

ALFA HOGAR

**AArekin prozesuak automatizatzea eta
optimizatzea, azken bezeroaren
esperientzia hobetzeko**



Erlea holgado

erlea@alfahogar.com

607085881

[https://www.youtube.com/watch?](https://www.youtube.com/watch?v=MojwodzzPp4&list=PLnoaMc4pl5vzwthP3avE0G8)

[v=MojwodzzPp4&list=PLnoaMc4pl5vzwthP3avE0G8](https://www.youtube.com/watch?v=MojwodzzPp4&list=PLnoaMc4pl5vzwthP3avE0G8)



Jarduera: Josteko makinak eta etxetresna elektriko txikien merkaturatzea



Sektorea: Merkataritza



Enplegatutako pertsonen kopurua: 14



Lokalizazioa: Torrekua 3, 20600, Eibar, Gipuzkoa

ESTATU mailako berrikuntza INKREMENTALA

Zergaitik izango litzateke berrikuntza Kasu Praktiko bat?

Teknologia disruptibo bat. adimen artifiziala, sartzen dan benetazko kasu bat delako enpresarentzat funtsezkoa eta kudeatzeko konplexua den prozesu batean, hau da, bezeroari arreta emateko eremuan. Gainera, adimen artifizialeko laguntzailea ezartzeak azken bezeroaren esperientzia ahalik eta gehien pertsonalizatzea ahalbidetu dio Alfa Hogar enpresari, eta, horrez gain, negozio osoaren eraginkortasun operatiboa areagotu du, eta onura nabarmenak sortu ditu denborari eta lanaren optimizazioari dagokienez.

KASU PRAKTIKOARI BURUZKO INFORMAZIO ZEHATZA

Alfa Hogar enpresa txiki bat da, etxerako josteko makinak diseinatu, ekoitzi eta merkaturatzen dituen, bezeroarenganako orientazio argiarekin. Duela hamarkada bat baino gutxiago arte, makinak saldu ondoren ia ez zegoen harremanik enpresaren eta azken bezeroaren artean. Gaur egun, aldiz, enpresak, marketin-estrategian errotiko aldaketa bati esker, erabiltzaile-komunitate oso bat du, eta lotura iraunkorra du haiekin, eta jostekintzaren inguruko bizipenak partekatzen ditu. Horri historia errenkadak deitu diote. Horretarako, Alfa Hogar enpresak sare oso bat ehundu du, 5 akademia propioz eta ehundik gora akademia lagunez osatua, non josteko tailerrak eta markari balioa ematen dioten ekitaldi ugari egiten diren.

Bere merkaturatze-estrategian egindako ahalegin garrantzitsuaz jabetuta, hazten ari den merkatu batekin eta online erosketen gorakada handiarekin, Alfa Hogar enpresak bezeroaren arreta-prozesua optimizatzea erabaki du, adimen artifizialeko tresnak txertatuz. Beste etxetresna elektriko txiki batzuekin gertatzen ez den bezala, non azken bezeroarekiko interakzioa mugatua den eta gorabeherak ez diren hain ohikoak, saldu osteko zerbitzua josteko makinaren munduan dimentsio desberdina hartzen du. Alde batetik, josteko makina baten erabilera konplexua delako -baita bertsio basikoenean ere- eta, bestetik, erabiltzaile asko esperientziarik gabekoak direlako, josten eta, aldi berean, makina erabiltzen hasten diren pertsonak, eta horrek gorabehera asko sortzen ditu, milaka kasuistika desberdinetan gauzatzen direnak.

Beraz, hain kontsulta-bolumen handia eraginkortasunez kudeatu ahal izateko, webean chatbot bat sortzeko lan egin da. Chatbot horrek lengoia naturala prozesatzeko gaitasunak eskaintzen ditu, eta erabiltzaileen kontsulta estandarrenak ulertzeko eta modu adimentsuan erantzuteko aukera ematen du, hala nola, eredu bat edo bestea aukeratzeko, eskaera baten jarraipena egiteko edo konplexutasun gutxiko arazoak konpontzeko gomendioak. Aldi berean, aurrera egin da bezeroaren arretarako mezu elektronikoak kudeatzeko aplikazio batean. Hilean 1.200-1.500 mezu inguru dira, bezeroak behar duenean erantzun azkar eta zehatzak eman ahal izateko. Bi kasuetan, kontsulta oso konplexuak sortzen direnean, batez ere arazo teknikoekin zerikusia dutenak, tresnek zirriborro bat sortzen dute, Alfa Hogar taldeak berrikusi, aldatu eta hartzaileari bidaltzeko baino behar ez duena.

