

[adreso.ai](https://adreso.ai)

# Caso de negocio Chilquinta

---

Cómo Chilquinta logró reducir costos operativos y optimizar su CX con IA Generativa.



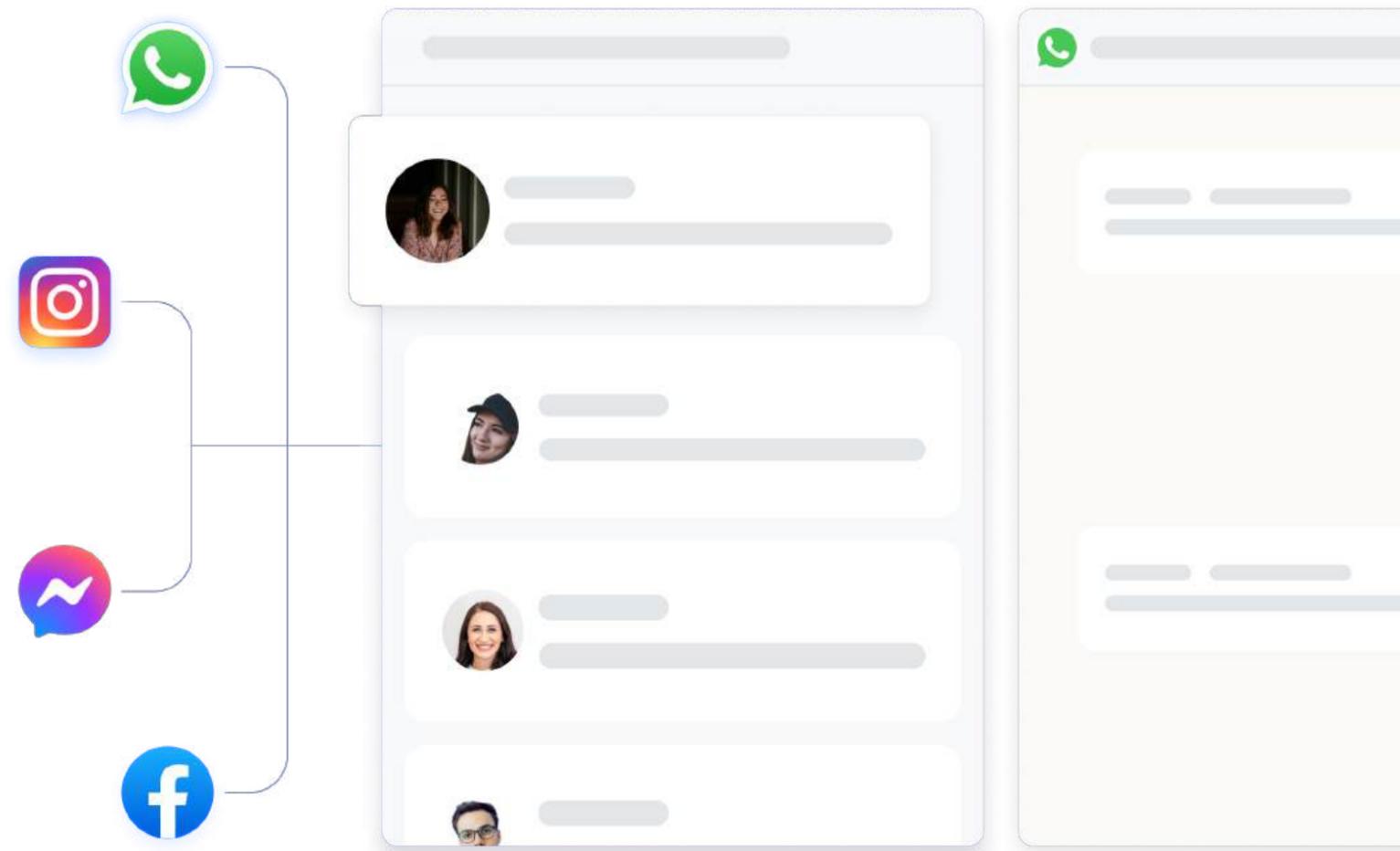
# Bienvenido a **Adereso AI**

Adereso AI es la plataforma de automatización de servicio al cliente más data-driven y adaptable a los procesos específicos y complejos del gran corporativo del retail, los servicios financieros, servicios públicos y telecomunicaciones en Hispanoamérica.

Generamos hiper-eficiencia en Contact Center al centralizar y automatizar la atención al cliente, gestionando múltiples canales digitales con eficiencia. Esto se traduce en **reducción de costos**, mejoras en los tiempos de respuesta y un **aumento significativo en la satisfacción del cliente**.

Hoy queremos compartir cómo nuestra solución transformó el servicio al cliente de una compañía líder en su industria.

