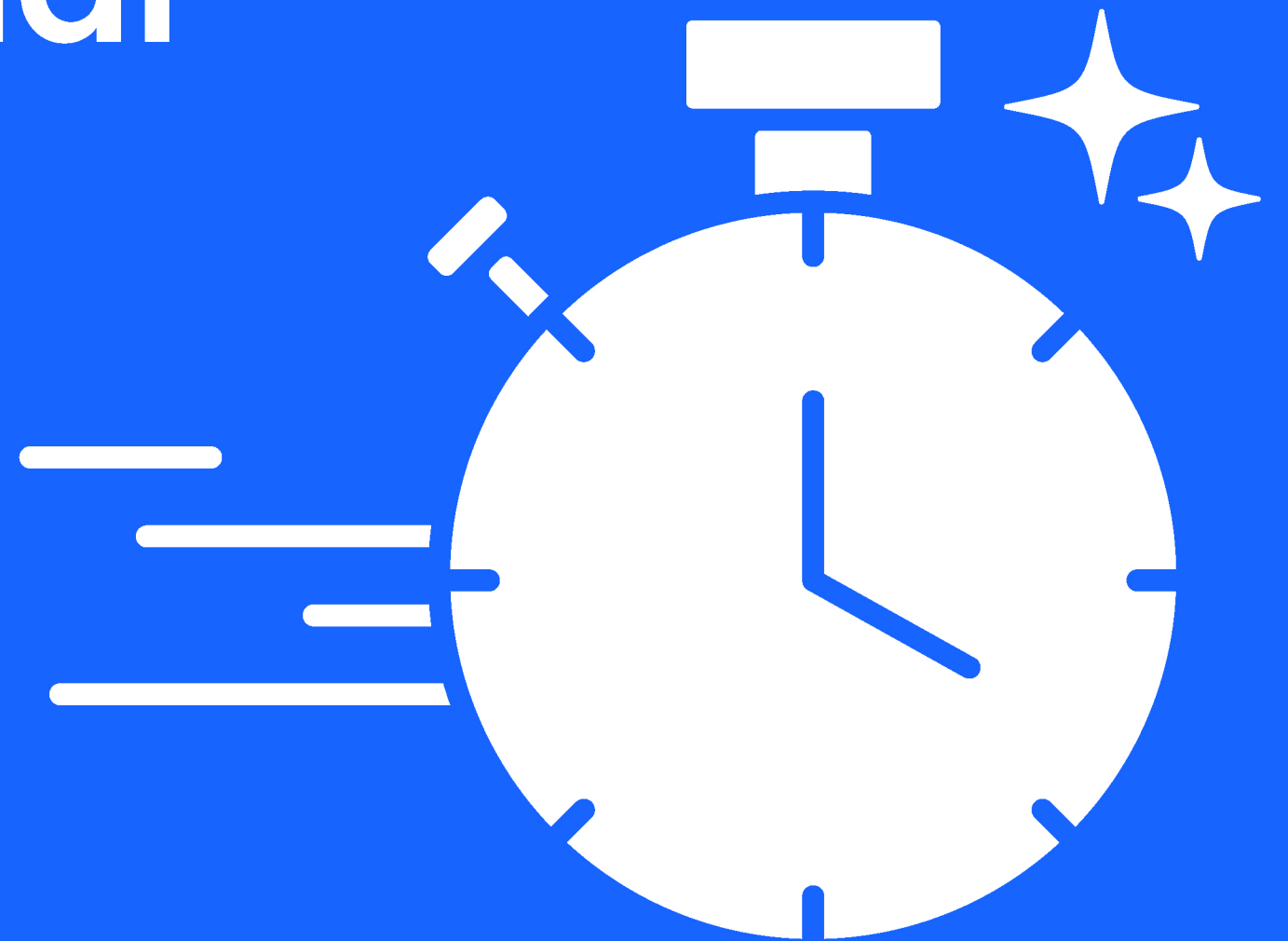


# Cómo triplicar la eficiencia de tu Contact Center con Inteligencia Artificial



# Contenidos

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

- 1 ¿Qué es la Inteligencia Artificial Generativa (IAG)?
- 2 ¿Qué es Adereso GPT y cómo mejora la atención al cliente?
- 3 Beneficios de Adereso GPT en tu Contact Center
- 4 ¿Tu empresa está preparada para incorporar agentes de IA en sus operaciones?

