vinetur

Transformando la experiencia del cliente con IA

El papel crucial de los datos en la automatización y personalización del servicio al cliente en restauración y gran consumo

miércoles 30 de agosto de 2023



La transformación digital se ha convertido en un componente esencial en una amplia variedad de sectores, y la adopción de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) está en el centro de esta revolución. Desde la irrupción de ChatGPT, la IA ha demostrado su

capacidad para transformar sectores como el de gran consumo y restauración. AECOC, a través de su Plataforma de Innovación Abierta y Colaborativa, ha analizado el impacto actual de la IA en estos sectores, destacando que "puede aportar un valor diferencial al automatizar y mejorar el servicio al cliente, ahorrar tiempo y recursos y generar una experiencia más personalizada y satisfactoria para el usuario".

Aplicaciones Comunes de la IA

En el análisis realizado por el área de innovación de AECOC se han detectado varios usos comunes de aplicaciones de IA en el gran consumo y la restauración:

1. **Atención al cliente:** herramientas como ChatGPT permiten la automatización de la atención al cliente mediante chatbots que pueden responder de manera adecuada a las preguntas más frecuentes de los consumidores.
2. **Recomendaciones de productos:** la IA facilita a las empresas el análisis de los datos de comportamiento del cliente y proporciona recomendaciones personalizadas de productos basadas en las preferencias de los consumidores.
3. **Promociones y ofertas:** el desarrollo de la IA abre la posibilidad de crear campañas de marketing personalizadas, con ofertas y promociones especiales dirigidas a captar nuevos clientes y aumentar las ventas.
4. **Rastreo de inventario:** empresas de gran consumo y restauración ya utilizan la IA para automatizar el seguimiento del inventario y generar alertas cuando los niveles de stock son bajos.
5. **Planificación de la compra:** la IA ayuda a los clientes a planificar sus compras y crear listas personalizadas.
6. **Reservas:** en el sector de la restauración, aplicaciones como ChatGPT se utilizan para automatizar el proceso de reservas mediante un chatbot capaz de procesar las peticiones y confirmar la disponibilidad de mesas en tiempo real.

Análisis de Datos para Decisiones Estratégicas

Además de estas aplicaciones, la IA también facilita a las empresas de gran consumo y restauración el análisis de los datos de sus clientes y de su negocio para facilitar la toma de decisiones estratégicas con la máxima información posible y mejorar la

eficiencia. Según AECOC, estas aplicaciones generan beneficios como "amplificar el conocimiento de los empleados, reducir los tiempos de espera para los consumidores y garantizar una atención 24/7 a los clientes".

Calidad de Datos y Actualización

A pesar de los beneficios significativos, AECOC subraya que el éxito de los proyectos con IA depende de la calidad de los datos utilizados para entrenar la herramienta y que "se trata de una tecnología complementaria y no substitutiva, y que no está lista para funcionar de forma totalmente independiente y requiere de una actualización de los datos".

La Inteligencia Artificial tiene el potencial de transformar el sector de gran consumo y restauración de manera significativa, ofreciendo una experiencia más personalizada y eficiente para los usuarios. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que el éxito de la implementación de estas tecnologías depende de la calidad y actualización de los datos utilizados.