

# INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LAS VENTAS



# OBJETIVOS BENEFICIOS

## QUE OBJETIVOS PERSEGUIMOS

Conocer mejor a nuestro cliente.

Pronosticar las ventas.

Personalizar la oferta.

Gestionar el tiempo de venta.

Reducir el tiempo de venta.

Mejorar la calidad de percepción  
de nuestros clientes.

La inteligencia artificial, en alianza con la robótica y el *big data*, ya está modificando los sistemas de producción más sofisticados, ahora estas tecnologías dan un paso para llegar a la labor comercial.

El 40% del tiempo dedicado a la venta será automatizado, cerca de la mitad de las actividades estarán, seguro, realizadas por máquinas.

***“DEL BIGDATA A LA IA CON LA FUERZA DE VENTAS PASANDO POR EL CRM”***



*Es la tecnología que permite a las máquinas APRENDER de los datos.*

¿Qué es IA?



Algoritmos



# DIFERENTES TECNOLOGIAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

# GENERACIÓN DEL LENGUAJE NATURAL

**Convierte los datos en texto, lo que permite a los ordenadores comunicar ideas.**

**Se utiliza en el servicio al cliente para generar informes y resúmenes de mercado.**

Attivio, Automated Insights, Cambridg Semantics, Digital Reasoning, Lucidworks, Narrative Science, Yseop ...

## ***Buscador Semántico:***

*Carrefour España, Iberia, Ticketmaster, Mutua Madrileña o Grainger.com*

## **CASOS DE ÉXITO**

### ***Análisis emocional***

*Franklin Planner*

***Venta de entrada (no respuesta, sugerencia)***

*Correos, Iberdrola, Gas Natural...*

# RECONOCIMIENTO DE VOZ

**Siri, Alexa, Cortana son tan solo unos de los sistemas que, hoy en día, pueden entender lo que dices.**

**Hay miles de sistemas interactivos de respuesta de VOZ.**

NICE, Nuance Communications, OpenText, Verint Systems...

La compañía **aseguradora Santalucía** tiene previsto implementar un sistema de biometría por voz gracias al cual podrá reconocer a sus clientes por sus voces.

## CASOS DE ÉXITO

Será capaz de ahorrar tiempo en la gestión de llamadas y mejorar la eficacia y productividad del call center. El reconocimiento por voz mejorará la experiencia de cliente y el servicio de atención, ya que el 85% de los usuarios se frustran con el sistema de verificación con preguntas.

**Banco de Santander México** (Biometría de voz).

# AGENTE VIRTUAL

**Es un programa informático que es capaz de interactuar con humanos.**

**Un ejemplo son los chatbox que dan soporte y servicio al cliente y administradores de hogares inteligentes.**

Amazon, Apple, Assist AI, Google, IBM, Microsoft ...

## CASOS DE ÉXITO

La institución financiera holandesa, IDG Netherlands, ha combinado la tecnología de asistencia virtual con la biometría de voz para mejorar notablemente la experiencia del usuario. Este innovador emparejamiento facilita una verdadera experiencia integral móvil que permite al usuario controlar su aplicación de banca con tan solo hablar a una interfaz de conversación de tipo humano.



**Su objetivo es desarrollar técnicas que permitan a los ordenadores aprender.**

**Están siendo utilizadas principalmente para la predicción y clasificación. Proporcionando algoritmos, APIs, big data ...**

Fractal Analytics, Google, Adext, Skytree...

## CASOS DE ÉXITO

Mazda

Rastreó publicaciones en las redes sociales, buscando a las personas adecuadas y basándose en una serie de indicadores, como signos de exclamación y emojis. Esta estrategia de influencer marketing permitió a Mazda personalizar el contenido y alcanzar a un target muy específico y creativo. A través de la tecnología *machine learning*, se localizó a cuatro personas, que fueron las seleccionadas para recorrer Austin en el CX-5 y posteriormente publicar la experiencia en Twitter, [Instagram](#) y Facebook.

# TOMA DE DECISIONES

**La IA es capaz de introducir reglas y lógica para que los usuarios puedan configurar el *training* inicial, el mantenimiento continuo y la optimización.**

**Las tomas de decisiones ya se han incorporado a una variedad de aplicaciones corporativas para asistir y tomar decisiones de forma automática, haciendo tu negocio más rentable.**

Maana, Pegasystems, Advanced Systems Concepts ...



Johan Krebbers (CTO de TI, SHELL). *“Somos capaces de resolver algunos de los desafíos de optimización de activos más difíciles de Shell 3 veces más rápido que en el pasado”.*

## CASOS DE ÉXITO



Ibrahim Gokcen Director Digital, Maersk. *“Estamos creando y mejorando continuamente una capa de conocimiento empresarial sobre nuestros silos de datos de tecnología de información y tecnología de operaciones”.*



# DEEP LEARNING

**Involucra circuitos neuronales artificiales con varias capas de abstracción que pueden imitar al cerebro humano, procesar datos y crear patrones para la toma de decisiones.**

**Se usan principalmente para reconocer patrones y clasificar aplicaciones que son solo compatibles con conjuntos de datos a gran escala.**

Peltarion, Sentient Technologies, oasys, Nvidia...