Capítulo

# 1

## ¿Qué es la Inteligencia Artificial Generativa (IAG)?

# La revolución de la **Inteligencia Artificial Generativa** en el entorno **empresarial**

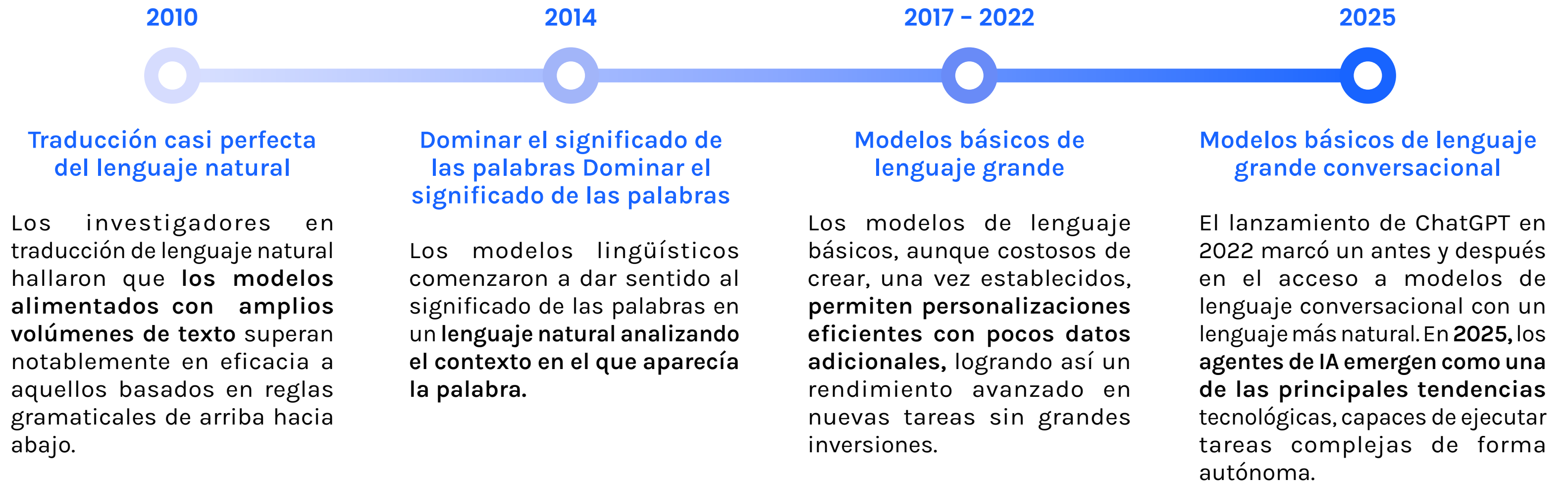
Antes de ahondar en Adereso GPT, es importante comprender qué es la **Inteligencia Artificial Generativa (IAG)** y los **desafíos que esta tecnología presenta en el entorno empresarial**. Además, profundizar cómo la IAG, se está perfilando como una fuerza de reorganización, redefiniendo la manera en que las empresas trabajan para posicionarse en el mercado actual.

Se entiende como Inteligencia Artificial Generativa (IAG), a la rama de la inteligencia artificial que **se basa en algoritmos avanzados para aprender de extensos conjuntos de datos y, a partir de ese aprendizaje, crear material original y de valor en una variedad de formas**, incluyendo texto, imágenes, música y soluciones a problemas complejos.

Para obtener una perspectiva integral sobre el desarrollo y la influencia creciente de la Inteligencia Artificial Generativa, es fundamental **examinar su progreso a lo largo del tiempo**.

# El viaje hacia la IA generativa

Una serie de avances cada vez más frecuentes que dan sentido al lenguaje natural



Es importante entender que la Inteligencia Artificial Generativa (IAG), está causando un gran impacto en diversas industrias, porque está cambiando la manera en que las empresas operan y compiten, Gartner destaca qué:

“La IA generativa ofrece oportunidades nuevas y disruptivas para **aumentar los ingresos, reducir costos, mejorar la productividad y gestionar mejor los riesgos**. En un futuro próximo, se convertirá en una ventaja competitiva y diferenciador.”