Algunos de nuestros clientes de Servicios Básicos:

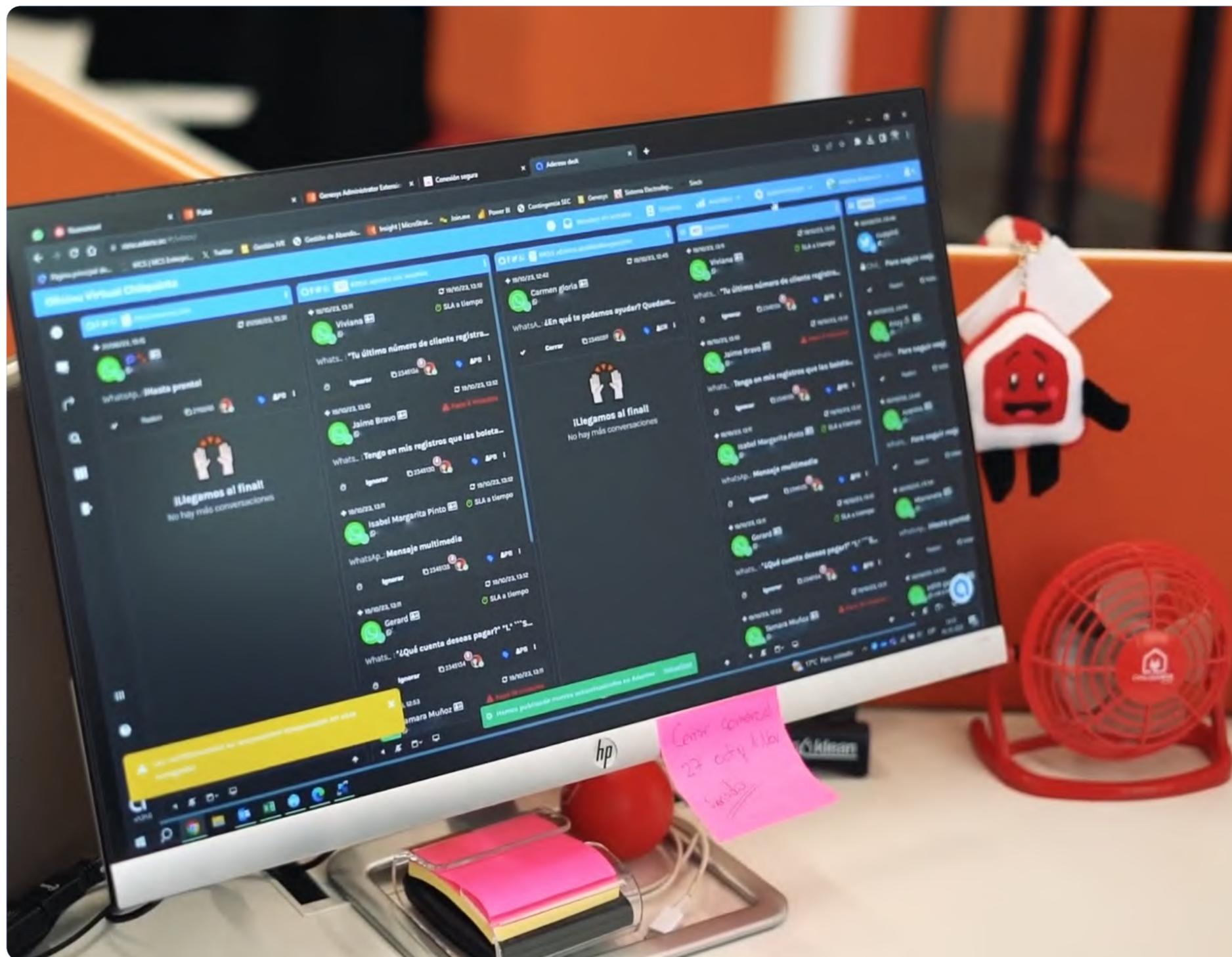


**Chilquinta** es una **empresa de distribución eléctrica Chilena** que opera en la Quinta Región y cuenta con filiales en la Séptima y Octava Región, atendiendo a más de **800.000** clientes de manera **24/7**.

Su misión es **garantizar el suministro de energía eléctrica de forma segura y eficiente**, enfrentándose al desafío constante de gestionar un alto volumen de interacciones y mantener estándares de calidad en un entorno regulado.



Equipo de soporte de Chilquinta [\[Video\]](#).

