

# 98% de automatización en servicio al cliente: Guía definitiva de Agentes Autónomos de Inteligencia Artificial.

# Contenidos

En Adereso creamos tecnología que ayuda a las empresas a tener clientes más satisfechos

- 1 Bienvenida
- 2 ¿Qué son los Agentes de Inteligencia Artificial?
- 3 Algunas aplicaciones de agentes autónomos de IA en empresas
- 4 Beneficios de la incorporación de Agentes Autónomos de IA en empresas
- 5 ¿Cómo puede beneficiar la incorporación de AIA al Servicio al Cliente de tu empresa?
- 6 Ejemplos de éxito en Chile
- 7 ¿Tu empresa está preparada para incorporar agentes de IA en sus operaciones?

Capítulo

1

**Bienvenida**

# Te damos la bienvenida

La implementación de **Agentes autónomos de Inteligencia Artificial (AIA)** en empresas está marcando una verdadera revolución en la eficiencia y la personalización del servicio al cliente. No hablamos ya del futuro, sino del presente.

De acuerdo a cifras de las consultoras Gartner y Mckinsey, se estima que estos sistemas autónomos capaces de tomar decisiones inteligentes pueden mejorar la eficiencia operativa de una empresa en un 40% y aumentar la satisfacción del cliente hasta en un 25% redefiniendo así los paradigmas de los negocios como los conocemos tradicionalmente.

Ya sea que sean aplicados para mejorar la eficiencia, la toma de decisiones o la automatización de procesos, su uso está transformando diversas industrias, optimizando los recursos existentes, pero también abriendo nuevas oportunidades de crecimiento y ventajas competitivas sostenibles.

En este ebook, abordaremos los principales aspectos de los AIA y mediante ejemplos concretos de uso exploraremos su potencial para transformar el servicio al cliente y las operaciones empresariales en diversas industrias, como una guía para líderes interesados en adoptar esta tecnología.

**¡Bienvenido a la guía de Agentes de Inteligencia Artificial de Adereso AI!**

Capítulo

# 2

## ¿Qué son los Agentes de Inteligencia Artificial?

# Agentes de IA:

## Definición y Conceptos Esenciales

En el contexto del avance de la Inteligencia Artificial, los agentes autónomos (AIA) son una de las innovaciones más significativas en la actualidad para el ámbito empresarial.

¿Qué son los AIA? Son sistemas de software programados para operar de forma autónoma, tomar decisiones y realizar tareas específicas sin intervención humana. Funcionan mediante algoritmos de Inteligencia Artificial, aprendiendo de los datos y mejorando su rendimiento en el tiempo con cada tarea ejecutada.

Esta capacidad les permite ser crecientemente más eficientes y precisos, lo que constituye un avance significativo en la capacidad de las máquinas para realizar tareas cognitivas complejas, emulando el comportamiento inteligente y la toma de decisiones, marcando así un hito en el camino hacia la verdadera inteligencia artificial.

Los agentes autónomos utilizan la capacidad de los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM, son sus siglas en inglés) para percibir y actuar en su entorno, creando, ejecutando y priorizando tareas.

Para explicar resumidamente su flujo de funcionamiento, los AIA comienzan con un objetivo, lo descomponen en tareas individuales, y crean indicaciones para cada una, mejorando estas indicaciones iterativamente para tomar decisiones de manera autónoma según lo que se requiera en determinado contexto.

# Resumen de flujo:



## Objetivos y tareas

Establecer objetivos a lograr y dividirlos en tareas.



## Adaptación y aprendizaje

Aprender de sus experiencias y adaptar su comportamiento a los entornos.



## Interactuar y ejecutar

Interactuar con diversos estímulos (agentes, herramientas, usuarios, fuentes, etc).



## Procesamiento e interpretación

Procesar e interpretar datos para tomar decisiones informadas. Almacenamiento de información de respuesta.

Para expandir su capacidad, aprendiendo de su entorno y mejorando sus habilidades, se basan en **tres principios fundamentales** que revisaremos a continuación:

## 1 Autoaprendizaje

Los AIA mejoran continuamente su desempeño a través del aprendizaje automático, analizando grandes volúmenes de datos para identificar patrones y hacer predicciones o decisiones más informadas con cada iteración.

## 2 Adaptabilidad

Se refiere a la capacidad de los AIA para ajustar tanto su comportamiento como sus estrategias ante nuevos escenarios o cambios en el entorno. De este modo, pueden manejar situaciones imprevistas o complejas de forma eficiente, adaptando sus respuestas según las necesidades que se presenten.

## 3 Comprensión contextual e interpretación:

Implica la habilidad de los AIA para comprender y analizar profundamente su entorno, tomando decisiones autónomas basadas en ese análisis. Esto les permite operar de manera evolutiva, independiente y efectiva en diferentes contextos operativos.

Los agentes autónomos de IA son herramientas prácticas que están redefiniendo la operativa empresarial en el mercado actual. Su capacidad para aprender, adaptarse y actuar independientemente los convierte en aliados estratégicos para mejorar la entrega de servicios, aumentar la eficiencia operativa e impulsar la innovación empresarial, no en el futuro, sino que hoy.



# Clave: agentes autónomos vs sistemas de IA tradicionales

Antes de terminar, te ofrecemos una comparación base de algunos de los aspectos centrales que marcan la diferencia entre el funcionamiento y aplicación de los agentes autónomos y los sistemas de Inteligencia Artificial tradicionales.



## Autonomía

Los agentes autónomos de inteligencia artificial (AIA) se destacan por su habilidad para **operar independientemente**, adaptándose automáticamente a nuevos entornos y metas, a diferencia de los sistemas tradicionales de IA que dependen más de la guía y configuración humana.

Los AIA toman sus propias decisiones y ejecutan **tareas sin necesidad de supervisión constante**, ofreciendo una dinámica de trabajo más fluida y menos dependiente de instrucciones detalladas entregadas por humanos.



