

CHATBOTS - IA GENERATIVA en el entorno pyme



Financiado por:



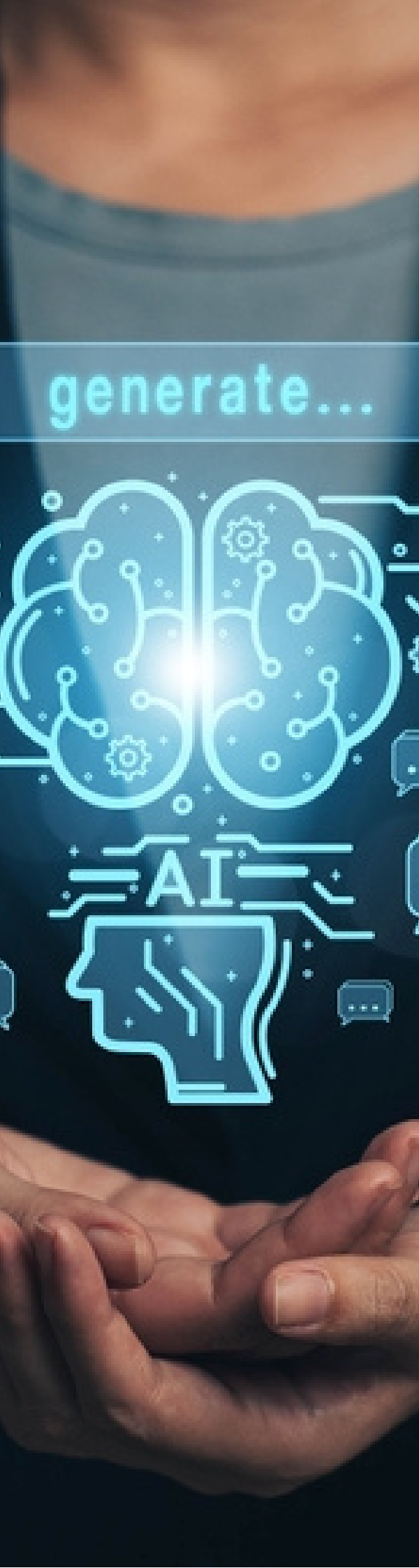
Cofinanciado por
la Unión Europea



Colabora:



Índice



5

Introducción

6

Claves

8

Beneficios de los chatbots y la IA generativa

10

Casos de uso de los chatbots y la IA generativa

12

Desafíos de los chatbots y la IA generativa

14

Casos de éxito en minoristas

16

Noticias destacadas

18

Referencias

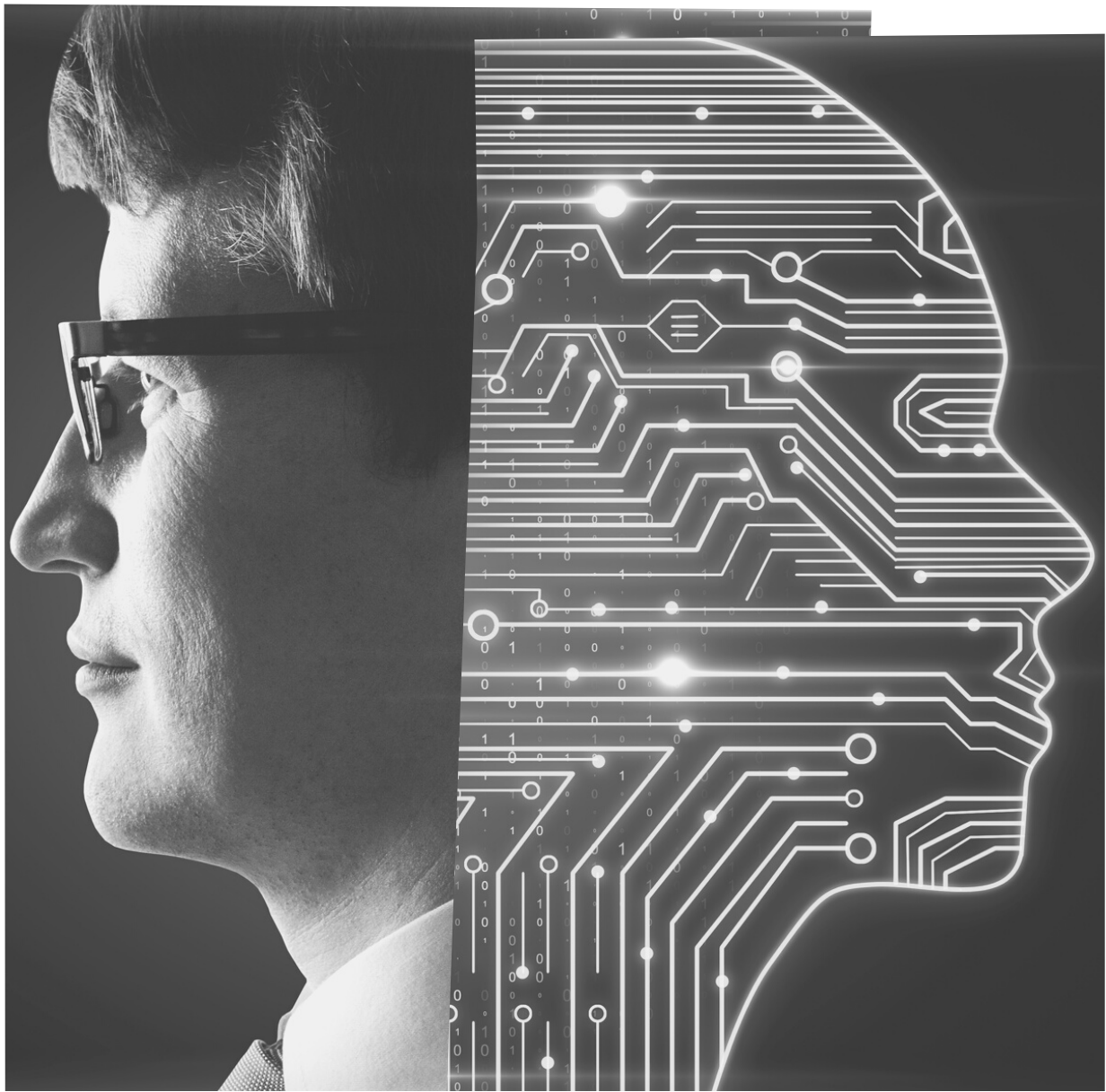


INTRODUCCIÓN

El uso de chatbots e inteligencia artificial (IA) generativa en el sector retail **ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años**, impulsado por el auge del comercio electrónico y la necesidad de mejorar la experiencia del cliente. Estas tecnologías **permiten a las empresas ofrecer un servicio más personalizado, eficiente y rápido a sus clientes**, lo que se traduce en mayores ventas y fidelización. [1]

Los chatbots en el sector retail pueden desempeñar diversas funciones, como asistir en la búsqueda de productos, ofrecer recomendaciones personalizadas, localizar tiendas cercanas, procesar pedidos y pre-pedidos, rastrear paquetes y responder a preguntas frecuentes. Algunas marcas de moda, como H&M y Tommy Hilfiger, ya han implementado chatbots en sus aplicaciones de mensajería para mejorar la experiencia del cliente y ofrecer asesoramiento de estilo y opciones de navegación. [2]

La IA generativa, basada en el aprendizaje automático y el aprendizaje profundo, permite reconocer información sobre elementos específicos y utilizarla para generar ideas nuevas y realistas. En el sector retail, la IA generativa puede utilizarse para analizar datos de clientes y proporcionar información valiosa sobre el comportamiento del consumidor, los productos populares, los canales de marketing más efectivos y los factores que impulsan la lealtad del cliente.



CLAVES

- La integración de chatbots y la inteligencia artificial generativa está revolucionando el sector retail al ofrecer a los consumidores experiencias de compra altamente personalizadas y eficientes, redefiniendo así el proceso de selección de productos en tiendas en línea.
- Los asistentes virtuales impulsados por la IA están desempeñando un papel crucial en el sector retail, brindando a los clientes la capacidad de realizar búsquedas intuitivas y recibir recomendaciones personalizadas, lo que les permite tomar decisiones informadas de compra y mejorando la satisfacción del cliente.
- La implementación de chatbots en el servicio al cliente está llevando a cabo una revolución en las interacciones entre las marcas y sus clientes, ofreciendo respuestas inmediatas y precisas a consultas y resolviendo problemas de manera eficiente, lo que resulta en una experiencia más fluida y satisfactoria para los consumidores.
- La eficiencia operativa en el sector retail se está optimizando gracias a la incorporación de chatbots, que automatizan tareas rutinarias, agilizan el procesamiento de pedidos y permiten a las empresas gestionar mejor la demanda y el inventario, lo que se traduce en una mejora significativa de la productividad y la rentabilidad.