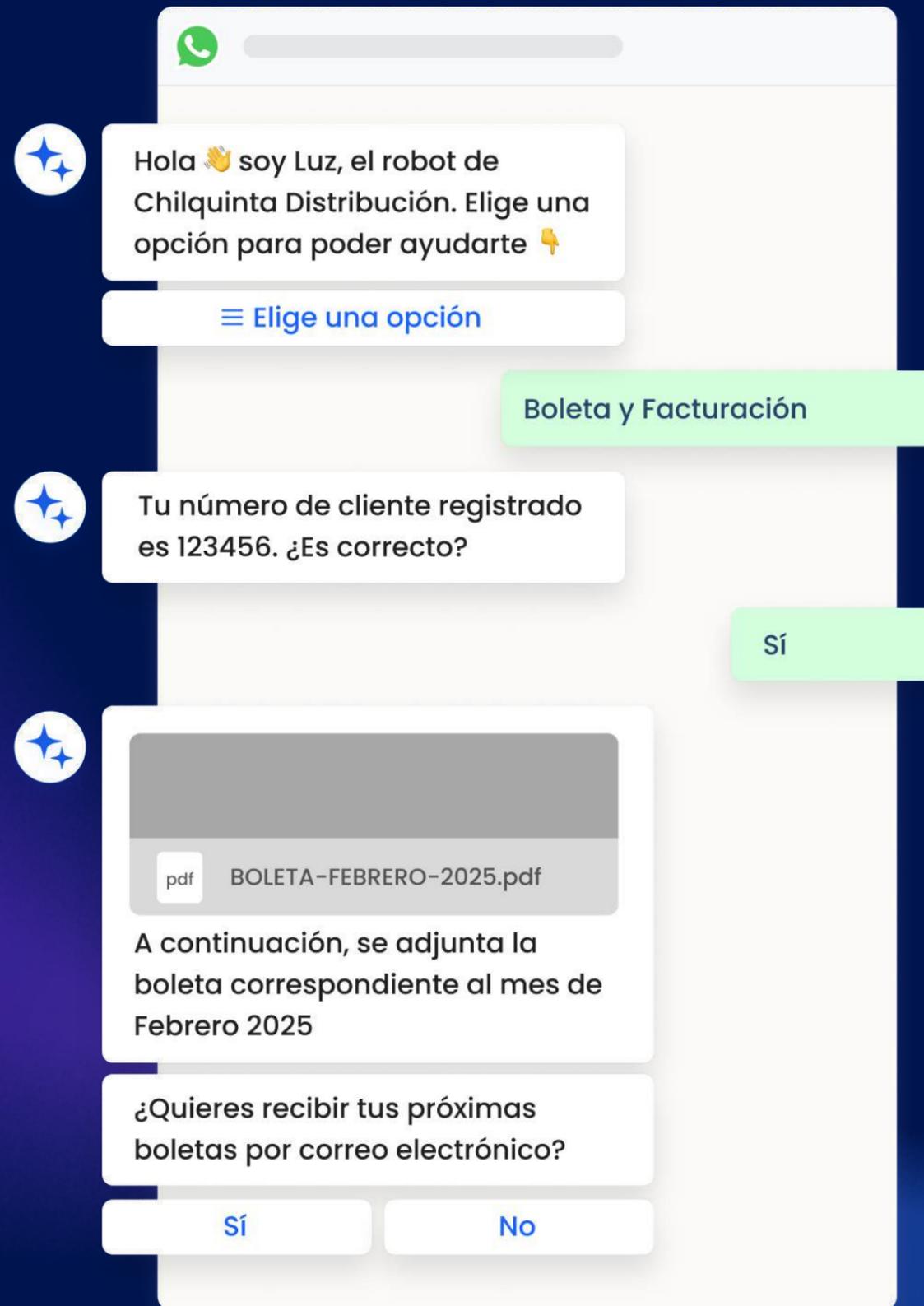


Adereso AI se posiciona como **aliado estratégico** para gerencias de Customer Experience y áreas digitales.

En este caso, se implementó un chatbot en **WhatsApp** que, usando datos como número de medidor, RUT o dirección, permite consultar saldos, emitir boletas e ingresar lecturas.

La solución **automatiza la resolución de problemas comunes** (facturación o estado de cuenta y servicio) y **envía notificaciones proactivas sobre cortes y mantenciones**. Adicionalmente, **prioriza casos críticos**, derivando de manera rápida y directa a clientes electrodependientes. También, facilita campañas informativas y encuestas EPA para monitorear el SLA, **liberando capacidad humana y optimizando la gestión digital**.

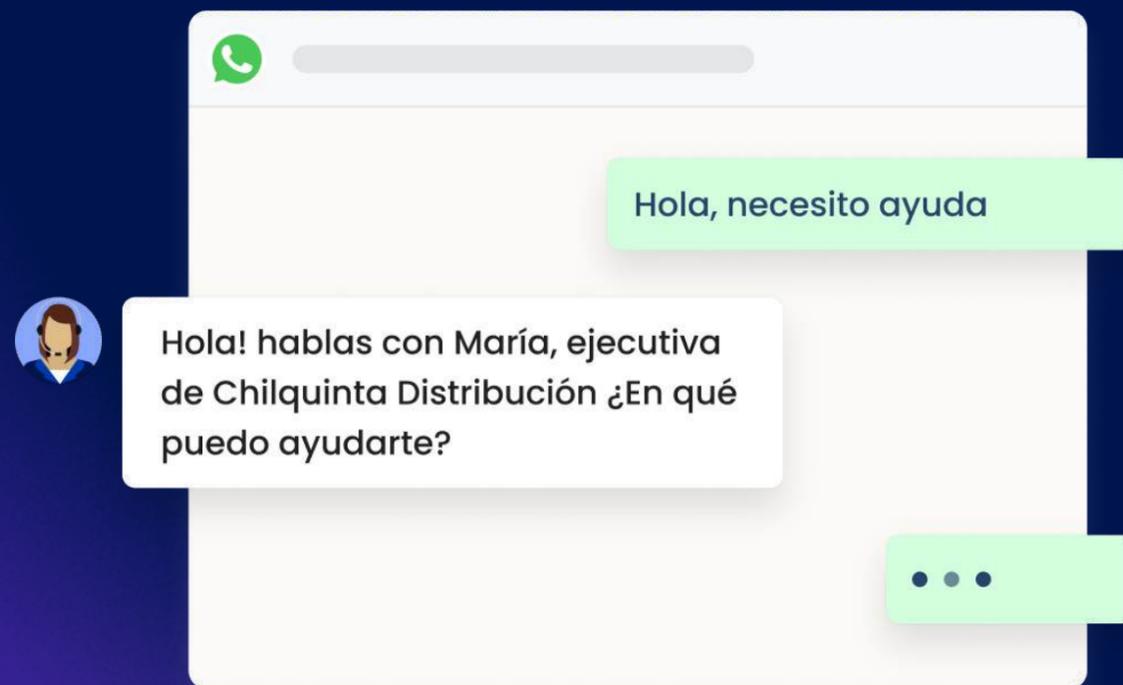
Plataforma de Adereso AI utilizada en el Contact Center de Chilquinta [\[Video\]](#).