El deep learning ya hace posible coches autónomos (UBER), asistentes personales inteligentes y servicios web más inteligentes. Pero las oportunidades no se limitan a algunas áreas específicas de negocio. La IA y el deep learning redefinen la innovación en todos los sectores. Aplicaciones de IA, tales como la detección de fraudes y la modernización de la cadena de suministro, son utilizadas por los equipos y las organizaciones más avanzados del mundo.

## CASOS DE ÉXITO

RECONOCIMIENTO DE ESPACIOS PARA  
APARCAR



**Identifica, mide y analiza el comportamiento humano y los aspectos físicos de la estructura y de la forma del cuerpo.**

**Permite interacciones más naturales entre humanos y máquinas. El tacto, imágenes, voz y lenguaje corporal, es extremadamente importante en el campo de la investigación de mercado.**

3VR, Effectiva, Agnitio, FaceFirst, Sensory, Tahzoo...

## Arquia Banca

La caja cooperativa de crédito para profesionales, se convierte en la primera institución bancaria de España en lanzar una app móvil de reconocimiento facial para facilitar a sus clientes el acceso online a las cuentas desde cualquier ubicación utilizando el rostro como método de identificación.

## CASOS DE ÉXITO

The logo for 'i am ai' is displayed on a dark background with a grid of glowing blue lines. The text 'i am ai' is written in a white, lowercase, sans-serif font, with the 'i' and 'ai' being slightly larger than 'am'.

## 2 SOLUCIONES

De lo que se trata es de mejorar y optimizar los procesos existentes así como ayudar a identificar las “señales” para tomar una mejor toma de decisiones basada en datos.

Este tipo de conocimiento y patrones están escondidos en los datos. Utilizaremos la IA para descubrirlos.

**Trabajamos sobre  
internet.**



# Amazon Web Services (AWS)



*Propone un modelo de pago por uso cuya contratación puede escalar. Ofrece 2 modelos.*

## **Amazon Machine Learning (Amazon ML)**

Proporciona asistentes y herramientas de visualización que te guían a lo largo del proceso de creación de modelos de aprendizaje automático (ML),

### **Casos de uso:**

Facilita la creación de modelos predictivos que ayudan a identificar posibles transacciones comerciales fraudulentas o a detectar opiniones de artículos fraudulentas o inapropiadas.

Puedes ayudar a tu sitio web a proporcionar una experiencia al cliente más personalizada mediante el análisis predictivo para recomendar artículos u optimizar el flujo a partir de las acciones anteriores.

Efectúa campañas de marketing dirigidas; por ejemplo, puedes utilizar las actividades anteriores de los clientes para elegir las campañas de email más relevantes para los clientes objetivo.

Puede ayudarte a procesar texto sin estructurar y emprender acciones a partir del contenido; por ejemplo, se puede utilizar para crear aplicaciones que clasifican las opiniones de productos como positivas, negativas o neutras.

## **Amazon SageMaker**

Se necesita a una serie de “científicos” para realizar el procesamiento de los datos que NO se realizará de forma automática.



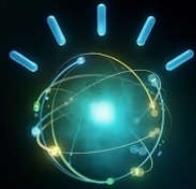
# IBM Watson



*Dispone de la capa cognitiva de IBM, sin embargo es compleja, se requiere contar con un equipo de data science y analistas de datos.*

Los sistemas cognitivos pueden dar sentido al 80% de los datos que los expertos llaman “desestructurados”, como vídeos, audios o imágenes, lo que puede arrojar luz sobre aspectos que hasta ahora han permanecido invisibles y tomar mejores decisiones apoyadas en esa información.

En España, dentro del área financiera, [CaixaBank](#) ha implantado con éxito el primer desarrollo basado en el sistema de computación cognitiva IBM Watson en castellano, que potenciará el asesoramiento a los clientes empresa en comercio exterior. Mientras, en el sector energético, [Repsol](#) e IBM trabajan en aplicaciones cognitivas pioneras para optimizar la producción de yacimientos y la adquisición de dominio minero. Asimismo, la empresa de gestión integral del agua [Aqualia](#) optimiza con tecnologías de analítica cognitiva el tratamiento de aguas residuales a la vez que reduce su impacto medioambiental. Otras empresas de origen español que destacan entre el ecosistema de socios de negocio de IBM Watson son [Audiense](#) (antes SocialBro), una plataforma de marketing para Twitter que utiliza la API de Insights de Personalidad para segmentar campañas, y [50wise](#), proveedora de soluciones de TI que facilita los pagos con tarjeta a la industria bancaria.



Hola, me llamo Watson.

## 2 SOLUCIONES

Son 3 soluciones que utilizan la IA aplicada al seguimiento de vendedores y clientes sobre una base de CRM.

