

 **adereso.ai**

Caso de negocio Paris Cencosud

Cómo Paris Cencosud revolucionó su CX con Adereso AI, optimizando costos y mejorando la experiencia del cliente



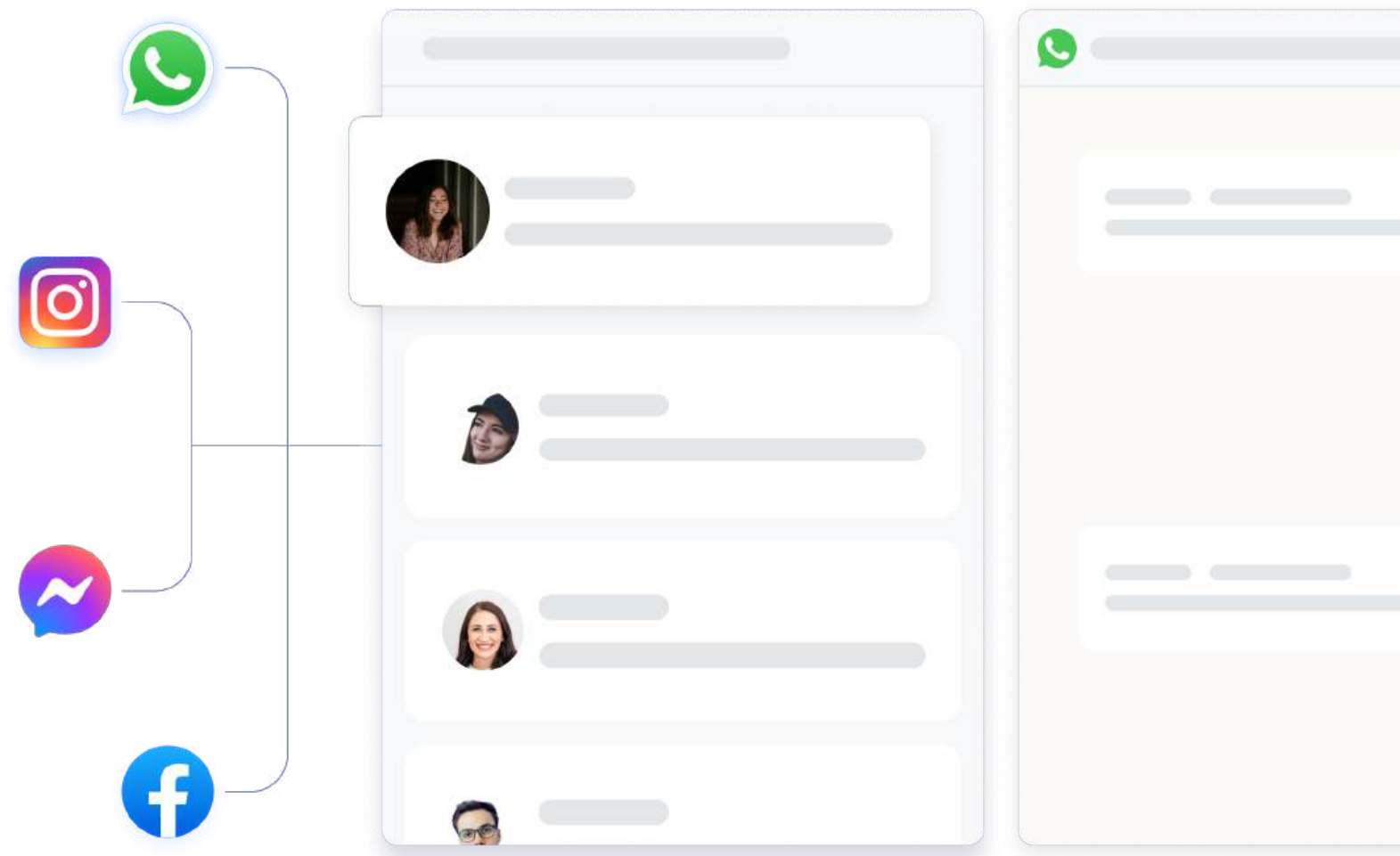
Bienvenido a **Adereso AI**

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.