**Gartner**<sup>®</sup>

Ahora bien, tomando en cuenta la creciente prevalencia y la influencia de la IAG, es crucial entender que su **adopción y evolución no están exentas de desafíos en el entorno empresarial:**



### Calidad y fiabilidad

Asegurar que el contenido generado por la IAG sea preciso, confiable y de alta calidad es fundamental, especialmente en sectores donde los errores pueden tener consecuencias significativas.



### Integración Tecnológica

Integrar la IAG con los sistemas y procesos empresariales existentes puede ser un desafío técnico y operativo considerable.



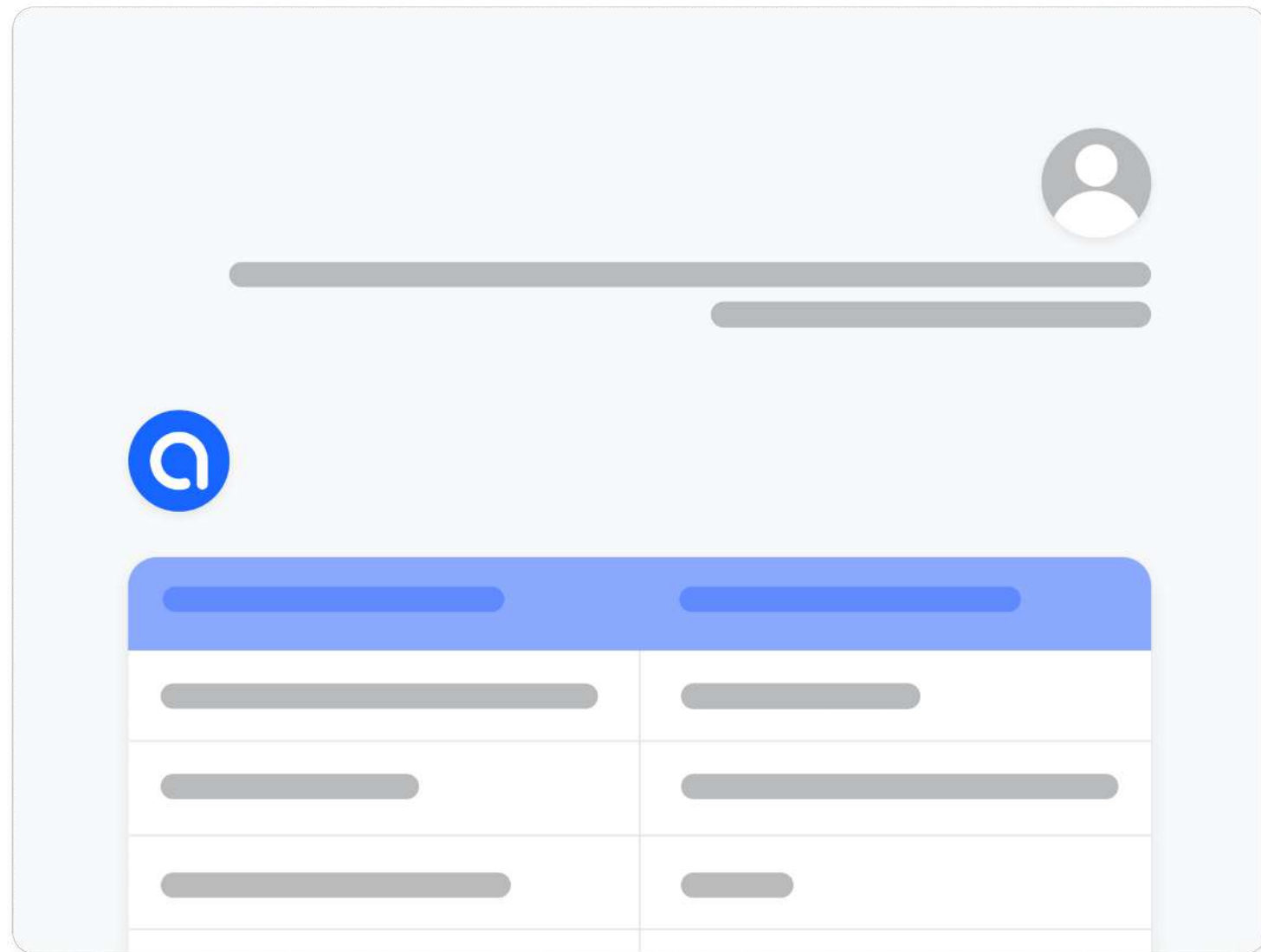
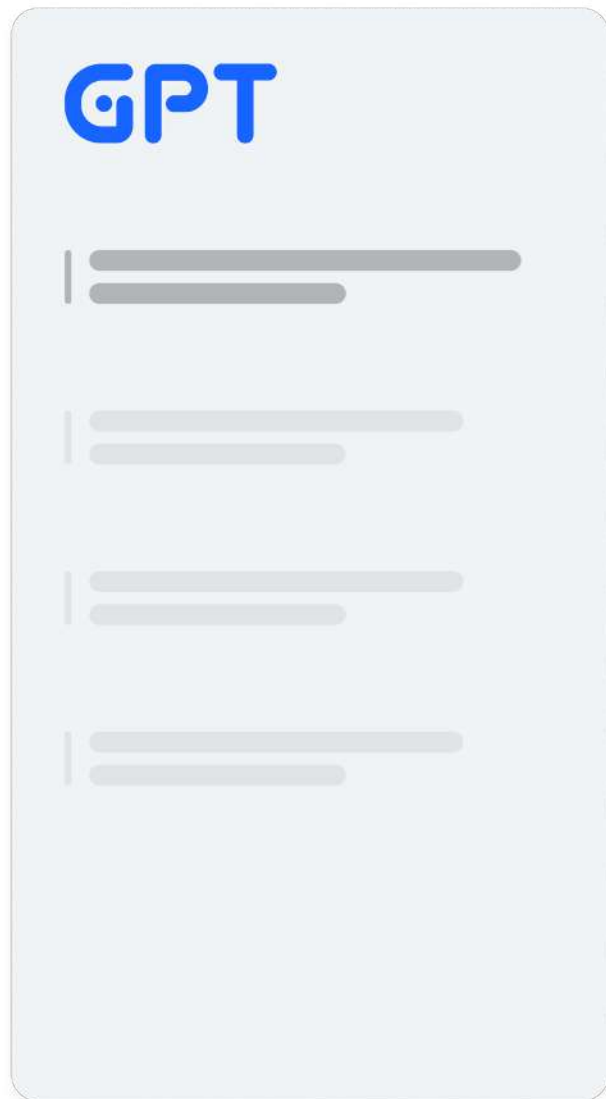
### Manejo de datos