## Principales Casos de Uso

### Automatización de consultas y solicitudes

La solución automatiza la atención en la descarga de boletas, consulta de saldo, deudas, plazos, entre otras, ofreciendo respuestas precisas y en tiempo real para mejorar la experiencia del usuario.



## Principales Casos de Uso

---

### **Priorización de tickets de electrodependientes**

El sistema identifica y deriva automáticamente los tickets de clientes electrodependientes, garantizando una atención inmediata y personalizada sin pasar por el flujo del bot, lo que asegura una respuesta rápida y reduce riesgos críticos.



**⚠ Desconexión Programada:**  
Chilquinta te informa que el día 23 de marzo entre las 06:30 y 12:30 hrs, habrá una desconexión en tu sector.

Estos trabajos son necesarios para asegurar la calidad y continuidad de nuestro servicio, los mantendremos informados.

Gracias por la información

## Principales Casos de Uso

### Notificaciones de contingencia y servicio

Se envían avisos proactivos sobre cortes, mantenciones o interrupciones del servicio, manteniendo informados a los clientes y facilitando una respuesta oportuna ante contingencias.



Contact Center Hiper-eficiente

# Soluciones corporativas con IA Generativa

COORDINACIÓN DE AGENTES • INSIGHTS CLIENTES • COMUNICACIÓN MASIVA • CHATBOTS CON IA GEN

 Clientes LATAM

**+160**  
clientes en 13 países

 Business Partner



 Mensajes gestionados al mes

**+15** millones

# Contenidos

---

-  **1** Situación inicial de Chilquinta
-  **2** Principales objetivos del CX de Chilquinta y la IA
-  **3** Resultados de la IA en el CX de Chilquinta
-  **4** Conclusión
-  **5** Bonus: ¿Mi empresa está preparada para implementar IA en CX?

Capítulo 1

# Situación inicial de Chilquinta

1

Situación inicial  
de Chilquinta



## Acerca de Chilquinta

Chilquinta Energía S.A. es una empresa chilena de distribución eléctrica en la Región de Valparaíso, con filiales en Valparaíso y El Maule. Su modelo de negocio integra **distribución, transmisión y generación de energía**, utilizando tecnología avanzada para garantizar un **suministro de alta calidad y continuidad**.

Con una sólida trayectoria que respalda su liderazgo en el sector, Chilquinta se destaca por su **compromiso con la excelencia en el servicio y la atención cercana a sus clientes**, y ha sido reconocida tanto por la calidad de su servicio como por ser uno de los mejores lugares para trabajar en Chile.



# 1 Situación inicial de Chilquinta



Equipo de soporte de Chilquinta [\[Video\]](#).

Antes de implementar Adereso AI, Chilquinta se enfrentaba a desafíos significativos en su servicio al cliente, derivados de:

- **Alto volumen de interacciones en múltiples canales no integrados**, generando desorganización y falta de trazabilidad en la atención al cliente.
- **Ausencia de automatización para consultas comunes** (descarga de boletas, consulta de saldo, deudas, plazos, entre otras), lo que limitaba la eficiencia y velocidad de respuesta.
- **Carencia de sistemas para notificaciones proactivas sobre cortes, mantenciones o interrupciones**, afectando la comunicación y anticipación de problemas.
- **Falta de herramientas para priorizar casos críticos**, especialmente para derivar rápidamente a clientes electrodependientes, comprometiendo la atención de situaciones prioritarias.
- **Carencia de datos precisos sobre la demanda**, lo que llevaba a inversiones a ciegas en recursos humanos y afectaba la eficiencia operativa.



