

ALFA HOGAR:

Automatización y optimización de los procesos con IA para mejorar la experiencia del cliente final



Erlea holgado
erlea@alfahogar.com

607085881

<https://www.alfahogar.com/>



Actividad: Comercialización de máquinas de coser y pequeño electrodoméstico



Sector: Comercio



Nº de personas empleadas: 14



Localización: Torrekua 3, 20600, Eibar, Gipuzkoa

Innovación **INCREMENTAL** de ámbito **ESTATAL**

¿Por qué es un **POTENCIAL** Caso Práctico en Innovación?

Porque se trata de un caso real de incorporación de una tecnología disruptiva, como es la **inteligencia artificial**, en un proceso clave y complejo de gestionar para la empresa como es el **área de atención al cliente**. Además, la implantación del asistente de inteligencia artificial no solo ha permitido a Alfa Hogar **personalizar al máximo la experiencia del cliente** final sino que **ha incrementado la eficiencia operativa** de todo el negocio, generando beneficios notables en términos de tiempo y optimización del trabajo.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Alfa Hogar es una pequeña empresa que diseña, produce y comercializa máquinas de coser para el hogar con una clara orientación al cliente. Hasta hace menos de una década, después de la venta de las máquinas prácticamente no existía relación entre la empresa y el cliente final. En la actualidad, por el contrario, la empresa, gracias a un giro radical en su estrategia de marketing, cuenta con toda una **comunidad de usuarios** con los que mantiene un vínculo duradero y comparte vivencias en torno a la costura, lo que han denominado “historias hiladas”. Para ello, Alfa Hogar ha tejido toda una red, conformada por 5 academias propias y más de un centenar de academias amigas, donde se realizan talleres de costura y múltiples eventos que dan valor a la marca.

Conscientes del importante esfuerzo realizado en su estrategia de comercialización, con un mercado en crecimiento y fuerte despegue de las compras on-line, Alfa Hogar decide **optimizar su proceso de atención al cliente** incorporando herramientas de **inteligencia artificial**. A diferencia de lo que ocurre con otros pequeños electrodomésticos, donde la interacción con el cliente final es limitada y no son tan frecuentes las incidencias, en el mundo de las máquinas de coser el servicio post-venta adquiere una dimensión diferente. Por un lado, debido a que el uso de una máquina de coser es complejo -hasta en su versión más básica- y por otro, porque muchos usuarios son inexpertos, personas que se inician a la costura y a su vez al uso de la máquina, lo que produce muchas incidencias que se materializan en miles de casuísticas diferentes.

Por tanto, para poder gestionar eficazmente un **volumen tan importante de consultas**, se ha trabajado en la generación de un **chatbot en la web**, que ofrece capacidades de procesamiento del lenguaje natural y que permite comprender y responder de manera inteligente a las consultas más estándar de los usuarios, como puede ser, recomendaciones para elegir un modelo u otro, hacer seguimiento de un pedido, o resolver problemas poco complejos. Paralelamente, se ha avanzado en una **aplicación de gestión de los correos electrónicos** dirigidos a atención al cliente y que son del orden de 1.200-1.500 correos mensuales y así poder proporcionar respuestas rápidas y precisas cuando el cliente lo necesita. En ambos casos, cuando surgen consultas muy complejas, que tienen que ver principalmente con problemas técnicos, las herramientas generan un borrador que el equipo de Alfa Hogar solo necesita revisar, modificar y enviar a su destinatario.

En un segundo paso se está trabajando con toda la información generada por el asistente de inteligencia artificial para, por un lado, optimizar múltiples procesos a nivel interno y por otro, para afinar en la caracterización de los clientes y poder adaptar las acciones de marketing y/o comerciales a las preferencias y necesidades de los mismos.

Alfa Hogar ha contado en todo el proceso con la colaboración de la startup AI Automatiza que ha sido la responsable técnica del proyecto.

Antecedentes

Alfa Hogar lleva varios años **reforzando su estrategia de marketing y de atención al cliente** por la necesidad de levantar la marca tras un **pasado difícil**. En la actualidad, con un buen posicionamiento en el mercado y conscientes de que el éxito de su estrategia pivota en los lazos que se crean con sus usuarios, Alfa se plantea dar un paso más en su atención al cliente integrando tecnología eficiente para mejorar la experiencia del usuario.

Reto

El reto ha sido generar una herramienta que pueda dar respuesta, de forma rápida y precisa, a los altos volúmenes de consultas y miles de casuísticas diferentes que maneja el departamento de atención al cliente de Alfa Hogar. A este reto se suma además la premura de hacerlo en un tiempo récord, al producirse un **cambio generacional** en el equipo actual de atención al cliente, siendo una necesidad urgente para Alfa Hogar el **atesorar todo el conocimiento adquirido** para asegurar unos altos niveles de satisfacción en la experiencia del cliente final.

