

El comercio conversacional: el futuro del retail industrial ya está aquí

Para **2023**, más del **70%** de todos los *chatbots* a los que se acceda serán minoristas y mayoristas. Además, las transacciones de comercio electrónico de *chatbots* alcanzarán los **112 mil millones de dólares** anuales.
Juniper

En la actualidad, la inteligencia artificial es parte de la transformación digital de las empresas de *retail* industrial y se posiciona como una poderosa herramienta para los negocios, dado que hace más eficiente la estrategia de *marketing* y ventas, analizando e integrando fuentes de información y datos.

Uno de los sectores que está empezando a aprovechar esta ventaja competitiva y se está transformando desde la llegada de esta tecnología tan disruptiva, gracias a los avances en inteligencia artificial (IA), es el sector *retail* industrial mediante los *bots*, que son programas capaces de realizar una serie de tareas de forma automática, relacionadas con la experiencia del cliente, tanto *online*, a través de plataformas de *e-Commerce*; como en las tiendas físicas, contando, además, con otros canales como *cloud*, la movilidad y las redes sociales.



 **SmartAssist**

servicenow



unblu

LIVEPERSON

NICE
inContact

INTERCOM

helpshift

GENESYS

DRIFT

Según un informe desarrollado recientemente por *Frontier Economics*, la IA incrementa hasta un **60 % los beneficios de estas empresas, se estima que el sector del *retail* presentará unas previsiones de crecimiento del **4 %** para 2035.**

Los comerciantes y vendedores son cada vez más conscientes de la importancia de integrar tecnologías de inteligencia artificial, aprendizaje automático y procesos de automatización para alcanzar nuevas fronteras a la hora de:

- ▶ **Fidelizar y atraer nuevos clientes.**
- ▶ **Gestionar el inventario del negocio.**
- ▶ **Optimizar la cadena de suministro.**
- ▶ **Impulsar la productividad.**
- ▶ **Ahorrar tiempo.**
- ▶ **Reducir costes y tiempo de comercialización.**

Un diseño de conversación bien pensado es clave para que el *bot* funcione según las expectativas. Las empresas de *retail* industrial tienen requisitos complejos, como: capacidades multilingües, comprensión del lenguaje natural, aprendizaje automático y otros conceptos necesarios para satisfacer a los usuarios.



Paul Daugherty, director de tecnología e innovación de Accenture, indica que:

“La inteligencia artificial revolucionará la forma en que las compañías crecen y compiten, ya que, constituye un factor de producción totalmente novedoso que puede incrementar la rentabilidad de las empresas”.

¡Ofrece una experiencia automatizada de inteligencia artificial (IA) para toda tu cadena industrial con *Kore SmartAssist*!

Construido sobre la mejor plataforma de *Kore.ai*, de nivel empresarial y sin código, *SmartAssist* te ayuda a transformar tu soporte al cliente, para canales de texto y voz, con IA conversacional, mejorando la experiencia de tus clientes, con la capacidad de automatizar hasta el **80 %** de tus interacciones con ellos, permitiendo que los agentes en vivo se concentren en tareas más específicas.

Aplicabilidad del *Smartassist* en las diversas áreas de tu *retail*

Ventas

- Manejo de liderazgo en la fuerza de ventas.
- Gestión de oportunidades.
- Creación de cotizaciones.
- Informes de canalización.
- Envío de alertas.

Servicio al cliente

- Resolución de cuenta o problema.
- Actualizaciones de estado.
- Actualizaciones de cuenta.
- Alertas de servicio.

Finanzas

- Órdenes de compra/venta.
- Gestión del inventario.
- Pagos de proveedores.
- Administración de gastos.

Recursos humanos

- Incorporación y formación.
- Atención del tiempo.
- Anuncios.
- Gastos de viaje.