## Desafío Inicial



**Atención a más de 800.000 clientes** mediante canales fragmentados, sin integración completa.



**Aproximadamente 40.000 tickets mensuales**, con proyecciones de un incremento sustancial en interacciones.



**Falta de datos precisos** que obligaban a realizar inversiones a ciegas en recursos humanos.



**Necesitaban mejorar aún más sus KPIs** en un entorno de demanda creciente.



**Riesgo creciente de aumento en tiempos de respuesta y deterioro del SLA**, afectando satisfacción y reputación.

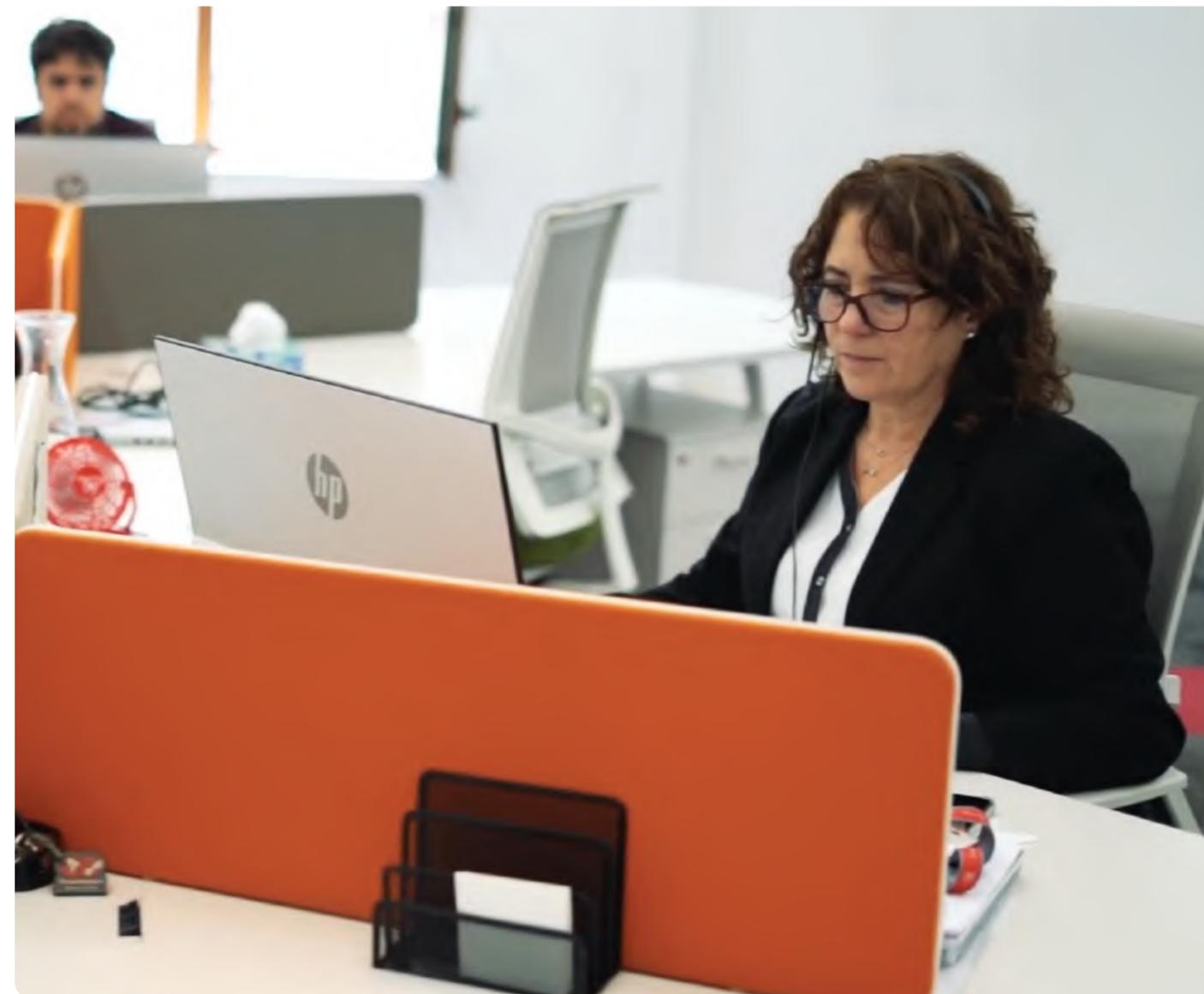
Capítulo 2

# Principales objetivos del CX de Chilquinta y la IA

# Meta **principal**

La meta principal de Chilquinta, empresa referente en el sector de servicios básicos, fue **implementar una solución que automatizara las interacciones repetitivas** y ofreciera un **análisis detallado de sus canales digitales**.

Con Adereso AI, la compañía buscaba **optimizar la asignación de recursos y reducir los tiempos de respuesta en áreas críticas relacionadas a consultas y solicitudes**. También, se priorizó la **implementación de notificaciones proactivas** sobre cortes, mantenciones y otras contingencias, además de la derivación inmediata de casos críticos que deben ser priorizados (clientes electrodependientes).



Equipo de soporte de Chilquinta [\[Video\]](#).



# Aspectos clave de los objetivos de Chilquinta



**Automatizar interacciones repetitivas** en canales digitales para resolver consultas comunes (facturación, estado de cuenta, estado de servicio).



**Unificar la gestión de canales** y centralizar la trazabilidad de las interacciones para una mejor toma de decisiones.



**Liberar capacidad humana**, permitiendo que los ejecutivos se concentren en casos complejos y críticos.



**Reducir tiempos de respuesta** para cumplir con altos estándares de servicio.



**Implementar notificaciones proactivas sobre cortes**, mantenciones e interrupciones, así como campañas informativas y encuestas EPA, garantizando una comunicación efectiva.