Nuestros clientes:





Paris Cencosud, uno de los gigantes del retail en América Latina, enfrentaba el reto de **gestionar eficientemente la atención al cliente** en un entorno de alta demanda y múltiples canales digitales.

Con la implementación de Adereso AI, lograron **centralizar sus canales de atención** en una plataforma unificada y altamente adaptable.

La automatización desempeñó un papel clave, permitiendo **manejar un alto volumen de interacciones con rapidez y precisión**. Esto no solo redujo significativamente los tiempos de respuesta, sino que también liberó recursos operativos, traducándose en un ahorro sustancial en costos de soporte.



Gracias a la flexibilidad de Adereso AI, la plataforma se ajustó a las necesidades específicas de Paris Cencosud, acompañando su evolución y garantizando una experiencia de cliente optimizada.

Los resultados incluyeron un aumento del 20% en la satisfacción del cliente, una mejora del 30% en la eficiencia operativa y una notable reducción en costos asociados al servicio al cliente, consolidando a Adereso como un socio estratégico en su transformación digital.

 **adereso.ai**
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 Paris Cencosud antes de Adereso AI



2 Principales objetivos del CX en Paris Cencosud y la IA



3 Inicio del proyecto junto a Adereso AI



4 Resultados de la IA en el CX de Paris Cencosud



5 Conclusión



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

Capítulo 1

Paris Cencosud antes de Adereso AI





Situación inicial en Paris Cencosud

Paris Cencosud es una de las principales cadenas de retail en Chile, perteneciente al holding Cencosud.

Opera en Chile y Perú, y su modelo de negocios combina tiendas por departamento físicas con un canal ecommerce robusto, abarcando categorías como moda, tecnología, electrodomésticos y hogar.

Forma parte del ecosistema de marcas de Cencosud junto a Jumbo, Easy y Santa Isabel.



1 Paris antes de Adereso AI



Hasta julio de 2022, Paris Cencosud enfrentaba tiempos de espera telefónicos de hasta 20 minutos y una dispersión de canales como correo, llamadas y redes sociales, lo que complicaba la reportería y aumentaba los costos operativos al requerir numerosos ejecutivos.

Esto llevó a la compañía a buscar una **solución de inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente** y optimizar sus recursos humanos.

Capítulo 2

Principales objetivos del CX en Paris Cencosud y la IA



Meta **principal**

La meta principal era modernizar la atención al cliente para adaptarse a una audiencia más digital y exigente. Paralelamente, existía la **necesidad de reducir costos y agilizar la respuesta a consultas**, que solían quedarse estancadas en colas telefónicas o en canales con poca integración entre sí.

Paris Cencosud comprendió que debía adoptar un enfoque omnicanal, pero centralizado, para obtener una visibilidad completa y **mejorar el CSAT (Customer Satisfaction)**.



Aspectos clave de los objetivos de Paris Cencosud



Disminuir **tiempos** de espera y **costos** operativos.



Unificar la **gestión de canales** (teléfono, WhatsApp, redes sociales, etc.) en una sola plataforma.



Filtrar y **descartar** rápidamente las conversaciones **SPAM o no accionables**.



Aumentar la **satisfacción del cliente** mejorando la calidad de las respuestas y la velocidad de resolución.

¿Por qué **Adereso AI?**

La decisión de trabajar con Adereso AI provino de la **necesidad de una solución** que, además de brindar reportería y analítica avanzadas, ofreciera **posibilidades de automatización y categorización inteligente de casos**.

Paris Cencosud buscaba no sólo un proveedor tecnológico, sino un **aliado estratégico que comprendiera sus desafíos** y los acompañara en la adopción de nuevas metodologías de atención.



Capítulo 3

Inicio del proyecto junto a Adereso AI





Metas **definidas**

Una vez definidas las metas, el equipo de Paris Cencosud y Adereso AI acordaron un **plan de trabajo con fases** que les permitiera evaluar la factibilidad de cada funcionalidad antes de escalar su uso.