## Toma de decisiones

En el contexto de la IA, los agentes autónomos se distinguen por su habilidad para analizar datos y situaciones, aplicar lógica y **usar el conocimiento adquirido para tomar decisiones fundamentadas**.

A diferencia de los sistemas de IA tradicionales, que dependen más de parámetros preestablecidos, **estos agentes pueden razonar y decidir basándose en una gama más amplia de fuentes y experiencias anteriores**, ofreciendo soluciones más dinámicas y ajustadas a las necesidades complejas de las empresas.



## Capacidad de interacción

A diferencia de los sistemas de IA tradicionales, los agentes autónomos tienen la capacidad de interactuar y colaborar tanto con otros agentes como con sistemas y usuarios humanos.

Esta interacción fluida permite compartir información y trabajar en conjunto para lograr objetivos comunes de manera más eficiente. En tanto, los sistemas de IA convencionales tienden a operar con una interacción más limitada con otros sistemas, lo que disminuye su capacidad de adaptación en entornos dinámicos y colaborativos.



## Aprendizaje continuo

Los AIA poseen la habilidad de aprender y mejorar continuamente a partir de su entorno y las interacciones que tienen en el tiempo. Esta capacidad les permite aumentar sus habilidades y capacidades de manera progresiva.

En contraste, los sistemas de IA tradicionales suelen depender de algoritmos predefinidos y, aunque pueden ajustarse en cierta medida, no logran alcanzar el mismo nivel de aprendizaje y mejora que los agentes autónomos.

Capítulo

# 3

## Algunas aplicaciones de agentes autónomos de IA en empresas

# Cómo **Utilizan las Empresas** Agentes Autónomos de Inteligencia Artificial

De acuerdo a datos de International Data Corporation (IDC) se prevé que para 2024, el 40% de las empresas líderes a nivel global van a haber implementado agentes autónomos de inteligencia artificial para tareas específicas, como atención al cliente, análisis de datos en tiempo real, optimización de la cadena de suministro y gestión de la relación con el cliente, entre otras.

**Revisemos algunas aplicaciones de AIA en empresas.**



## 1 Automatización de procesos

Los agentes autónomos de IA pueden automatizar procesos completos sin requerir intervención humana constante. Esto incluye tareas como la gestión de inventarios, la ejecución de informes financieros, la atención al cliente mediante chatbots inteligentes, entre otros. En el servicio al cliente, en particular, esta tecnología puede mejorar enormemente la experiencia, aumentar la productividad del agente y permitir interacciones totalmente digitales.

Por ejemplo, de acuerdo a un reporte de la consultora Mckinsey, una empresa de telecomunicaciones latinoamericana aumentó la productividad de sus agentes de centro de llamadas en un 25 por ciento y mejoró la calidad de su experiencia del cliente al mejorar las habilidades y conocimientos de los agentes con recomendaciones impulsadas por la IA generativa.

## Caso

En Reino Unido, la empresa de telecomunicaciones Vodafone utiliza agentes de IA desde 2019 para mejorar la gestión de la red y la experiencia del cliente, reduciendo las quejas y mejorando la eficiencia.

Según reportes, con su incorporación ha experimentado una mejora del **30% en la eficiencia operativa de la red.**

## 2 Optimización de operaciones

Los AIA tienen la capacidad de analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora en las operaciones empresariales.

Gracias a esto, en ámbitos como la logística por ejemplo, pueden contribuir de manera importante a optimizar rutas de entrega para reducir costos y tiempos de transporte.

### Caso

Amazon usa agentes autónomos para gestionar su cadena de suministro y recomendaciones de productos. Desde principios de los 2000, ha mejorado significativamente la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

La empresa estadounidense ha reportado un **aumento de hasta un 35% en eficiencia** en la cadena de suministro gracias a la IA

Lo que contribuye significativamente a su capacidad para ofrecer servicios como Prime Delivery.





### 3 Gestión de riesgos

Los agentes autónomos de IA pueden monitorear factores de riesgo en tiempo real y tomar acciones preventivas o correctivas según sea necesario de acuerdo a la situación.

Esto es especialmente útil en sectores como la banca, donde se requiere una gestión precisa y constante de los riesgos financieros.

### Casos

HSBC en Reino Unido aplica agentes autónomos en la detección de fraudes desde 2017, reduciendo significativamente las transacciones fraudulentas. En términos de impacto, ha reportado una reducción del fraude en un 20% después de la implementación de sistemas de IA para la detección de este tipo de operaciones.

En Estados Unidos, desde 2015 JPMorgan Chase usa agentes de IA para automatizar operaciones legales y documentación, ahorrando miles de horas de trabajo.

¿Cuántas? En términos concretos de impacto, **ahorra más de 360 mil horas de trabajo legal al año** con su programa COIN, **utilizando IA** para revisar documentos.

## 4 Personalización de servicios

Gracias a su gran capacidad de análisis de información pueden examinar el comportamiento y las preferencias de los clientes en el tiempo para ofrecerles recomendaciones y servicios personalizados y predecir ofertas de su interés.

### Caso

Globalmente, Netflix utiliza algoritmos de inteligencia artificial para analizar el comportamiento de visualización de sus usuarios. Estos agentes autónomos de IA procesan datos como las películas y series vistas, el tiempo de visualización, las calificaciones otorgadas y las búsquedas realizadas para generar recomendaciones personalizadas de contenido.

Según informes de la empresa, más del **80% del contenido** que se ve en la plataforma proviene de las **recomendaciones personalizadas generadas por la IA**

Traduciéndose en un aumento en la retención de usuarios y en el tiempo de visualización.







## 5 Optimización de recursos

Los agentes autónomos pueden gestionar eficientemente recursos e insumos, contribuyendo así cotidianamente a la sostenibilidad y reducción de costos operativos de una empresa.