Las empresas deben enfrentar el reto de **manejar grandes volúmenes de datos de manera ética y segura**, respetando la privacidad y cumpliendo con las normativas legales.



### Seguridad y Riesgos:

La protección de los sistemas de IAG contra vulnerabilidades y ciberataques es crucial para mantener la integridad y confiabilidad de la información.



Ahora que hemos establecido un entendimiento completo sobre qué es la **Inteligencia Artificial Generativa (IAG)**, cómo se ha desarrollado a lo largo del tiempo y su potencial, es el momento idóneo profundizar cómo **Adereso GPT**, está potenciando a los **Contact Centers** y **Sucursales** con el poder de la IA Generativa.



Capítulo

# 2

**¿Qué es Adereso GPT y cómo mejora la atención al cliente?**

# ¿Qué es Adereso GPT?

**Adereso GPT**, es una herramienta de Inteligencia Artificial Generativa, que asiste a los ejecutivos de Contact Center, atención en canales digitales y presenciales, ayudándoles a agilizar sus procesos, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la eficacia.

Su impacto va más allá de la simple eficiencia operativa, ya que redefine la manera en que las empresas interactúan con su información y sus clientes. Al proporcionar respuestas rápidas, precisas y reducir significativamente los errores y tiempos de atención, **Adereso GPT ha mejorado notablemente la satisfacción del cliente y ha impulsado la productividad de los ejecutivos.**

Capítulo

# 3

## Beneficios de Adereso GPT en tu Contact Center

# Transformación de **Contact Center** y Sucursales presenciales

Los centros de contacto enfrentan una serie de desafíos significativos en la actualidad, que van desde altos tiempos de atención hasta la complejidad y el costo asociados con la gestión eficiente del servicio al cliente.

En este entorno desafiante, la **Inteligencia Artificial Generativa (IAG)** se presenta como una **solución**, capaz de renovar radicalmente la forma en que los contact centers.