BENEFICIOS DE LOS CHATBOTS Y LA IA GENERATIVA

Los chatbots y la inteligencia artificial (IA) generativa **ofrecen una serie de beneficios significativos** cuando se aplican al sector retail: [3, 4, 5]

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Los chatbots pueden **proporcionar un servicio eficiente y personalizado**, ayudando a los clientes a encontrar rápidamente lo que buscan y ofreciendo un servicio de atención al cliente de calidad. Además, los chatbots pueden ayudar a los clientes a encontrar productos específicos, proporcionando información sobre la disponibilidad y ubicación de los productos en la tienda.

RECOMENDACIONES

PERSONALIZADAS

Los chatbots pueden **ofrecer sugerencias de productos basadas en las preferencias y el historial de compras del cliente**, lo que puede aumentar las ventas y la satisfacción del cliente.

MARKETING

Los chatbots pueden **optimizar los puntos de contacto en línea y en las redes sociales** sin la necesidad de rediseños y reconstrucciones costosas, lo que permite a las empresas escalar sus esfuerzos de marketing de manera eficiente.

ATENCIÓN AL CLIENTE 24/7

Los chatbots pueden proporcionar soporte al cliente en cualquier momento, lo que permite a las empresas **atender las consultas de los clientes fuera del horario comercial y mejorar la satisfacción del cliente**.

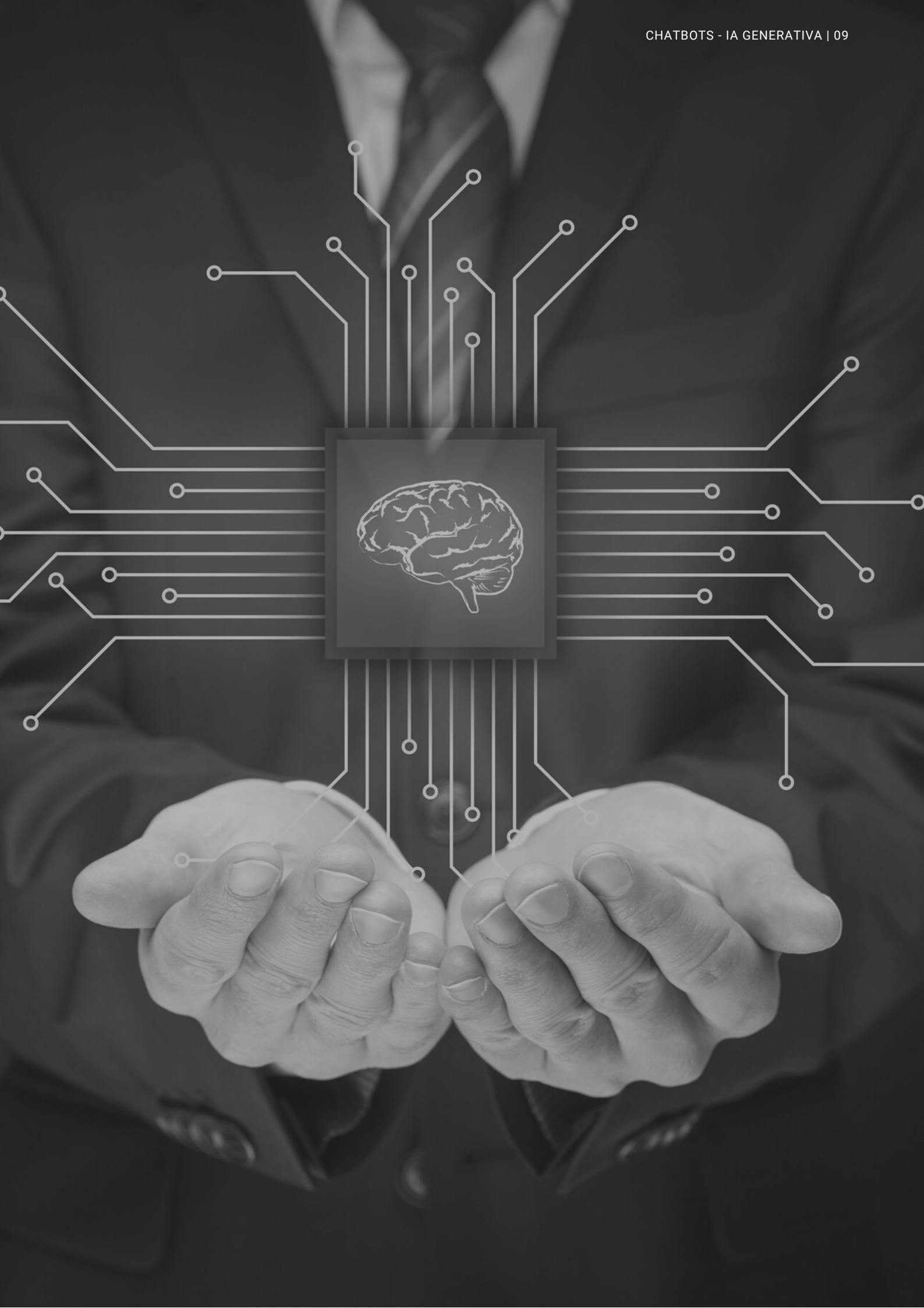
Al automatizar tareas de atención al cliente y ventas, los chatbots pueden reducir los costos operativos y permitir que los empleados se centren en tareas más estratégicas y de mayor valor.