**Priorizar casos críticos**, derivando de inmediato a clientes electrodependientes y asegurando la continuidad del servicio en un sector esencial.

## ¿Por qué **Adereso AI?**

La elección de **Adereso AI** se fundamentó en su flexibilidad, cercanía y capacidad para adaptarse a los procesos específicos de **Chilquinta**, brindando tanto tecnología como soporte estratégico.



Camilo López y Andrés Sazo discutiendo mejoras para uno de los paneles de reportería en Contact Center [\[Video\]](#).

Capítulo 3

# Resultados de la IA en el CX de Chilquinta



## 1 Automatización de interacciones

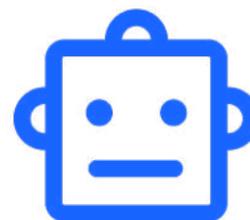
### Beneficio para la empresa

  
**98,5%**

DE CONSULTAS AUTOMATIZADAS

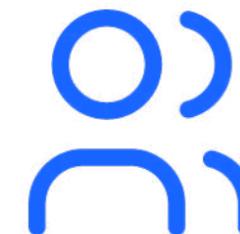
Alcanzó una tasa de automatización del **98,5%** en consultas a través de WhatsApp.

### ¿Qué se hizo?



Se implementó un **chatbot en WhatsApp** que **inició automatizando las consultas más frecuentes** y se expandió para cubrir escenarios de mayor complejidad.

### Resultado

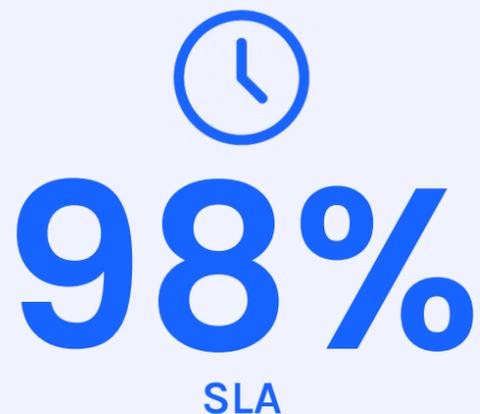


Esto permitió **resolver la mayoría de las interacciones sin intervención humana**, liberando recursos para casos críticos de mayor complejidad.



## 2 Mejora en tiempos de respuesta y SLA

### Beneficio para la empresa



Se logró un cumplimiento del 98% en los niveles de SLA, garantizando respuestas ágiles y eficientes.

### ¿Qué se hizo?



Se desarrolló un sistema centralizado de respuestas automáticas que optimizó el flujo de atención en múltiples canales.

### Resultado



La rapidez en la atención incrementó la satisfacción del cliente y permitió una gestión proactiva de incidencias.



## 3 Reducción de costos operativos

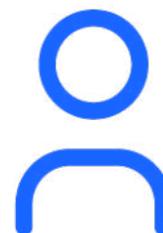
### Beneficio para la empresa



**1,1 M USD**  
AHORRO ANUAL

Se estimó un ahorro anual cercano a 1,1 millones de USD, optimizando la estructura de costos de la operación.

### ¿Qué se hizo?



Se optimizaron procesos y se redujo la dependencia de recursos humanos mediante la automatización, lo que permitió concentrar la atención en un equipo más reducido.

### Resultado



Se pasó de una inversión de 15M de USD mensuales en servicios de BPO a 2,5 millones de USD, además de una reducción en la cantidad de ejecutivos de 15 a 3.



## 4 Incremento en el volumen de interacciones automatizadas

### Beneficio para la empresa



80.000

INTERACCIONES AUTOMATIZADAS

Se registró un aumento en las interacciones automatizadas de 3.000 a 80.000 mensuales.

### ¿Qué se hizo?



Se escaló la solución integrando nuevas funcionalidades y ajustando las reglas de negocio para ampliar la capacidad de automatización en diversos escenarios.

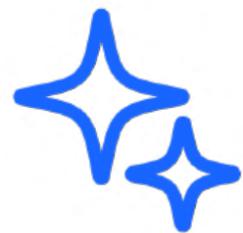
### Resultado



Este crecimiento no solo evidencia la escalabilidad de la solución, sino también la capacidad de la IA para gestionar de manera eficiente la demanda en un entorno digital.



## Resumen de Beneficios



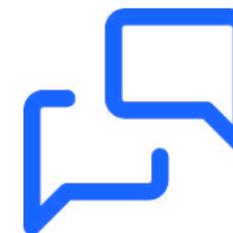
Automatización del **98,5%** en consultas a través de WhatsApp.



Cumplimiento del **98%** en los **niveles de SLA**, garantizando respuestas ágiles y eficientes.



Ahorro anual aproximado de **1,1 millones de USD**, optimizando costos de operación.



Aumento en las **interacciones automatizadas de 3.000 a 80.000 mensuales**.

La automatización del soporte a través de un chatbot en WhatsApp, junto con la implementación de notificaciones proactivas y la priorización de casos críticos, ha transformado la atención al cliente.