Este plan consta de **4 fases**:

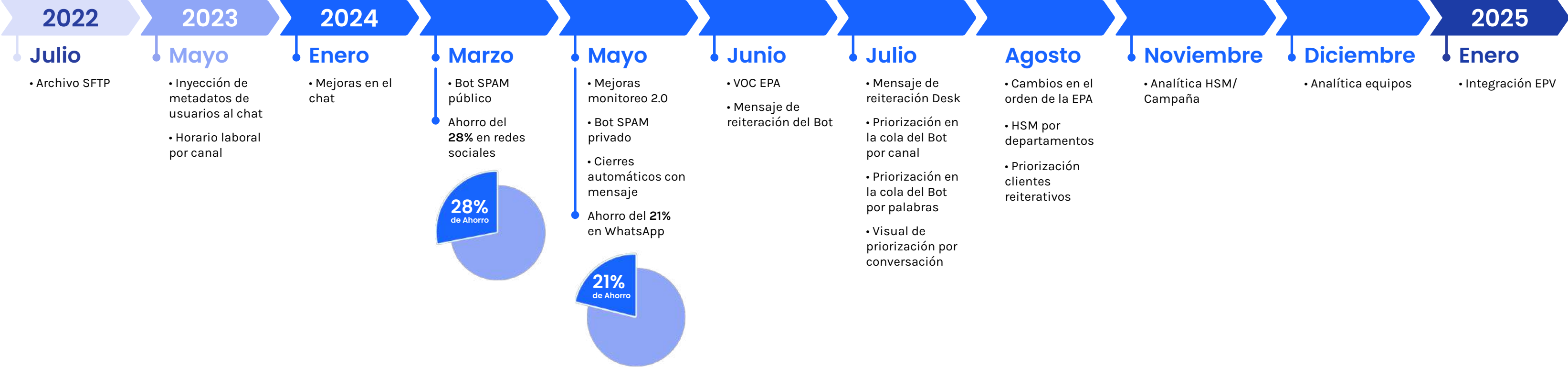
- Piloto inicial (Meses 1-2)
- Integración de Canales (Meses 3-5)
- Optimización Continua (Meses 6-9)
- Escalamiento (Mes 10 en adelante)



Fases principales del proyecto



Detalles de desarrollo



3 El Proyecto

Durante cada etapa, **Adereso AI** proporcionó **retroalimentación constante** a **Paris Cencosud**, facilitando la identificación de cuellos de botella y la posibilidad de realizar ajustes en las reglas de negocio y en los modelos de inteligencia artificial.

El **filtrado automático de SPAM** se convirtió en una de las funcionalidades más valoradas, ya que evitaba que los ejecutivos dedicaran tiempo a consultas sin valor o irrelevantes.

Asimismo, la **categorización de casos** priorizó de manera automática asuntos críticos, como fraudes o reclamos con potencial de escalada.



Capítulo 4

Resultados de la IA en el CX de Paris Cencosud





Resultados destacados

Con Adereso AI, Paris Cencosud logró reducir significativamente sus costos, a la vez que elevó su estándar de calidad de servicio.



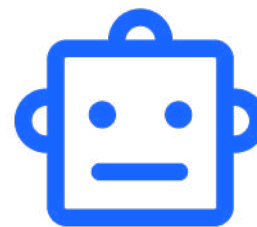
1 Reducción de SPAM

Beneficio para la empresa



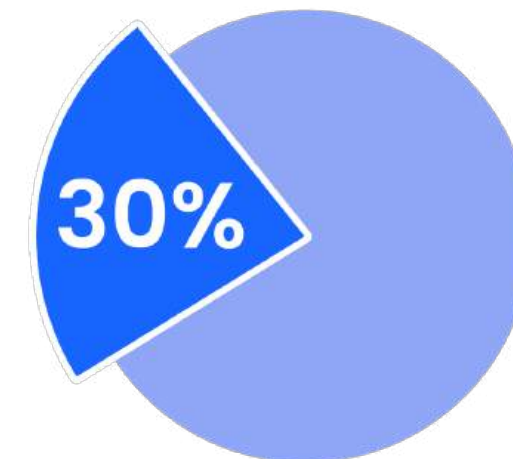
Ahorro en gestión de consultas de RRSS por tratarse de consultas no accionables (SPAM).

¿Qué se hizo?