Bigarren urrats batean, adimen artifizialeko laguntzaileak sortutako informazio guztiarekin lan egiten ari da, batetik, barne-mailako prozesu ugari optimizatzeke, eta, bestetik, bezeroen karakterizazioa fintzeko eta marketineko eta/edo merkataritzako ekintzak bezeroen lehentasunetara eta beharretara egokitu ahal izateko.

Alfa Hogar enpresak AI Automatiza startuparen laguntza izan du prozesu osoan, bera izan baita proiektuaren arduradun teknikoak.

Aurrekariak

Alfa Hogar enpresak hainbat urte daramatza marketin eta bezeroarentzako arreta estrategia indartzen, iragan zail baten ondoren marka altxatzeko beharragatik. Gaur egun, merkaturak kokapen ona izanik eta bere estrategiaren arrakasta erabiltzaileekin sortzen diren loturetan oinarritzen dela jakinda, Alfak beste urrats bat eman nahi du bezeroaren arretan, erabiltzailearen esperientzia hobetzeko teknologia eraginkorra integratuz.

Erronka

Erronka izan da Alfa Hogar bezeroaren arretarako departamentuak erabiltzen dituen kontsulta-kopuru handiei eta milaka kasuistikari azkar eta zehatz erantzuteko tresna bat sortzea. Erronka horri, gainera, denbora errekorrean egiteko presa gehitu behar zaio, egungo bezeroari arreta emateko taldean belaualdi aldaketa gertatu baita. Alfa Hogar enpresarentzat premiazkoa da eskuratutako ezagutza guztia zaintzea, azken bezeroaren esperientzian gogobetetze-maila handia ziurtatzeko.

Ekintzak

Hona hemen egindako ekintza nagusiak:

1. Hasierako auditoria eta analisisa: informazio-bilketa, erabilera-kasuak zehazteko (kontsulta-eredu errepikakorrek, arazo tekniko komunak, etab.) eta konektatu beharreko barne-sistemei buruzkoak (stockaren kudeaketa, bidalketen plataforma, etab.).
2. Erabiltzailearen esperientzia diseinatzea
 - Kontsultak 5 kategoriatan sailkatzea: bermeak, produktuen gomendioa, euskarri teknikoak, eskaerak eta ikastaroak eta tutorialak.
 - Erantzunetarako arau eta baldintza argiak programatzea
 - Chatbotaren integrazioa/konexioa lehendik dauden beste sistema batzuekin
 - Elkarrizketa-eskemaren definizioa: fluxuak eta elkarrizketa-tonuak
3. Chatbotaren 4 funtzionaltasun nagusiak ezartzea:
 - Produktuen gomendioa: bezeroaren esperientzia-maila ebaluatzen du galderen bidez, eta produkturik egokiena gomendatzen du
 - Euskarri teknikoak: zalantza teknikoak argitzen ditu, eta, horretarako, bideo tutorialak eta eskuliburuak partekatzen ditu, bezeroa urrats zehatzekin gidatuz.

Argazkiak igotzeko aukera ematen du, arazo espezifikoak aztertzeko eta irtenbide pertsonalizatuak eskaintzeko.

- Eskaeren jarraipena: kontsultatu denbora errealean eskaeren egoera

- Josten ikastea: bezeroaren beharren arabera pertsonalizatutako bideoak eta tutorialak eskaintzen ditu.

4. Mezu elektronikoak automatizatzeke tresna bat garatzea: Botaren euskarri berarekin, sistemak kontsultak automatikoki sailkatzen ditu, erantzun automatikoak ematen ditu, eta giza taldeak arreta pertsonalizatua behar denean bakarrik esku hartuko duela ziurtatzen du.

5. Proba eta etengabeko optimizazioa

- Sistema benetako kontsultekin probatzea, haren funtzionaltasuna egiaztatzeko, taldearen eta bezeroen beharren arabera egokituz.