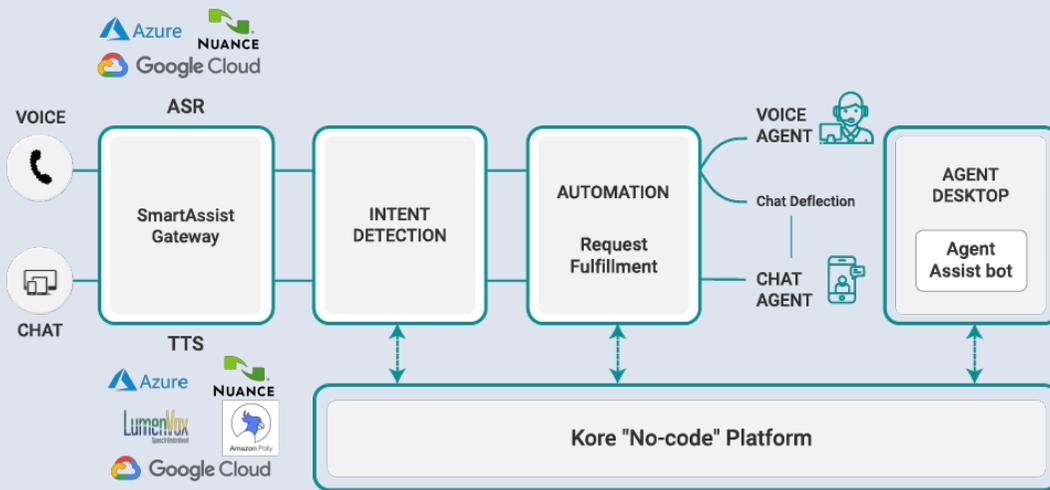
Otros servicios

- Optimización de horarios.
- Gestión de flotas.
- Inventario y cumplimiento en tiempo real.

Con nuestra solución *Kore.ai*, tus *bots* tendrán diversas capacidades, tales como:

- ▶ Interactuar con múltiples bots en el *backend* a través de la integración de *API* para proporcionar una experiencia integrada uniforme a su cadena de valor. Se estima que más del **70 %** del trabajo se realiza aprovechando este *bot*.
- ▶ Gestionar funcionalidades con *Knowledge* o *bots* de preguntas frecuentes, proporcionando una respuesta instantánea las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- ▶ Dar solución a todas las consultas y solicitudes de diferentes regiones e idiomas.





20 %
de aumento
 en el índice de lealtad a la marca y compromisos con la cadena de distribución y clientes

32 %
de aumento
 en el tráfico del sitio *web* y las ventas en línea

25 %
de incremento
 en las conversiones de la tienda

40 %
de los consumidores
 quieren ofertas personalizadas de chatbots

Los asistentes virtuales de **Kore.ai** redefinen la experiencia de compra

Servicio al cliente 24/7

El panorama ha cambiado significativamente en los últimos años debido a una mayor demanda de autoservicio, la digitalización de las compras, los cambios en el comportamiento de compra de los consumidores y una mayor competencia entre las operaciones en línea y físicas.

Los *chatbots* de **Kore.ai** están transformando la forma en que las empresas manejan las consultas de los clientes al brindar un servicio integral y consistente en cualquier momento y en cualquier lugar. Nuestra plataforma de bots puede, incluso, integrarse con prácticamente cualquier sistema *IVR*.

Notificaciones de productos

Las empresas de retail están utilizando los asistentes virtuales de **Kore.ai** para redefinir y reemplazar los métodos de *marketing* tradicionales. En lugar de enviar correos electrónicos promocionales y nutrir a los clientes a través de flujos predefinidos, tu empresa puede usar *chatbots* para promocionar productos en tiempo real de una manera más moderna, informal y conversacional. Nuestros *bots* brindan experiencias de compra personalizadas haciendo más fácil que nunca, para tus clientes, encontrar y comprar sus productos.

Procesando órdenes de compra

Las empresas del *retail* al minoreo y mayoreo utilizan, cada vez más, los asistentes virtuales de *Kore.ai* para procesar pedidos a través de canales digitales. Tus clientes pueden, por ejemplo, ordenar productos, fácilmente, chateando con un *bot* e ingresando detalles personales como nombre, número de teléfono, dirección de facturación y método de pago. Luego, tus clientes pueden completar el proceso de pago directamente dentro de la aplicación, el canal de su elección, o ser redirigidos a una página de pago dedicada. Nuestros *bots* pueden, incluso, usarse para enviar promociones y ofertas personalizadas basadas en compras anteriores y solicitudes de clientes.

Asistencia en la tienda

Los *bots* de *Kore.ai* se pueden integrar, fácilmente, en cada punto de contacto del cliente, lo que garantiza que tus clientes siempre tengan acceso a la información más actualizada y que tengan experiencias de marca optimizadas, tanto en la tienda, como en línea.

Nuestros *bots* se pueden usar para: generar tráfico a las tiendas, mediante el uso de notificaciones automáticas y cupones; impulsar más ventas cuando estén en la tienda, a través de la atención al cliente de autoservicio; asistir en la ubicación de artículos, en el momento adecuado y oportuno para tus clientes.

Rastreo de órdenes

Kore.ai ayuda a tus clientes a realizar un seguimiento de sus compras y pedidos enviados, al reducir la cantidad de pasos necesarios para obtener esta información. Un cliente puede, por ejemplo, simplemente chatear con un asistente virtual y conocer el estado de una compra en cuestión de segundos.



kore.ai

 **Sybven**