Se implementó un **bot escucha**, que **reconoce y categoriza como SPAM** a las consultas que no son accionables, para darles un cierre automático.

Resultado



Se filtró aproximadamente un **30% de consultas de RRSS**, liberando capacidad crítica de ejecutivos para la gestión prioritaria de casos relevantes.



2 Asignación eficiente con IA

Beneficio para la empresa



28%

DE REDUCCIÓN EN COSTOS

Reducción de **costos operacionales** de gestión de canales.

¿Qué se hizo?



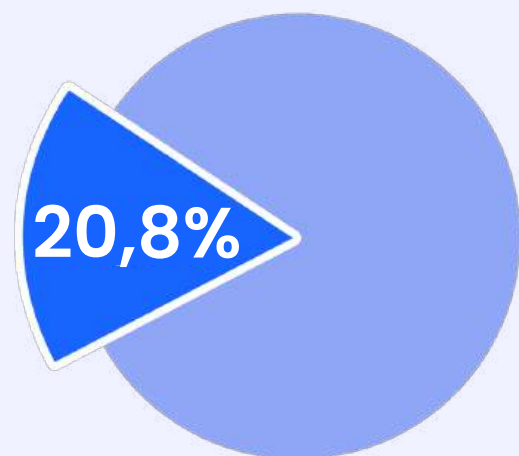
Se implementó una **deflección IVR** para **reducir la carga del call center**, redirigiendo consultas de voz a WhatsApp y agilizando la resolución de casos.

Resultado



Se **descongestionó el call center** automatizando la primera línea de atención en WhatsApp y derivando solo los casos avanzados a ejecutivos.

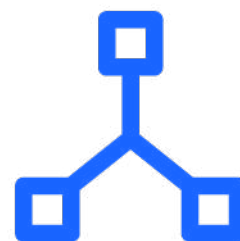
Beneficio para la empresa



Lograron una **reducción en nómina de 20,8%**, manteniendo la calidad de atención.

3 Optimización de Equipo

¿Qué se hizo?



Se generaron **automatizaciones de respuestas y filtro de spam** que descongestionaron la bandeja de entrada y redujeron el costo operativo

Resultado

6X

EN PRODUCTIVIDAD POR EJECUTIVO

Al habilitar la atención semiautomatizada en canales de texto, se multiplicó hasta **6 veces la capacidad de atención simultánea** de los ejecutivos.



4 Reducción de tiempos de respuesta e impacto en Satisfacción

Beneficio para la empresa


75%
REDUCCIÓN DE TIEMPO

Reducción en un **75%** de los **tiempos de respuesta** a clientes.

¿Qué se hizo?



Se implementó un **bot capaz de priorizar consultas críticas**, como fraudes o casos urgentes, detectando intenciones clave para una resolución inmediata.

Resultado



Se **pudieron priorizar aquellas atenciones** que requerían una respuesta rápida, o incluso inmediata.



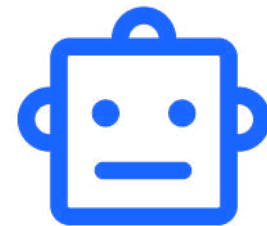
Resumen de Beneficios



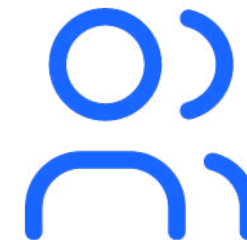
21% de ahorro en gestión de rrss filtrando SPAM.



28% de ahorro en Contact Center con IVR y atención automatizada en WhatsApp.



75% de reducción de tiempos de respuesta en casos críticos, priorizados por bots IA.



Productividad 6 veces superior por ejecutivo gracias a la atención simultánea.

Flujos de trabajo más ágiles y estratégicos

Además de los números, los ejecutivos reportaron sentirse más cómodos con los nuevos flujos de trabajo, pues podían identificar rápidamente los problemas de mayor impacto y derivarlos a equipos especializados si era necesario.

Para Paris Cencosud, la **información detallada** que brinda el sistema de reportería fue clave para ir **refinando procesos** y tomar decisiones con base en datos concretos.



¿Qué se espera para Paris
Cencosud y Adereso AI en **2025**?