### Casos

En España, desde 2016 Zara ha incorporado agentes de IA para optimizar su inventario y logística, mejorando la rotación de productos y aumentando la satisfacción del cliente.

Como resultado, este gigante del retail global ha visto una **mejora en la rotación de inventario de alrededor del 20%** después del uso de IA para predecir tendencias de moda y gestionar stocks.

Tal como se observa en los ejemplos revisados, la capacidad de los agentes autónomos de IA para aprender y adaptarse de forma continua los convierte en herramientas clave para impulsar la transformación digital y mejorar la competitividad en diversos sectores empresariales.

# Algunos ejemplos de aplicaciones en experiencia de **adereso.ai**



## Bot de venta a partir de scripts comerciales

Permite cargar un script comercial, en formato Word, PDF o similar en la plataforma y un bot usa esta información como base para realizar ventas en los distintos canales de atención de la empresa.



## Adereso GPT

Chatbot que asiste a los ejecutivos telefónicos con el objetivo de aumentar las ventas. ¿Cómo lo hace? Resolviendo preguntas en tiempo real para que el ejecutivo pueda atender mejor al cliente y vender más en el proceso.



## Service to sell BOT

Esta aplicación consiste en un bot que brinda asistencia técnica a clientes y utiliza esta instancia para ofrecer nuevos productos basándose en los productos actuales con que cuenta el cliente.

Capítulo

# 4

## Beneficios de la incorporación de Agentes Autónomos de IA en empresas

# Oportunidades que ofrecen los Agentes Autónomos de IA a las empresas

Como se observa en los casos revisados, la versatilidad de aplicaciones de los AIA en distintos sectores productivos trae consigo importantes beneficios para las empresas y organizaciones que los incorporan para potenciar sus procesos.

Por ejemplo, en la experiencia de **Adereso AI**, gracias a la incorporación de bots de IA, empresas han logrado la **automatización de hasta el 98%** de interacciones con el cliente final.

A continuación, te compartimos más beneficios:



## Eficiencia operativa

Los agentes automatizan tareas, optimizan procesos y toman decisiones en tiempo real, lo que puede tener como resultado **aumentos significativos en la producción y reducción de costos.**

En este sentido, de acuerdo a cifras de la consultora McKinsey, la automatización de tareas con agentes autónomos puede **aumentar la eficiencia en más del 40%, agilizar procesos y reducir la carga de trabajo manual.**



## Apoyo y mejora en la toma de decisiones

Los agentes pueden **analizar datos, generar conocimientos y recomendar cursos de acción, apoyando la toma de decisiones humanas.**

Se estima que los agentes autónomos pueden **mejorar la calidad de las decisiones en un 30%** al proporcionar análisis predictivos y perspectivas profundas basadas en el procesamiento de grandes volúmenes de datos.



## Personalización del cliente

De acuerdo a un reporte de Boston Consulting Group, la **personalización mejorada puede elevar la satisfacción del cliente hasta en un 25%**, al adaptar servicios y productos a las necesidades individuales.

Adicionalmente, la incorporación de AIA puede permitir ampliar la **continuidad de las operaciones con una disponibilidad 24/7 y alcance global.**



## Reducción de costos

La implementación de IA puede llevar a una **reducción de costos operativos de hasta un 40%**, optimizando así recursos y mejorando la asignación de presupuesto.



## Innovación y desarrollo de productos

La adopción de AIA puede **acelerar el ciclo de innovación, permitiendo un *time to market* hasta un 50% más rápido**, contribuyendo de esta manera a mantener a las empresas competitivas dentro de su mercado.



## Confiabilidad

En entornos dinámicos, los AIA pueden ser de gran valor al aprender constantemente del entorno, minimizando de esta manera los riesgos y garantizando un **desempeño consistente en circunstancias cambiantes**.

Capítulo

# 5

**¿Cómo puede beneficiar la incorporación de AIA al Servicio al Cliente de tu empresa?**

# Beneficios directos de implementar AIA en el **Servicio al Cliente** de tu Empresa

Tal como hemos visto anteriormente, la integración de agentes autónomos de IA en empresas u organizaciones conlleva cambios y beneficios significativos. Sin embargo, es en el servicio al cliente donde este potencial puede ser más aprovechado.

Al incorporar IA en este ámbito, se pueden lograr cambios radicales que resultan en una atención más eficiente, personalizada y disponible las 24 horas, lo que no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también entrega beneficios tangibles para la empresa.

