULTADOS

La combinación de generación de contenido con IA con la posesición humana demostró ser un enfoque muy eficaz para la creación de contenido global. La solución permitió proporcionar de forma constante contenido de alta calidad optimizado para una búsqueda más eficiente, alta rentabilidad y mejores plazos que los métodos previos.

La incorporación de la tecnología de los LLM a la creación de contenido aportó lo siguiente:

- » Mejoras en la producción y los plazos, además de ahorro en los costes
- » Contenido atractivo completamente personalizado y en sintonía con la marca
- » Contenido listo para su reutilización en plataformas omnicanal

Estos resultados confirman el papel indispensable de la IA en la creación de contenido. Esta colaboración sigue en marcha hoy en día y la empresa está evaluando en qué áreas de sus páginas web debe centrarse a continuación.

«Como pioneros en la IA y expertos en creación de contenido, confiábamos en la capacidad de nuestra solución para mejorar el proceso de creación de contenido y aportar valor real al negocio. Estamos encantados de que nuestro cliente esté satisfecho con el resultado y nos entusiasma poder seguir utilizando la tecnología para satisfacer sus necesidades y las de cualquier empresa que busque crear contenido a nivel global».

— Olivier Onfray, director sénior de ventas corporativas de Lionbridge