Esto no solo ha mejorado la eficiencia operativa, sino que también **ha optimizado de manera significativa la experiencia del usuario**, estableciendo nuevos estándares en la resolución de problemas comunes y la gestión de contingencias en la industria.



Adereso AI. (2024). Análisis de métricas de Chilquinta Energía a través de la plataforma de Adereso AI. [\[Video\]](#).

Capítulo 4

# Conclusión

# Desarrollo del proyecto con el equipo de **Adereso AI**

Desde un inicio, **el objetivo fue claro: automatizar la mayor parte de las conversaciones de atención al cliente** para una empresa del rubro eléctrico, abarcando todo tipo de consultas y solicitudes como descarga de boletas, consulta de saldo, deudas, plazos, entre otras.

El desarrollo se hizo desde cero sobre la plataforma de **creación de Chatbots de Adereso**, e implicó integraciones directas con el CRM y otros servicios internos de Chilquinta, lo que **permitió entregar respuestas personalizadas y en tiempo real**. Fue un trabajo muy meticuloso, con mucho foco en QA (aseguramiento de la calidad), pruebas funcionales, reuniones frecuentes y una mejora continua constante.

**La primera versión se lanzó antes del 2020**, en una época donde aún no existían herramientas tan evolucionadas como las de hoy, por lo que el esfuerzo técnico fue considerable. Hoy, nuevas funcionalidades y mejoras suelen tomar alrededor de un mes en implementarse.



Lo más potente es el resultado: actualmente el bot automatiza aproximadamente el **99% de los tickets**, que equivalen a **70.000 conversaciones mensuales solo por WhatsApp**, canal principal de atención.

Esto ha generado un **ahorro operacional tremendo para Chilquinta** y una mejora clara en tiempos de respuesta y **experiencia del cliente**.

## 4 Conclusión

El **equipo de producto lideró el proyecto**, siempre **en coordinación con Customer Success y con el mismo equipo de Chilquinta**, asegurando que el bot estuviera alineado con sus procesos internos.

También es importante destacar que **este caso se transformó en un referente para empresas de servicios básicos**, ya que fue replicado con éxito en otras compañías del rubro.

Hoy el bot sigue evolucionando, y ya estamos utilizando **IA generativa para nuevas campañas y casos de uso más complejos**.



Adereso AI. (2023). Equipo de producto en Adereso AI

La experiencia con Adereso AI ha demostrado que la integración de soluciones de automatización en el sector de servicios básicos permite transformar el soporte al cliente de manera significativa.

Se destacan los aprendizajes e implementaciones clave de **pilotos IA:**



### Automatización de soporte

Implementación de un chatbot que resuelve consultas comunes (facturación, estado de cuenta y estado de servicio) de forma automática.



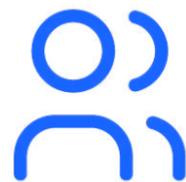
### Notificaciones proactivas

Envío de avisos sobre cortes, mantenciones e interrupciones, garantizando una comunicación efectiva y oportuna.



### Priorización de casos críticos

Derivación inmediata de situaciones prioritarias, especialmente clientes electrodependientes, para una atención más rápida.



### Optimización de recursos

Liberación de capacidad humana y reducción de costos operativos, enfocando esfuerzos en casos de mayor complejidad.



### Monitoreo y mejora continua

Uso de encuestas EPA y campañas informativas para evaluar y mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio.

# La IA como aliada estratégica en CX

La experiencia de Chilquinta y Adereso AI demuestra cómo la integración de inteligencia artificial puede transformar y agilizar el soporte en industrias de servicios básicos.

Al automatizar procesos críticos y optimizar la asignación de recursos, se reducen costos operativos y se enriquece la experiencia del usuario, generando mayor fidelización.

Este caso destaca la importancia de adoptar soluciones tecnológicas avanzadas y colaborar con partners especializados para enfrentar los desafíos actuales con una atención innovadora y eficiente.



Adereso AI. (2024). Andrés Sazo, jefe de Contact Center en Chilquinta Energía [\[Video\]](#).

Capítulo 5 - Bonus

# ¿Mi empresa está preparada para implementar IA en CX?

# 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:

- Identificación parcial de áreas y procesos susceptibles de automatización.
- 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** a través de un partner experto.
- Identificar los **principales procesos de CX** con oportunidad de mejora a través de automatizaciones.

# 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:

- **Conocimiento básico de los recursos y datos necesarios para implementar IA.**
- **Disposición a capacitar equipos internos y colaborar con partners.**

### Recomendaciones:

- **Prioriza 1 o 2 procesos críticos y diseña un plan estratégico de alto nivel junto a un partner especialista.**
- **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

☑ 7-8 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 en conjunto a un partner estratégico.
- Establecer métricas de éxito y monitorear resultados en tiempo real.

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

Aquí puedes revisar los resultados de tus respuestas.