**Revisemos algunos de ellos:**

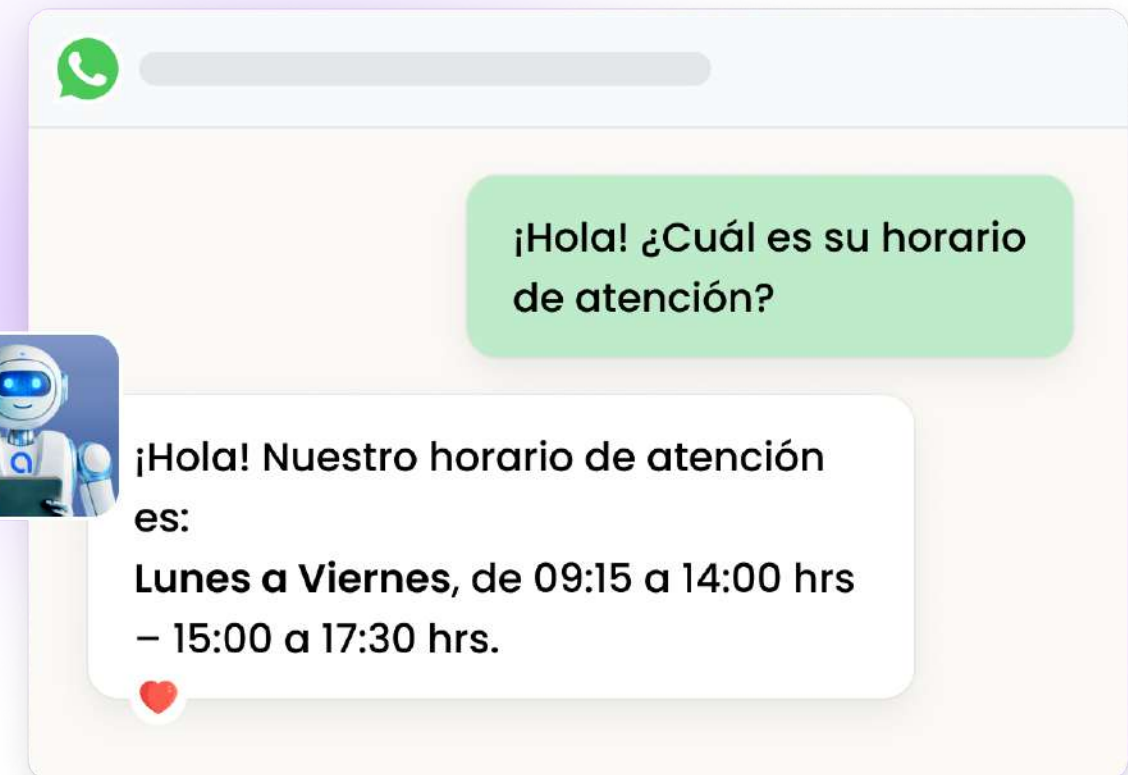


## Automatización de tareas repetitivas

Los agentes autónomos pueden encargarse de tareas rutinarias y repetitivas en el servicio al cliente, como la gestión de consultas básicas, el seguimiento de pedidos o la programación de citas.

**Gartner**

¿Qué implica esto? En términos de impacto, de acuerdo a Gartner, se estima que los agentes autónomos pueden automatizar hasta el **80%** de las consultas de servicio al cliente rutinarias y repetitivas, lo que libera un considerable tiempo de los agentes humanos para abordar casos más complejos.



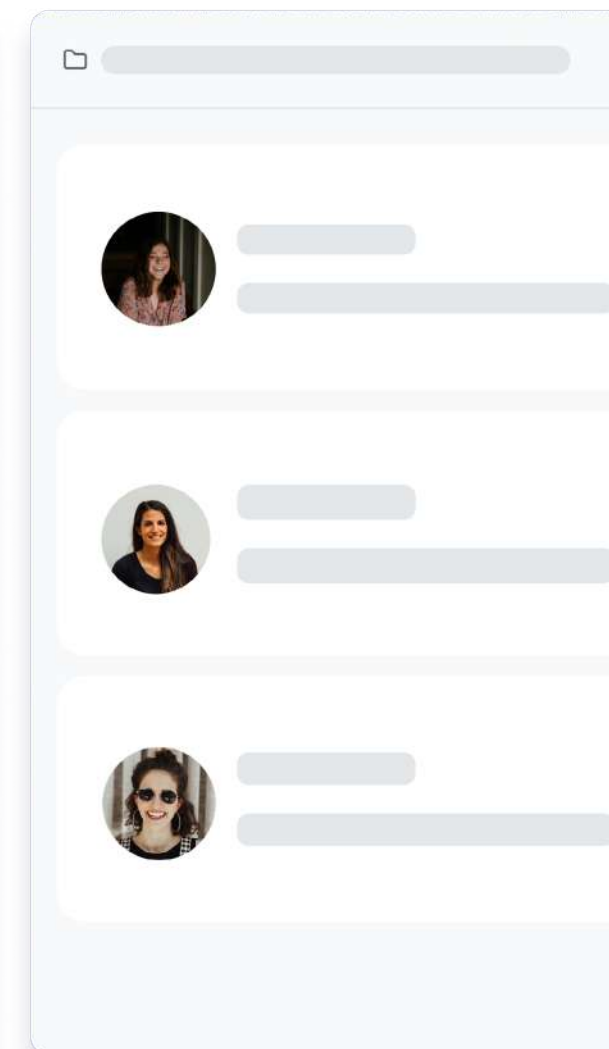
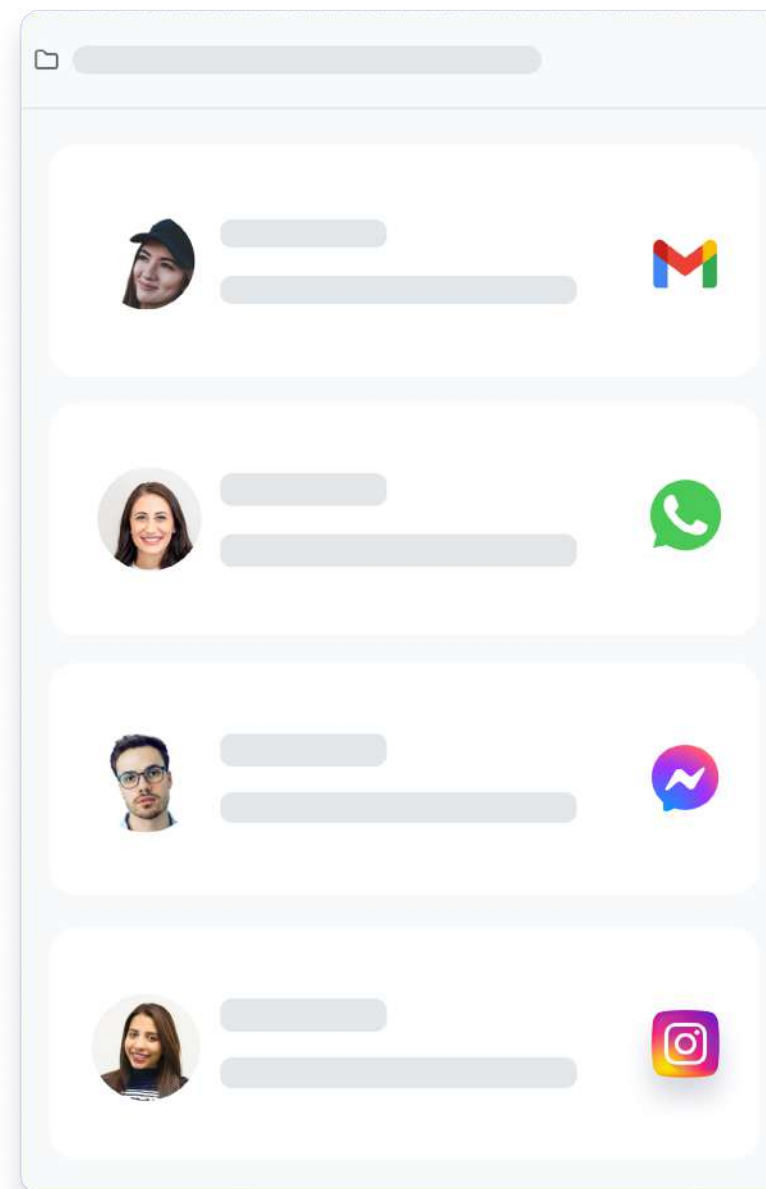