En este contexto, la implementación de un asistente virtual, potenciado por la IAG, emerge como una herramienta innovadora capaz de:



**Ahorrar tiempo**

Tradicionalmente, los ejecutivos de Contact Center pasan mucho tiempo buscando información relevante, a menudo utilizando métodos ineficientes como la búsqueda manual en la Intranet. Adereso GPT elimina esta necesidad, **proporcionando respuestas instantáneas y precisas**. Esta eficiencia se traduce en un ahorro significativo de tiempo, **permitiendo a los ejecutivos centrarse en aspectos más críticos de la atención al cliente**.



**Disminuir equivocaciones**

Los errores y los largos tiempos de espera pueden afectar negativamente la satisfacción del cliente. Adereso GPT **aborda estos problemas proporcionando respuestas precisas y rápidas**, mejorando así la calidad general del servicio al cliente.



**Buscar documentación**

Con el desafío de gestionar un gran volumen de documentos y trámites, los centros de atención a menudo se encuentran abrumados y propensos a errores. Adereso GPT facilita este proceso al **ofrecer un acceso rápido y organizado a la documentación necesaria**, reduciendo así la carga de trabajo y la posibilidad de errores.

# Impacto y **beneficios empresariales**

La implementación de Adereso GPT en entornos empresariales no solo es una inversión estratégica, sino un motor de ahorro y eficiencia:



## Ahorro en Costos Operativos (OpEx)

Adereso GPT puede generar ahorros significativos, reduciendo los costos operativos desde un 30%.

Esto se logra al automatizar y agilizar consultas y procesos de atención al cliente, liberando recursos valiosos.



## Mejora en el First Contact Resolution (FCR)

La capacidad de Adereso GPT para proporcionar respuestas precisas y rápidas incrementa el FCR desde un 15%.

Las consultas de los clientes se resuelven en el primer contacto, mejorando la satisfacción del cliente y reduciendo los tiempos de interacción.