Acciones

Las principales acciones desarrolladas han sido las siguientes:

1. Auditoría y análisis inicial: recopilación de información para la especificación de los casos de uso (patrones de consulta repetitivos, problemas técnicos comunes, etc...) y sobre sistemas internos a conectar (gestión de stock, plataforma de envíos, etc.)
2. Diseño de la experiencia del usuario
 - Clasificación de las consultas en 5 categorías: garantías, recomendación de productos, soporte técnico, pedidos y cursos y tutoriales

- Programación de reglas y condiciones claras para sus respuestas
 - Integración/conexión del chatbot con otros sistemas existentes
 - Definición del esquema de conversación: flujos y tonos de diálogo
3. Implementación de las 4 principales funcionalidades del chatbot:
- Recomendación de productos: evalúa el nivel de experiencia del cliente mediante preguntas y recomienda el producto más adecuado
 - Soporte técnico: resuelve dudas técnicas compartiendo vídeos tutoriales y manuales guiando al cliente con pasos detallados. Permite subir fotos para analizar problemas específicos y ofrecer soluciones personalizadas.
 - Seguimiento de pedidos: consulta en tiempo real el estado de los pedidos
 - Aprender a coser: proporciona vídeos y tutoriales personalizados según las necesidades del cliente.
4. Desarrollo de una herramienta de automatización de correos electrónicos: Con el mismo soporte que el bot, el sistema clasifica las consultas automáticamente, ofrece respuestas automáticas, asegurando que el equipo humano solo intervenga cuando se requiere atención personalizada.
5. Prueba y optimización continua
- Prueba del sistema con consultas reales para verificar su funcionalidad ajustándolo según las necesidades del equipo y clientes
 - Análisis de métricas como tasas de respuesta, interacciones exitosas y abandono de la conversación
 - Optimización de respuestas y de funciones basándose en el uso real para ir aumentando el porcentaje de respuestas gestionadas con IA

Resultados obtenidos

Los principales resultados obtenidos con este proyecto, aún por escalar, son:

Gracias al desarrollo del chatbot en la web:

- Reducción en un 56,6% de las consultas no resueltas
- Recepción de respuestas y soluciones de manera más rápida y eficiente, eliminando la necesidad de esperar un correo de soporte
- Reducción en el trabajo manual en un 40%, permitiendo al equipo de atención al cliente concentrarse en tareas de mayor valor agregado

Gracias a la automatización del manejo de correos:

- Incremento de interacciones resueltas: El asistente maneja la mayoría de las consultas disminuyendo significativamente el volumen de correos que debe gestionar el equipo humano
- Mayor eficiencia y reducción de errores en las consultas más complejas, se generan borradores automáticos que el equipo solo necesita revisar y personalizar
- Reducción en un 70% el trabajo manual, permitiendo al equipo enfocarse en tareas de mayor valor
- Automatizaron de áreas clave como garantías, seguimiento de pedidos y recomendaciones de productos

Resultados adicionales:

- Ahorro de tiempo: Se ha liberado al equipo de atención al cliente de tareas repetitivas, permitiéndoles dedicar más tiempo a interacciones estratégicas y personalizadas
- Mejora en la satisfacción del cliente: La rapidez y precisión del asistente fortalecen la confianza del cliente en el servicio
- Mayor productividad: Al reducir la carga manual, el equipo puede atender un mayor número de casos sin necesidad de aumentar el personal
- Mejora de la relevancia de la marca: al conocer mejor la audiencia y ofrecer mensajes personalizados, se optimiza la relevancia y la efectividad de las campañas de marketing

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Proceso: Marketing y ventas.
- Modelo de Negocio:

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital

Erlea Holgado (Directora de Marketing de Alfa Hogar)

“La IA está permitiendo atender consultas en cualquier horario, lo que mejora significativamente la experiencia del cliente al garantizar respuestas inmediatas. Además, liberamos a Ana de preguntas repetitivas o de bajo nivel, para enfocarse en consultas más complejas que son las que realmente aportan un valor adicional”.

Ana Guirado (Responsable de atención al cliente de Alfa Hogar)

“Esta nueva técnica me está ayudando especialmente en épocas de alta demanda. Si bien me generaba dudas en un primer momento, ahora estoy viendo que mediante el análisis de datos, la IA puede personalizar respuestas según el historial y las preferencias del cliente, manteniendo un nivel de coherencia y calidad en cada interacción”.

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★☆☆★

Colaboración e hibridación: ★★☆☆★

Sistematización: ★★☆☆★

Eficacia en los resultados: ★★☆☆★

Eficiencia en los resultados: ★★☆☆★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★☆☆★

Impacto: ★★★★★

Reconocimiento: ★★★★★