ANÁLISIS DE DATOS Y MÉTRICAS

Por un lado, esta tecnología **permite entender mejor cómo se comportan los clientes y cuáles son las tendencias de compra**. Esto da a los minoristas una valiosa visión sobre lo que prefieren y necesitan sus clientes. Por otro lado, al recopilar opiniones y datos de los clientes, se abre la oportunidad de recibir sugerencias valiosas para mejorar los productos y servicios. Este proceso continuo de escuchar a los clientes y hacer ajustes ayuda a adaptarse a los cambios en el mercado y a mantenerse competitivo en la industria.

Esta tecnología, aplicada al sector retail, ofrece una amplia gama de beneficios, desde mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas hasta reducir costos y optimizar las campañas de marketing.

Por tanto, estas ventajas **hacen que los chatbots sean una herramienta valiosa para las empresas minoristas** que buscan mejorar su competitividad y satisfacer las crecientes expectativas de los clientes.



CASOS DE USO DE LOS CHATBOTS Y LA IA GENERATIVA

En el sector retail, los chatbots y la inteligencia artificial (IA) generativa tienen una amplia gama de casos de uso para los cuales **han demostrado una gran variedad de beneficios**. Los casos de uso más comunes son: [6, 7]

FACILITAR LA COMPRA Y EL PEDIDO

Los chatbots pueden **manejar compras instantáneas y agilizar el proceso de pago**, ofreciendo opciones de pago rápidas y sencillas.

GESTIÓN DE QUEJAS Y SOPORTE AL CLIENTE

Las IAs generativas pueden **proporcionar soporte al cliente 24/7**, responder a preguntas frecuentes y gestionar quejas, mejorando la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca.

GENERACIÓN DE LEADS

Los chatbots pueden **recopilar información de contacto de los clientes durante las conversaciones**, lo que permite a las empresas enviar actualizaciones y notificaciones sobre nuevos productos, ventas y eventos.

RECOMENDACIÓN DE PRODUCTOS

Los chatbots pueden **ofrecer sugerencias de productos basadas en las preferencias y el historial de compras** del cliente, lo que puede aumentar las ventas y la satisfacción del cliente.

CÓDIGOS PROMOCIONALES Y DESCUENTOS

Por último, las IAs generativas pueden **informar a los clientes sobre promociones y descuentos personalizados**, lo que puede aumentar la retención y la lealtad del cliente.

Estos son solo algunos ejemplos, pero **la versatilidad de los chatbots y la IA generativa significa que hay una amplia gama de aplicaciones posibles en el sector retail**, adaptadas a las necesidades y objetivos específicos de cada negocio.