## Atención personalizada

Gracias a su capacidad de aprender y adaptarse, los agentes autónomos pueden proporcionar atención personalizada a los clientes, analizando el historial de interacciones de un cliente, entendiendo sus preferencias y necesidades, para ofrecer posteriormente respuestas y soluciones adaptadas a cada situación en tiempo real.

**Deloitte.**

Según la consultora Deloitte, la capacidad de respuesta en tiempo real de los agentes autónomos puede reducir los tiempos de espera hasta en un 50%, mejorando así la experiencia del cliente.

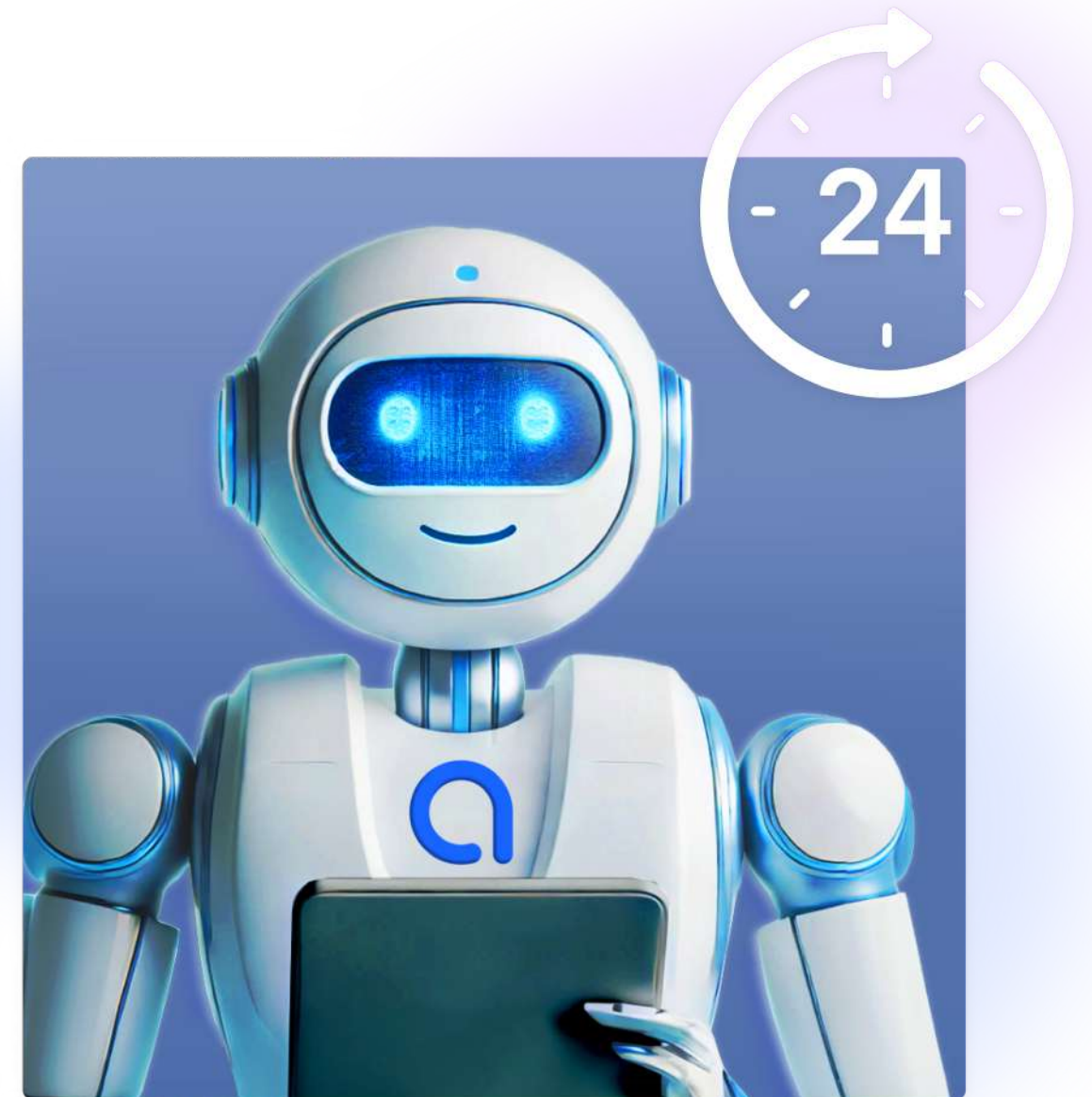


## Disponibilidad las 24 horas

Los agentes autónomos pueden estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que permite a las empresas ofrecer un servicio de atención al cliente continuo e ininterrumpido. Esto mejora la satisfacción del cliente al proporcionar respuestas rápidas y soluciones inmediatas a cualquier hora.