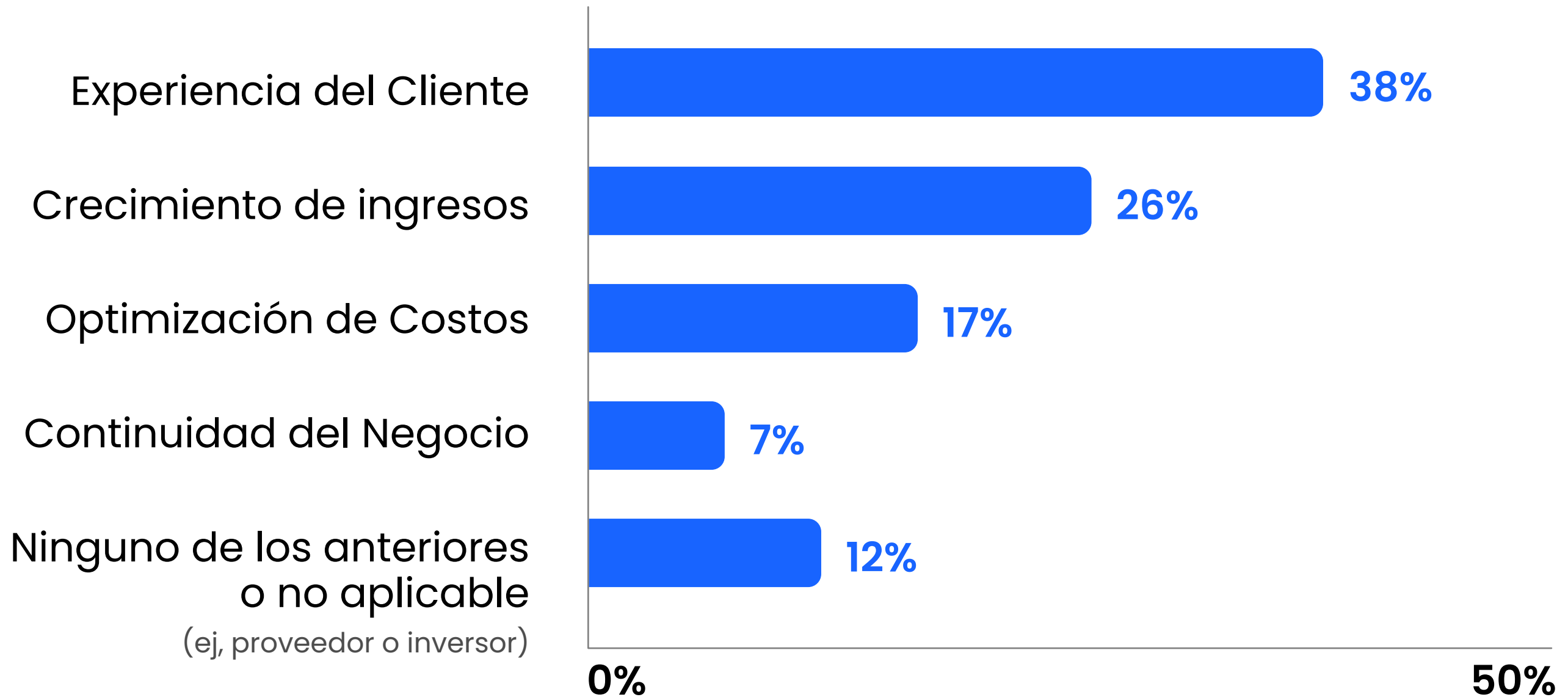


## Reducción del Tiempo Medio de Operación (TMO):

Adereso GPT disminuye el TMO en un impresionante 35%, lo que significa que las operaciones son más ágiles y eficientes.

Se libera tiempo valioso que puede destinarse a actividades estratégicas.

## Foco principal de las iniciativas de IA Generativa



# Beneficios y funcionamiento



## Apoyo Integral para Ejecutivos

Adereso GPT no solo asiste durante los procesos de preventa, venta y postventa, sino que también **actúa como un recurso de aprendizaje constante, ofreciendo soporte 24/7** y facilitando la interacción en lenguaje natural.



## Tecnología Avanzada

Con su capacidad para leer y comprender diversos formatos de documentos y convertir audios a texto, Adereso GPT se posiciona como una herramienta tecnológicamente avanzada y accesible.



## Onboarding y Capacitación

Durante el proceso de onboarding, Adereso GPT se convierte en una herramienta invaluable, **actuando como un “súperasesor” y acelerando el proceso de aprendizaje de los ejecutivos.**

# Beneficios y funcionamiento



## Simplificación de la IA Generativa para negocios

Adereso GPT demuestra su capacidad para **gestionar eficientemente entre 100 y 500 documentos**, adaptándose a distintos formatos y reduciendo errores y tiempos de atención.



## Proceso Operativo

El funcionamiento de Adereso GPT se desglosa en solicitud, búsqueda en base de datos y respuesta rápida, asegurando que los ejecutivos reciban la información necesaria en cuestión de segundos.

En un entorno donde cada minuto cuenta, la habilidad para **acceder y procesar información de manera rápida y eficiente es crucial.**

Esto se ve reflejado en los testimonios de organizaciones que lo ponen práctica:

“El motor de Adereso GPT, nos ayudó a **acceder mucho más rápido a los mismos contenidos.** En lugar de entrar a nuestra intranet y navegar el índice o usar ‘Control F’, pudimos directamente preguntar a la IA, nos respondía y nos dirigía al archivo. **Ganamos minutos valiosos.**”



# Así mismo destacan la facilidad de trabajar con **Adereso GPT**

“ Con otros proveedores tuvimos que trabajar la documentación y adaptarnos a su formato, en cambio con Adereso fue fácil, simplemente pasamos los documentos como los teníamos y la IA fue capaz de identificarlos perfectamente. Eso ayudó a que el proyecto fuera más simple de ejecutar para nosotros. ”

---

Mirando hacia el futuro, Adereso GPT no solo representa una solución a los desafíos actuales, sino que también es un pilar fundamental en la estrategia de crecimiento y adaptación al cambio continuo del mercado.

“ La IA generativa está preparada para tener un impacto cada vez más fuerte en las empresas durante los próximos cinco años.

Gartner predice que para 2027, casi el 15% de las nuevas aplicaciones serán generadas automáticamente por IA sin intervención humana. ”

---

Las empresas que adoptan Adereso GPT no solo están mejorando su presente, sino que también están invirtiendo en su futuro, asegurando una posición de liderazgo en una era de constante cambio.

Capítulo

# 4

**¿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:

- 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 tu Contact Center.

Adereso es la plataforma de automatización de servicio al cliente para el CX memorable y eficiente

Conversemos

Ellos confían en nosotros.

falabella.com

cencosud

CHILQUINTA  
energía

Walmart

SODIMAC

MetLife

Bci

**¿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 hiper-eficiente