Proyectos 2025



Gestión de devoluciones

Chatbot de apoyo para procesos de devolución o casos de clientes que desisten de su compra.

Ahorro aproximado: \$15MM / Mes



Respuesta políticas y servicio técnico

Automatizar consultas referente a políticas y servicio técnico mediante Bot AI con base de conocimiento.

Ahorro aproximado: \$6MM / Mes



Aviso proactivo despachos atrasados

Generar **avisos proactivos** WhatsApp para informar demora en el despacho y nueva fecha de entrega, con atención automatizada.

Ahorro aproximado: \$13MM / Mes



Estado de pedidos

Automatización para consultas sobre el estado de pedidos.

Ahorro aproximado: \$12MM / Mes



Proyectos 2025



Estado de Requerimientos

Automatización para consultas sobre requerimientos como servicio técnico, reclamos y/o problemas con alguna compra o con la sesión web.

Ahorro aproximado: \$4.8MM / Mes



Problemas para comprar

Apoyo automatizado para la solución de problemas al realizar compras en el sitio o en la APP.

Ahorro aproximado: \$4.5MM / Mes



Entrega de Boleta

Entrega de boleta con proceso automatizado Chatbot.

Ahorro aproximado: \$1.7MM / Mes

Capítulo 5

Conclusión





El caso de Paris Cencosud pone en evidencia que **la IA puede contribuir tanto a la reducción de costos como a la satisfacción del cliente**, siempre que exista una estrategia definida y un acompañamiento continuo.

Estas son las lecciones más relevantes:



Definir objetivos claros:

Permite que la IA se enfoque en resolver las necesidades reales del negocio y el cliente.



Integrar todos los canales en una sola plataforma:

Facilita la reportería y otorga visibilidad total de lo que ocurre en cada interacción.



Entrenar y acompañar a los equipos:

Asegura una adopción fluida de las nuevas herramientas y metodologías.



Mantener la reportería robusta desde el inicio:

Facilita la retroalimentación y la mejora continua, haciendo más sencillo escalar la solución.

5 Conclusión



La experiencia de Paris Cencosud con Adereso AI demuestra que **la implementación de tecnologías de inteligencia artificial y soluciones omnicanal es un recurso estratégico para las empresas que buscan modernizar su servicio al cliente sin sacrificar la experiencia de las personas.**