DESAFÍOS DE LOS CHATBOTS Y LA IA GENERATIVA

Aunque los chatbots y la IA generativa han avanzado significativamente, siendo muy útiles en una gran variedad de tareas, aún enfrentan algunos desafíos en el sector retail. [8, 9, 10]

IMPLEMENTACIÓN Y ENCRIPADO DE DATOS

Asegurar que los chatbots y las soluciones de IA generativa cumplan con los estándares de seguridad y protección de datos es fundamental para proteger la información del cliente y mantener la confianza en la marca.

INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXISTENTES

La integración de chatbots y IA generativa con los sistemas y procesos existentes en las empresas minoristas puede ser un desafío, ya que requiere una planificación cuidadosa y una adaptación a las necesidades específicas de cada negocio.

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS

La protección de la privacidad y la seguridad de los datos de los clientes es un desafío importante en el uso de chatbots e IA generativa, ya que estas tecnologías recopilan y procesan grandes cantidades de información personal.

INTERACÓN Y COMPRENSIÓN DEL LENGUAJE NATURAL

A pesar de los avances en la comprensión del lenguaje natural, los chatbots aún pueden enfrentar dificultades para entender y responder de manera efectiva a las consultas de los clientes, lo que puede afectar la calidad de la experiencia del cliente.

CAPACIDAD DE APRENDIZAJE Y ADAPTACIÓN

Los chatbots y la IA generativa deben ser capaces de **aprender y adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes y las empresas minoristas**, lo que requiere un enfoque en la mejora continua y la actualización de los modelos de aprendizaje automático.

Todos estos desafíos son aspectos clave a considerar y, si es necesario, solucionar antes de utilizar chatbots e IA generativa en el sector retail.



CASOS DE ÉXITO EN MINORISTAS

A continuación, se muestran dos casos de pymes españolas que han integrado la tecnología de chatbots e IA generativa en su modelo de negocio:

POMPEII

Pompeii nació como la visión ambiciosa de cuatro amigos universitarios que apostaron todo a su proyecto emprendedor. Comenzaron con tiendas itinerantes, recorriendo España en una furgoneta para vender las zapatillas diseñadas por ellos en mercados los fines de semana. Esta estrategia fue un rotundo éxito, impulsada por una eficaz promoción en redes sociales. [11]

La transición a las tiendas online fue un punto de inflexión para Pompeii. La marca se distinguió por sus productos originales y una dedicación excepcional al servicio de atención al cliente desde el primer momento. Esta combinación contribuyó significativamente a la consolidación de Pompeii como una firma de renombre en el ámbito nacional de zapatillas.

En esta línea de tener una atención al cliente de primer nivel para poder ampliar y fidelizar un mayor número de clientes, **Pompeii decidió introducir un chatbot en la página web que pudiese sustituir al personal en horario no comercial.**

Como resultado, de todos los clientes atendidos a través del chatbot durante los últimos 3 meses, el 57% volvió a la web días después de ser atendidos. Además, en el 43% de los casos se mostraron productos durante la conversación con el chatbot, y un 10% llegó a comprar productos en esa misma sesión. [12]

DECÁNTALO

Decántalo es un e-commerce especializado en la venta de vinos españoles e internacionales, y ha establecido un espacio virtual para todos los actores en el mundo del vino: bodegas, sommeliers y consumidores. Desde sus inicios, la empresa ha mantenido un enfoque en brindar un servicio al cliente excepcional y personalizado, **utilizando la IA generativa como una herramienta clave.** [13]

Con el objetivo de extender su disponibilidad más allá del horario laboral, Decántalo incorporó un chatbot activo 24/7 para ofrecer asistencia constante a los clientes. Profundizando en este tema, la carga de los agentes ha bajado muchísimo: de 100 chats atendidos por día, por agente, a tan solo 20, porque el resto los contesta el bot junto con Chat GPT.

Los datos de Decántalo respaldan esta incorporación tecnológica. En tres meses utilizando un chatbot, el porcentaje de conversión ha aumentado notablemente, alcanzando un 20,15% gracias al asesoramiento y la presentación de productos a los usuarios. [14]

Un dato adicional de interés es el aumento de las compras realizadas directamente a través del chat. Se observa que el 30% de los clientes que han interactuado y agregado productos al carrito de compra han finalizado la compra, lo que demuestra la eficacia de este canal en el proceso de ventas.