## Nivel Experto: Post Umbral de Relevancia

☑ 9 checkboxes marcados

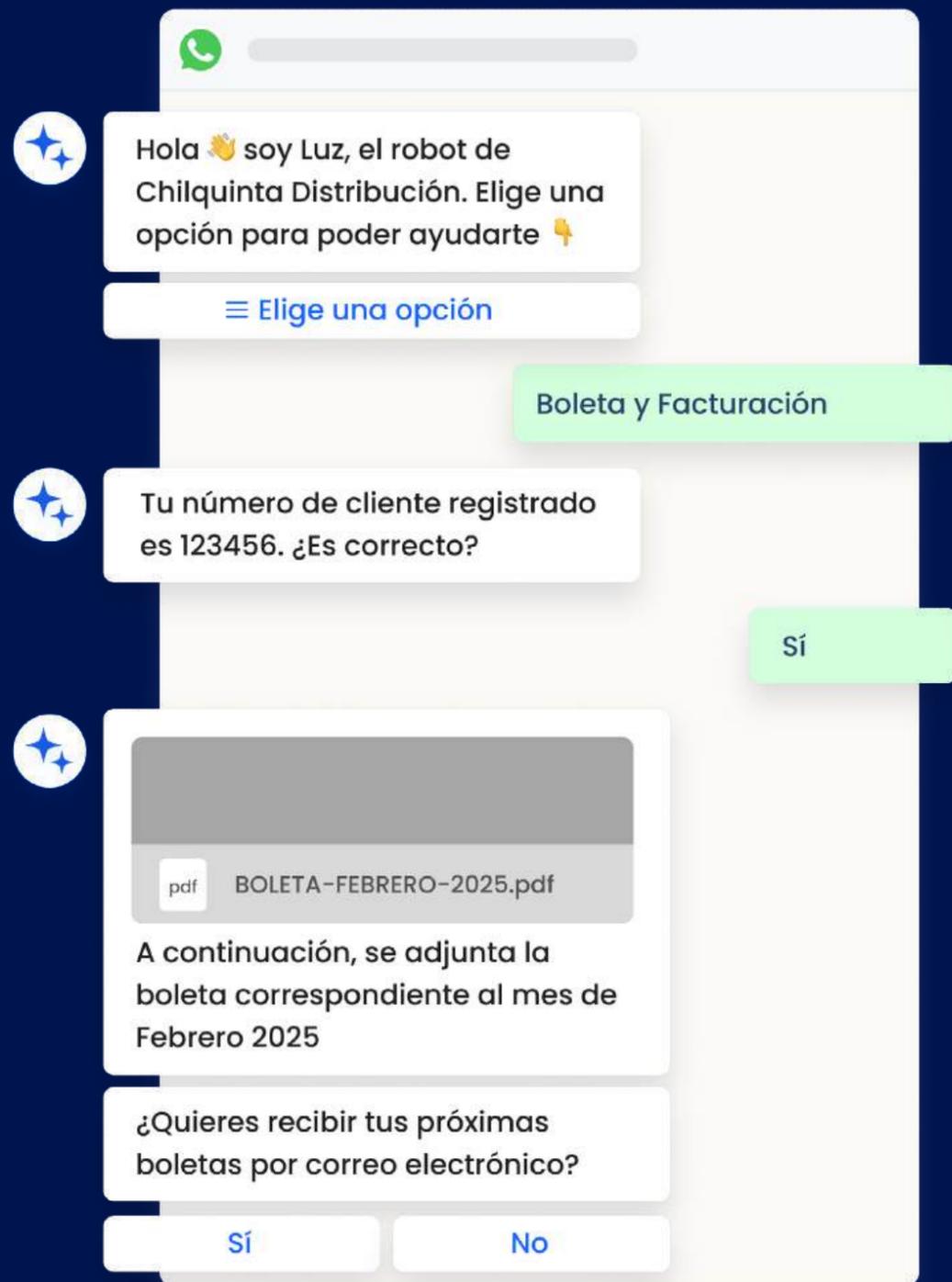
La empresa **avanza de forma autónoma**, aunque subóptima, y reconoce la importancia estratégica de la IA Generativa. Actualmente, se están llevando a cabo esfuerzos iniciales en **proyectos pequeños** como pilotos o pruebas de concepto, que se desarrollan internamente y están siendo dirigidos principalmente por el área de tecnología de la información.

### Características principales:

- **Automatización IA inicial** implementada de forma autónoma (no recomendada).
- La empresa ha **pilotado soluciones de IA** en procesos críticos del negocio.
- **Automatización de la experiencia del cliente (CX)** como prioridad estratégica.
- **Visión clara y enfoque en mejoras incrementales** de las soluciones.

### Recomendaciones:

- **Forma células de trabajo interdepartamentales** entre áreas estratégicas, tecnología, operaciones y backoffice.
- **Define y planifica hitos para escalar pilotos**, en colaboración con un partner especializado.
- **Documenta con precisión los nuevos procesos** para facilitar su escalabilidad y replicación.



# Juntos hacia la hipereficiencia de Contact Center en Servicios Básicos

Adereso es la plataforma de automatización de servicio al cliente para el CX memorable y eficiente en Servicios Básicos.

Conversemos

Ellos confían en nosotros.



**¿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**

Contact Center hipereficiente