McKinsey  
& Company

De acuerdo a cifras de la consultora McKinsey, esta disponibilidad continua puede aumentar las interacciones con los clientes en un 40%, lo que se traduce en una mayor oportunidad de resolver problemas y mejorar la satisfacción del cliente.



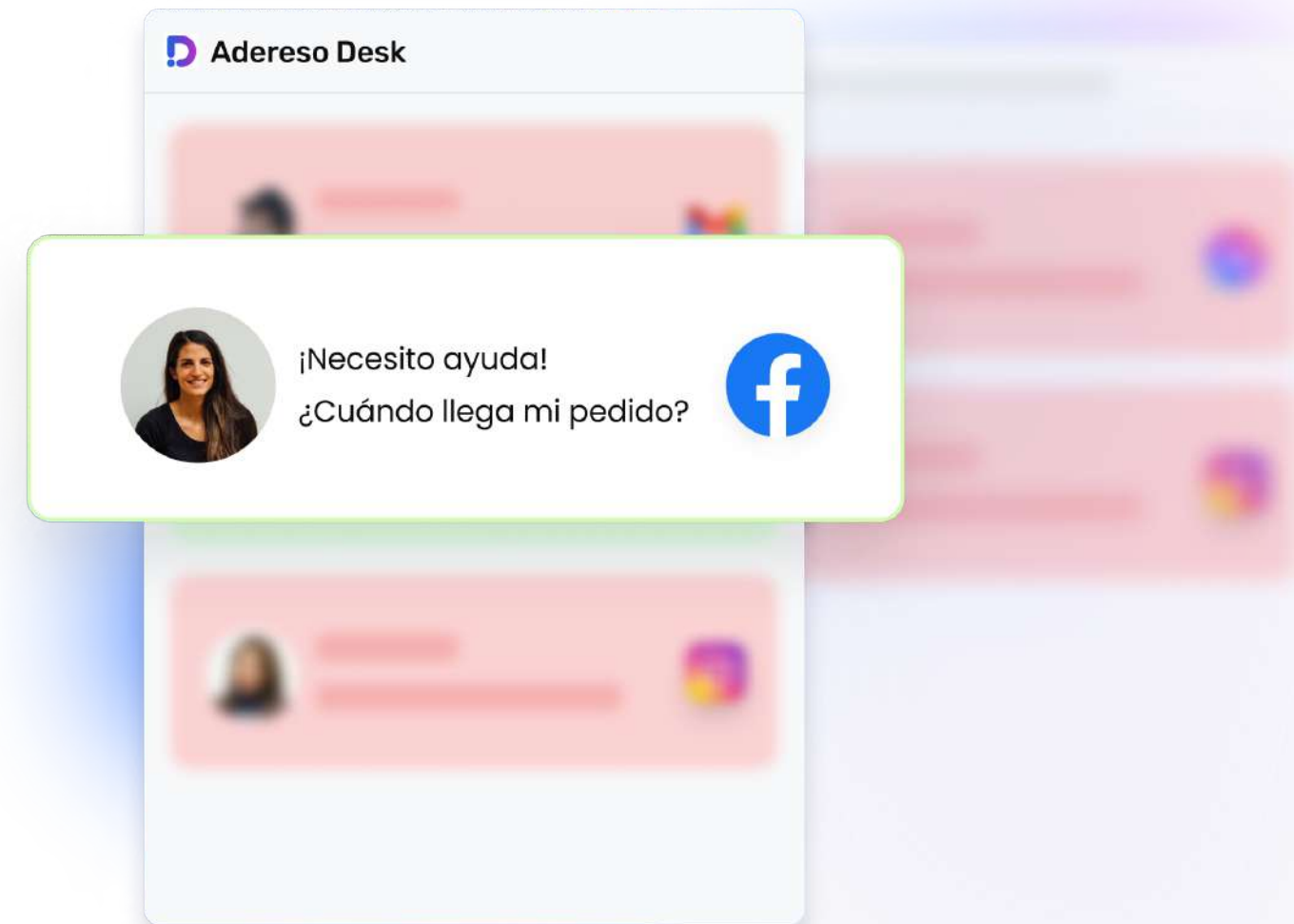
## ☰↑ Gestión eficiente de la carga de trabajo

Al automatizar ciertas tareas y procesos, los agentes autónomos pueden contribuir a gestionar de manera más eficiente la carga de trabajo en el servicio al cliente.

Por ejemplo, pueden priorizar las consultas según su importancia y complejidad, escalando a agentes humanos cuando sea necesario para la resolución de casos más complejos.



En este sentido, según indica Internet Data Corporation (IDC) la asignación inteligente de tareas por parte de los agentes autónomos puede mejorar la productividad del equipo de servicio al cliente en un 25%, al distribuir de manera eficiente la carga de trabajo.