**Trabajamos con  
personas.**



# SalesForce



Salesforce es la plataforma de gestión de relaciones con los clientes (CRM). Sus aplicaciones de CRM se basan en la nube para ventas, servicio, marketing y otras áreas, que no requieren expertos de TI para su configuración o gestión.

Agregando inteligencia artificial (IA) a su CRM, puede cambiar por completo el modo en que su compañía comprende e interactúa con sus clientes, en todas las funciones e industrias.

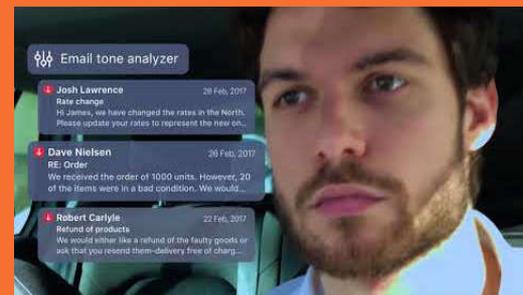


# ForceManager Cognitive



Una herramienta inteligente que te proporciona toda la información que necesites basándose en aspectos como la ubicación actual, empresas u oportunidades cercanas o las citas programadas. ForceManager es el CRM que los vendedores agradecen tener porque el sistema trabaja para ellos, y no al contrario.

“Los vendedores no tienen por qué dedicarse a comprender un software. Es el software el que tiene que comprender a los vendedores.”



# 1.

## CASOS DE EXITO



*Compañía de servicios globales de impresión y gestión documental líder en España. Cuenta con 8 delegaciones y centro de alta producción, además de más de tres mil clientes activos.*

### EL PROBLEMA

la importancia que ha tenido siempre para la empresa el seguimiento y mejora de su gestión comercial. Tras probar con varias herramientas e incluso una solución hecha a medida, su fuerza de ventas vio cómo eran softwares que pronto se quedaban obsoletos y no respondían a sus necesidades, **NO TENIAN MOVILIDAD.**

### LA SOLUCIÓN

La solución encontrada ha sido muy útil para nosotros el hecho de que funcione en ordenadores, tablets y smartphones, puesto que nos aporta muchísima flexibilidad. Además, la geolocalización permite a nuestros vendedores detectar posibles oportunidades de negocio cercanas a su lugar y **OPTIMIZAR** su tiempo de trabajo.

### EL RESULTADO

El porcentaje de cuentas desatendidas estaba por encima del 20%. Gracias a nuestro Acelerador de ventas, se ha reducido el volumen de cuentas desatendidas y se ha mejorado hasta un 40% la frecuencia de la visita a clientes. Disminución del tiempo de reporting 96 horas al Año, con un importante incremento de prospección y búsqueda de nuevos.

# 2.

## CASOS DE EXITO



*“Con presencia en más de 130 países en los 5 continentes, J García Carrión es líder del mercado en lo que se refiere a bebidas, con el título de la primera bodega europea y la quinta más popular del mundo”.*

### EL PROBLEMA

Necesitábamos obtener más datos sobre el proceso de ventas. Queríamos proporcionar a nuestro equipo una herramienta que les ayudase a documentar y dejar registro de todo el proceso de venta y que al mismo tiempo no fuese un sistema con el que tuviesen que emplear mucho tiempo rellenando informes.

### LA SOLUCIÓN

Los comerciales cuenta ncon la función de check in, con la que pueden registrar una visita, pero sólo cuando han sido geolocalizados en la dirección del cliente. Además, pueden tomar notas después de las reuniones o llamadas telefónicas para reflejar con precisión lo que se dijo, y la información está disponible para su uso posterior..

### EL RESULTADO

Nos da la tranquilidad cuando contratamos a nuevos comerciales, ya que al comenzar, ellos ya saben cuál ha sido la interacción previa entre García Carrión y el cliente, así que pueden seguir el trabajo desde donde lo había dejado el comercial anterior comercial.

# 3.

## CASOS DE EXITO



*“HUNE es una empresa dedicada a la contratación de plataformas de acceso a maquinaria y vehículos para varios sectores y cuenta con un inventario de más de 20,000 unidades”.*

### EL PROBLEMA

Cada uno de los comerciales de HUNE gestionaba su propia cartera de clientes y reportaba los resultados de su actividad en un Excel. Los detalles de las gestiones realizadas o los contactos de los clientes no eran información compartida, además, resultaba difícil marcar unas pautas comunes de reporte.

### LA SOLUCIÓN

Tenemos las adaptaciones propias para nuestro mercado, como es la relación Cliente-Obra, donde un comercial cuenta con distintas oportunidades en un mismo cliente. el reporting es común y unificado, los supervisores pueden acceder a información global actualizada a tiempo real, con lo cual es sencillo analizar patrones y optimizarlos para mejorar resultados.

### EL RESULTADO

El mapeo de obras por clientes y la posibilidad de analizar los resultados a nivel global nos ha ayudado en la planificación de objetivos. Ahora podemos ver la actividad por proyecto y calcular su efectividad. También tenemos datos sobre el ratio de conversión de cada visita, analizamos tipologías de cliente.



# GRACIAS