- Metrikak aztertzea, hala nola erantzun-tasak, interakzio arrakastatsuak eta elkarriketa uztea.

- Erantzunak eta funtzioak optimizatzea, benetako erabileran oinarrituta, AArekin kudeatutako erantzunen ehunekoa handitzen joateko.

Lortutako emaitzak

Proiektu honekin lortutako emaitza nagusiak, oraindik eskalatzeke daudenak, honako hauek dira:

Web-orriko chatbotaren garapenari esker:

- Ebatzi gabeko kontsultak % 56,6 murriztea

- Erantzunak eta soluzioak azkarrago eta modu eraginkorragoan jasotzea, euskarri-mezu bat itxaroteko beharra ezabatuz.

- Eskuzko lana % 40 murriztea, bezeroaren arretarako taldeari balio erantsi handiagoko zereginetan kontzentratzeko aukera emanez.

Posta-erabileraren automatizazioari esker:

- Konpondutako elkarreraginen gehikuntza: Laguntzaileak kontsulta gehienak maneiatzen ditu, giza taldeak kudeatu behar dituen posten bolumena nabarmen murriztuz.

- Kontsulta konplexuenetan eraginkortasun handiagoa eta errorearen murrizketa; ekipoak berrikusi eta pertsonalizatu baino egin behar ez dituen zirriborro automatikoak sortzen dira.

- Eskuzko lana % 70 murriztea, taldeak balio handiagoko zereginetan arreta jartzeko aukera izan dezan.

- Funtsezko arloak automatizatu zituzten, hala nola bermeak, eskaeren jarraipena eta produktuen gomendioak

Emaitza gehigarriak:

- Denbora aurreztea: Bezeroaren arretarako taldea zeregin errepikakorretatik askatu da, interakzio estrategiko eta pertsonalizatueta denbora gehiago emateko aukera emanez.

- Bezeroaren gogobetetasuna hobetzea: Laguntzailearen azkartasunak eta zehaztasunak indartu egiten dute bezeroak zerbitzuan duen konfiantza

- Produktibitate handiagoa: Eskuzko karga murriztean, taldeak kasu gehiagori erantzun diezaioke, langileak gehitu beharrik gabe.

- Markaren garrantzia hobetzea: audientzia hobeto ezagutzean eta mezu pertsonalizatuak eskaintzean, marketin-kanpainen garrantzia eta eraginkortasuna optimizatzen da

KASUAREN KATEGORIZAZIOA

Berrikuntza-eremuak:

- Prozesua: Marketina eta salmentak.

- Negozio-eredua:

Aukera arloak:

- 1 - Eraldaketa teknologikoa/digitala

Erlea Holgado (Alfa Hogar enpresako Marketineko zuzendaria)

"AAk aukera ematen du edozein ordutegitako kontsultei erantzuteko, eta horrek nabarmen hobetzen du bezeroaren esperientzia, berehalako erantzunak bermatzen baititu. Gainera, Ana galdera errepikakorretatik edo maila baxuko galderetatik askatzen dugu, benetan balio gehigarria ematen duten kontsulta konplexuagoetara bideratzeko".

Ana Guirado (Alfa Hogar enpresako bezeroaren arretarako arduraduna)

"Teknika berri honek bereziki laguntzen dit eskaera handiko garaietan. Hasiera batean zalantzak sortzen bazizkidan ere, orain ikusten ari naiz datuen analisiaren bidez, AAk erantzunak pertsonaliza ditzakeela bezeroaren historialaren eta lehentasunen arabera, elkarreragin bakoitzean koherentzia eta kalitate maila bat mantenduz".

Innovation Index Score: ★★★★★

Lerrokatze estrategikoa: ★★★★★

Kreatibitatea: ★★☆☆★

Kolaborazioa eta hibridazioa: ★★☆☆★

Sistematizazioa: ★★☆☆★

Eraginkortasuna emaitzetan: ★★☆☆★

Efizientzia emaitzetan: ★★☆☆★

Erreplikagarritasuna eta transferigarritasuna: ★★☆☆★

Eragina: ★★★★★

Aintzatespena: ★★★★★