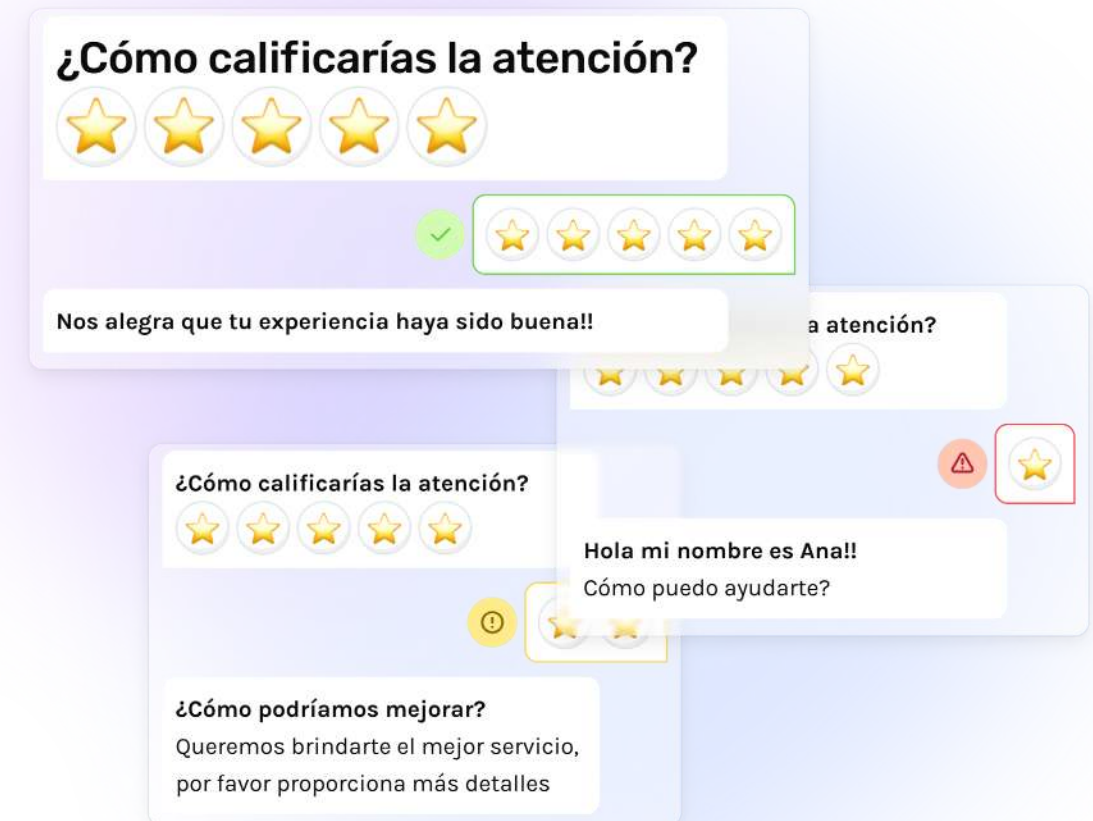


## ★ Mejora de la experiencia del cliente

En general, los agentes autónomos contribuyen a mejorar la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas, precisas y personalizadas. Esto puede conducir a una mayor satisfacción del cliente, una mejor retención y a un aumento en las ventas y la lealtad hacia la marca.



Según indica Harvard Business Review, una atención más rápida y personalizada con agentes autónomos puede aumentar la retención de clientes hasta en un 35% además de mejorar la tasa de recomendación hasta en un 50%.



Capítulo

# 6

## Ejemplos de éxito en Chile

# Casos de éxito en Chile

Revisa algunos casos de éxito de empresas chilenas que ya han incorporado inteligencia artificial en sus operaciones.



## Contexto

Chilquinta Energía es una empresa chilena que se dedica a la generación, transmisión y distribución eléctrica.

Es el tercer mayor distribuidor de electricidad en Chile, sirviendo a más de 600 mil clientes.

## Situación

Chilquinta gestiona mensualmente más de 60 mil tickets de atención de clientes en la quinta, séptima y octava región del país.

Inicialmente, usaban Twitter como vía de atención enfrentándose al desafío de mantener registro ordenado de las atenciones que estaban realizando y mantener tiempos de respuesta satisfactorios para clientes que requieren inmediatez en la resolución de sus necesidades.

## Incorporación de solución de IA

Chilquinta trabaja con las soluciones de IA de Adereso desde el año 2014 para sus canales no presenciales de atención.

Para el reto que enfrentaba su contact center, integrar IA a sus canales de redes sociales y Whatsapp les ha permitido automatizar ciertas respuestas para entregar soluciones más inmediatas y a la vez, destinar mayor dedicación a casos complejos que requieren análisis o revisión en terreno por parte de los equipos de la compañía.

Esto fue especialmente relevante en el proceso de pandemia, donde la mayoría de las atenciones pasaron a los canales digitales de la empresa.

“Recomendaría **Adereso** porque es una empresa que **facilita la atención al cliente**, está preocupada por los procesos que tiene a cargo. La plataforma ha sido de gran apoyo para las atenciones en el día a día”

**Andrés Sazo**

Jefe de contact center en Chilquinta





## Contexto

Sodimac es una cadena chilena de tiendas dedicadas al comercio de materiales de construcción, ferretería y mejoramiento del hogar, que forma parte del grupo Falabella. Fue fundada en Chile en 1952 y ha expandido su presencia a nivel internacional con operaciones en varios países de América Latina como Perú, Colombia, Argentina, México, Brasil y Uruguay.

## Situación

En el contexto de la pandemia del COVID-19, los clientes necesitaban contactar con la empresa de forma remota al no poder concurrir a las tiendas presencialmente. Así surgió la iniciativa de realizar atenciones a través de videollamadas y Whatsapp con un equipo pequeño de ejecutivos dedicados a estas atenciones en línea. Actualmente, este

servicio se encuentra presente en todas las tiendas de la compañía y el equipo a cargo ha descubierto que no sólo se necesitaba que los clientes contactaran a la tienda, sino también poder contactar al cliente para realizar preguntas y brindar atención más personalizada.

## Incorporación de solución de IA

Ante la necesidad de generar una interacción más fluida con el cliente, Sodimac implementó soluciones de IA de Adereso para tener mayor estabilidad en la atención y continuidad del proceso, no sólo intercambiando mensajes, sino también generar un sistema de pago, mandar una orden, que el cliente pueda rescatarla con rapidez sin necesidad de un correo, haciendo el ciclo más ágil y personalizando la experiencia de los clientes, a la vez que se atiende a mayor cantidad de personas.