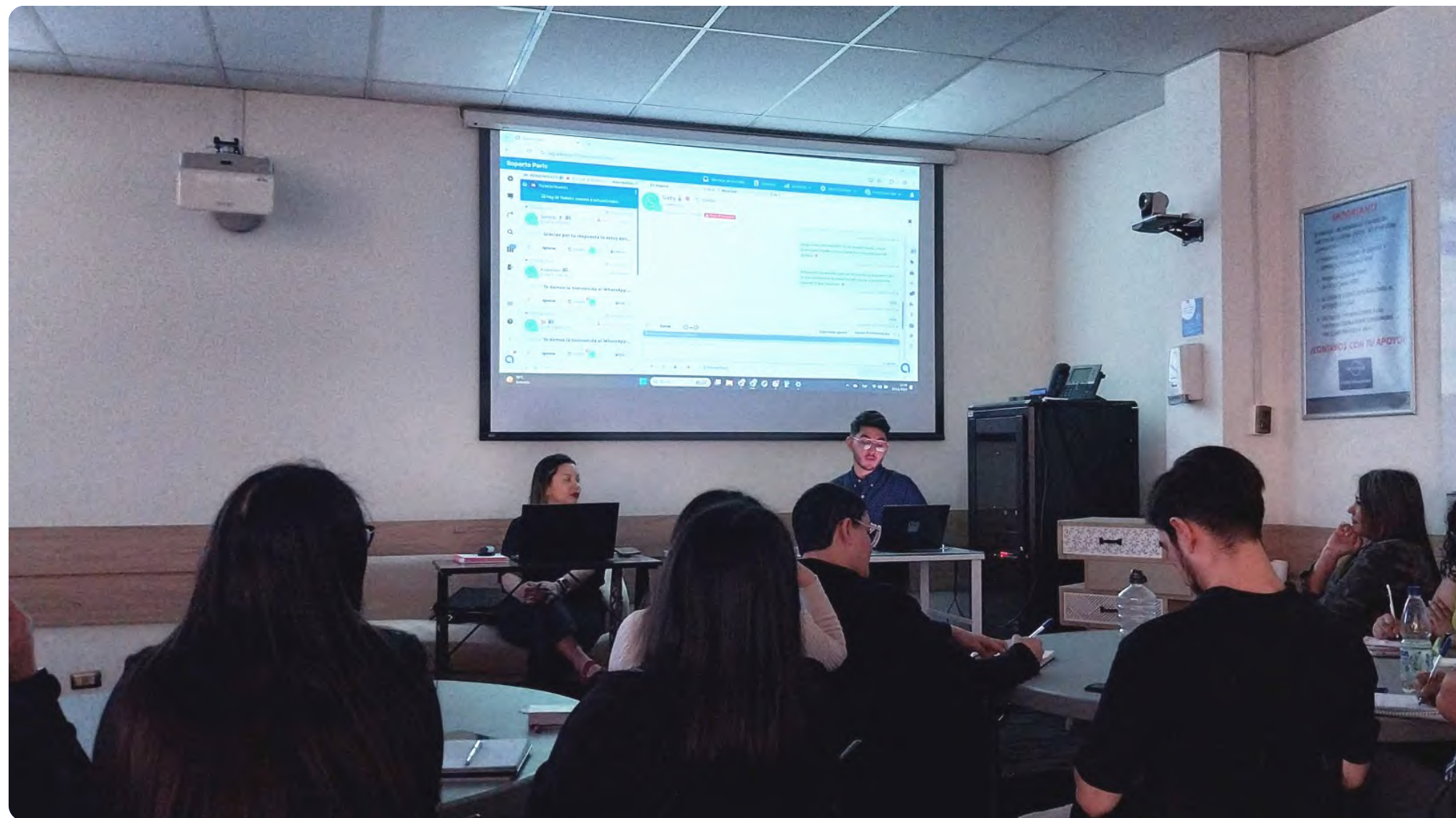
Con una solución capaz de filtrar SPAM y priorizar casos, **se maximiza la productividad de los equipos y se reducen costos operativos de manera significativa.** Al mismo tiempo, los usuarios encuentran una respuesta más rápida y contextualizada, lo que impacta positivamente en su nivel de satisfacción.

Adereso AI. (2024, noviembre 27). *Capacitación presencial hacia Paris Cencosud* [Fotografía].

5 Conclusión

Para Paris Cencosud, los próximos pasos consisten en seguir mejorando el entrenamiento de la plataforma, profundizar en la incorporación de automatizaciones y buscar nuevas posibilidades de contacto proactivo con el cliente, especialmente en épocas de alta demanda como los Cyber Days.

El rumbo estratégico de la compañía hacia 2025 contempla la experiencia del cliente como un factor clave de diferenciación, y la asociación con Adereso AI ha sentado bases sólidas para continuar avanzando en esa dirección.



Adereso AI. (2024, noviembre 27). Capacitación presencial hacia Paris Cencosud [Fotografía].

La **IA como aliada** estratégica en CX

Para otras empresas que deseen optimizar su servicio al cliente, este caso de estudio recalca la importancia de **contar con un partner tecnológico que entienda las necesidades del negocio.**

Cuando la IA se utiliza con objetivos bien definidos y se integra con cuidado a los flujos de trabajo, los beneficios pueden abarcar desde la **reducción de costos hasta el fortalecimiento de la lealtad del cliente.**



Capítulo 6

¿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 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](https://cencosud.cl)

[CHILQUINTA
energía](https://chilquintaenergia.cl)

[Walmart](https://walmart.cl)

[SODIMAC](https://sodimac.cl)

[MetLife](https://metlife.cl)

[Bci](https://bci.cl)

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

Descubre cómo en www.adereso.ai

Te invitamos a conocer nuestros casos de éxito
en www.adereso.ai



Cencosud

80.000 conversaciones al mes



Chilquinta

98% automatización en WhatsApp



Falabella.com

+8% en tasa de retiro de compras



Contact Center hipereficiente