Para Decántalo, la calidad de la experiencia de compra se traduce en la fidelización de los clientes. Consideran que si logran resolver las dudas y completar el ciclo de compra de manera satisfactoria, es muy probable que el cliente regrese en el futuro. De hecho, han calculado que el 12,28% de los clientes que regresan por segunda vez a su tienda finalizan una compra, lo que resalta la importancia de proporcionar un servicio de alta calidad.



NOTICIAS DESTACADAS



CHAT GPT IMPULSARÁ EL GASTO EN CHATBOTS EN EL SECTOR RETAIL

SILICON

El sector retail mundial invertirá 72.000 millones de dólares en chatbots en 2028, seis veces más que este año. ChatGPT y otros modelos de IA impulsarán este crecimiento.



CARREFOUR PRESENTA UN CHATBOT IMPULSADO POR IA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE COMPRA

REASON WHY

Carrefour ha puesto en marcha un chatbot impulsado por inteligencia artificial (IA) con el fin de mejorar la experiencia de compra de sus clientes y contribuir a la optimización de otros procesos. El nuevo servicio conversacional lleva el nombre de Hopla y se ha lanzado en el mercado francés, único en el que está operativo por el momento.



EL 17% DE LOS COMPRADORES ESPAÑOLES HA UTILIZADO IA GENERATIVA EN SUS COMPRAS

IT RESELLER

Las transacciones digitales crecerán hasta acaparar el 56% del total en 2025, lo que está impulsando a los minoristas a invertir en plataformas unificadas para mejorar la personalización e impulsar la fidelidad en todos los canales. Los sitios y apps de comercio electrónico siguen siendo los canales de compra digital más populares.



MANGO LANZA "LISA", SU NUEVA PLATAFORMA DE IA GENERATIVA CONVERSACIONAL

ECOMMERCE NEWS

Mango se abona a la inteligencia artificial. La firma de moda catalana avanza en su proceso de digitalización con el lanzamiento de su propia plataforma interna de inteligencia artificial generativa conversacional, bautizada como Lisa.



REFERENCIAS

- [1] THE FOODTECH. Las tendencias en inteligencia artificial que impulsarán el retail. 2022. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://thefoodtech.com/tendencias-de-consumo/el-sector-retail-y-las-tendencias-en-inteligencia-artificial-que-lo-podrian-impulsar/>
- [2] TECHWIRE ASIA. Chatbots invade retail: The US\$ 72 billion AI revolution led by chat gpt. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://techwireasia.com/2023/06/ai-customer-service-revolution-in-retail/>
- [3] VONAGE. Chatbots in retail : 5 uses and their benefits. 2022. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://www.vonage.com/resources/articles/chatbots-retail-uses-their-benefits/>
- [4] TIDIO. Retail chatbot: top use case examples, benefits, and tips. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://www.tidio.com/blog/retail-chatbot/>
- [5] INSTABOT. 5 Benefits of chatbots for retailers. 2022. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://www.instabot.io/blog/benefits-of-chatbots-in-retail-industry>
- [6] AI MULTIPLE. Top 12 use cases and examples of retail chatbots in 2023. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://research.aimultiple.com/chatbot-in-retail/>
- [7] ACQUIRE. 51 amazing chatbot use cases by industry and function. 2022. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://acquire.io/blog/chatbot-use-cases>
- [8] LEADGEN. Riesgos de los chatbots: los desafíos de los chatbots con IA y cómo superarlos. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://leadgenapp.io/es/el-desaf%C3%ADo-de-seguridad-asociado-con-los-chatbots-ai/>
- [9] REVISTA BYTE. El retail assume cada vez más retos en su digitalización. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://revistabyte.es/eventos-tic/el-retail-retos-digitalizacion/>
- [10] CLUELABS. Chatbots as personalized learning aids: opportunities and challenges. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://cluelabs.com/blog/chatbots-as-personalized-learning-aids-opportunities-and-challenges/>
- [11] POMPEII. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://www.pompeiiibrand.com/>
- [12] OCT8NE. Caso de éxito: Pompeii. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://oct8ne.com/es/caso-exito-pompeii>
- [13] DECANTALO. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://www.decantalo.com/es/es/>
- [14] OCT8NE. Caso de éxito: Decántalo. 2023. [Consultado 01-10-2023]. Disponible en: <https://oct8ne.com/es/caso-de-exito-decantalo-oct8ne>

RETAIL  digital