*“Adereso nos ha dado una nueva mirada, **nos permite llegar a todo segmento de público.** Nos permite tener las herramientas para atenderlo y no es difícil utilizarla: yo puedo tomar mi computador y partir con Adereso bajo el brazo a donde esté y seguir atendiendo a mis clientes”*

**Pamela Martinez**

Supervisora de asistencia online en Sodimac

Capítulo

# 7

**¿Tu empresa está preparada para incorporar agentes de IA en sus operaciones?**

# Preparación de tu empresa para la **incorporación de agentes de IA** en sus operaciones

A continuación te presentamos un breve checklist para que puedas identificar el estado de madurez de tu organización para la implementación de IA.

¿Hemos establecido objetivos claros para la implementación de agentes de IA en nuestra empresa?

¿Hemos identificado las áreas de nuestra empresa que podrían beneficiarse de la implementación de agentes de IA para aumentar su competitividad?

¿Hemos identificado procesos específicos que serían susceptibles de automatizarse mediante IA?

¿Sabemos con qué información interna y datos debiéramos contar para la implementación de agentes de IA en los procesos de nuestro interés?

¿Contamos con un equipo interno o externo de expertos en IA para guiar y liderar el proceso de implementación?

¿Requerimos orientación de un partner especializado para apoyarnos en el proceso de identificar los pasos a seguir para automatizar nuestros procesos?

¿Hemos capacitado a nuestro equipo interno sobre cómo trabajar con agentes de IA y cómo aprovechar al máximo sus capacidades?

¿Tenemos la disposición para capacitar a nuestro equipo interno sobre el trabajo con agentes de IA?

¿Identificamos la necesidad de contar con orientación para acompañar a nuestra empresa en su proceso de implementación de agentes de IA en sus procesos?

# Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

## Nivel Inicial: Exploración y Conocimiento

☑ 0-3 checkboxes marcados

La empresa está en las primeras etapas de exploración de la IA generativa. Todavía no tiene claridad sobre sus objetivos, áreas de implementación o procesos específicos para automatizar.

### Características principales:

- Poca o nula identificación de necesidades concretas.
- Falta de recursos internos o externos especializados en IA.
- Necesidad de orientación externa significativa para establecer un plan.

### Recomendaciones:

- Realizar workshops de sensibilización y capacitación básica en IA generativa.
- Consultar con un partner especializado para identificar oportunidades.
- Establecer objetivos iniciales claros.

# Niveles de Madurez para **Incorporar IA** **Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

## Nivel Intermedio: Planificación Estratégica

☑ 4-6 checkboxes marcados

La empresa tiene una visión más clara de sus objetivos y procesos que podrían beneficiarse de la IA generativa, pero aún requiere planificación detallada y apoyo para ejecutar su estrategia.

### Características principales:

- Identificación parcial de áreas y procesos susceptibles de automatización.
- Conocimiento básico de los recursos y datos necesarios para implementar IA.
- Disposición a capacitar equipos internos y colaborar con partners.

### Recomendaciones:

- Crear un roadmap para la implementación de IA en procesos clave.
- Diseñar programas de capacitación específicos para el equipo interno.
- Colaborar con un partner especializado para guiar la ejecución del proyecto.

# Niveles de Madurez para **Incorporar IA Generativa**

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

## Nivel Avanzado: Implementación y Optimización

☑ 7-9 checkboxes marcados

La empresa está preparada para implementar IA generativa en procesos identificados y optimizarlos de manera continua. Tiene claridad en los objetivos, recursos y datos necesarios, así como un equipo capacitado o acceso a expertos.

### Características principales:

- Objetivos bien definidos para la implementación de IA.
- Identificación completa de procesos automatizables y datos necesarios.
- Equipo interno capacitado y/o acceso a recursos expertos en IA.

### Recomendaciones:

- Implementar proyectos piloto para evaluar impacto y ajustar estrategias.
- Establecer métricas de éxito y monitorear resultados en tiempo real.
- Buscar mejoras continuas y explorar nuevas aplicaciones de IA generativa en otras áreas de la empresa.

# Transforma tu Servicio al Cliente con Adereso AI

En Adereso, creamos tecnología diseñada para ayudar a las empresas a aumentar la satisfacción de sus clientes en cada interacción. Nuestro enfoque está en desarrollar soluciones innovadoras que simplifiquen y optimicen el servicio al cliente, permitiendo a las organizaciones adaptarse a las nuevas demandas del mercado con facilidad.

El servicio al cliente está en constante evolución, y los consumidores de hoy esperan ser atendidos de manera rápida y efectiva, sin importar el canal que elijan. Las empresas se ven desafiadas a gestionar múltiples plataformas digitales, desde redes sociales hasta chats en vivo y correos electrónicos. La capacidad de ofrecer una experiencia fluida y coherente en todos estos puntos de contacto se ha convertido en un factor crucial para mantener la lealtad del cliente y fortalecer la relación con ellos.

En Adereso, comprendemos la importancia de esta transformación. Por eso, acompañamos a las empresas en su viaje hacia la digitalización, ofreciéndoles productos y servicios que les permiten centralizar y automatizar su atención al cliente de manera eficiente. Desde chatbots impulsados por IA hasta soluciones multicanal, estamos comprometidos en ayudar a las organizaciones a enfrentar estos retos y ofrecer una atención al cliente moderna y efectiva. Nuestra misión es garantizar que cada empresa pueda ofrecer un servicio excepcional, sin importar cómo o dónde interactúan sus clientes.



**¿Listo para llevar tu atención al cliente al siguiente nivel?**

Descubre cómo en  
[www.adereso.ai](http://www.adereso.ai)



# Te invitamos a conocer nuestros casos de éxito en [www.adereso.ai](http://www.adereso.ai)



**Cencosud**

80.000 conversaciones al mes



**Chilquinta**

98% automatización en WhatsApp



**Falabella.com**

+8% en tasa de retiro de compras



**adereso.ai**

CX Inteligente