

# Inteligencia artificial: motor transformador de la industria de bienes de consumo



En la última década, la industria de bienes de consumo masivo ha experimentado una transformación sin precedentes. Impulsada por avances tecnológicos y cambios en los hábitos de consumo, esta revolución está redefiniendo cómo las empresas operan y se conectan con sus clientes. La inteligencia artificial (IA) se encuentra en el corazón de esta transformación, proporcionando herramientas poderosas para mejorar la eficiencia operativa, personalizar la experiencia del cliente y optimizar la cadena de suministro.

De acuerdo con Raconteur, se prevé que la IA en el sector minorista, que abarca el aprendizaje automático, chatbots, inteligencia de enjambre, procesamiento del lenguaje natural y análisis de imágenes y video, alcance los 24,100 millones de dólares en 2028. Los especialistas anticipan que su impacto aumentará considerablemente en 2024, mejorando la personalización y creando experiencias de cliente más fluidas, lo que fortalecerá la interacción con las marcas.

Este white paper explorará cómo la inteligencia artificial (IA) está revolucionando la industria de bienes de consumo masivo, centrándose en tres áreas clave: la personalización y la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la gestión de la cadena de suministro, y la innovación en producto y marketing.



## Personalización y experiencia del cliente:

La personalización se ha convertido en un diferenciador clave en la industria de bienes de consumo. Los consumidores esperan experiencias personalizadas que se adapten a sus necesidades y preferencias individuales. La IA permite a las empresas analizar grandes volúmenes de datos para ofrecer recomendaciones y promociones personalizadas en tiempo real.



**Según el informe de tendencias de experiencia del cliente (CX) de Zendesk**, el 59% de los consumidores cree que la forma en que interactúan con las empresas cambiará por completo en los próximos dos años. Este cambio se atribuye a la creciente adopción de tecnologías innovadoras y a las expectativas de los consumidores de una experiencia más personalizada y eficiente en sus interacciones con las empresas.

**Recomendaciones personalizadas:** Utilizando algoritmos de aprendizaje automático, las empresas pueden analizar el comportamiento de compra de los clientes y sugerir productos que sean relevantes para ellos. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también aumenta las ventas y la lealtad a la marca.

Los chatbots y asistentes virtuales impulsados por IA ya lo demuestran, donde se pueden gestionar miles de interacciones con clientes simultáneamente, proporcionando respuestas rápidas y precisas a sus consultas. Esto mejora significativamente la experiencia del cliente al reducir los tiempos de espera y ofrecer soporte 24/7.

## Eficiencia operativa y gestión de la cadena de suministro:

La IA está transformando la gestión de la cadena de suministro, optimizando cada etapa del proceso desde la producción hasta la entrega.

Dos estudios de Zendesk, una encuesta global a 2,500 consumidores de 20 países y otra con la participación de casi 4,500 empresas, revelaron que el 70% de los directivos de CX están rediseñando todo el recorrido de sus clientes en todos sus puntos de contacto. Esto indica que se espera una transformación masiva impulsada por la IA, la automatización y la analítica de datos este año.

### En la industria de bienes de consumo, la IA facilitará dos tareas clave:



**Optimización de Inventarios:** La IA puede predecir la demanda de productos con mayor precisión, permitiendo a las empresas mantener niveles óptimos de inventario y reducir los costos de almacenamiento.



**Logística y Distribución:** Los sistemas de gestión de rutas impulsados por IA pueden optimizar las rutas de entrega, reduciendo los tiempos de tránsito y los costos de transporte. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también reduce la huella ambiental de las empresas.



## Innovación en producto y marketing:



La IA también está revolucionando el desarrollo de productos y las estrategias de marketing.

**Desarrollo de productos:** Al analizar datos de mercado y feedback de los clientes, la IA puede identificar tendencias emergentes y ayudar a las empresas a desarrollar productos que satisfagan mejor las necesidades de los consumidores, ya que utiliza datos de comportamiento del cliente.

**Campañas de marketing dirigidas:** La IA permite la creación de campañas de marketing altamente dirigidas, utilizando datos de comportamiento del cliente para personalizar los mensajes y maximizar el impacto de las campañas publicitarias.

La inteligencia artificial (IA) está revolucionando la industria de bienes de consumo de manera significativa. Según el Samy Alliance en su informe de Marketing Trends 2024 un aspecto clave de esta transformación es la generación de contenido, donde la adopción de IA ha aumentado del 35% en 2023 al 68% en 2024. Este incremento refleja un interés creciente en la creación de contenido automatizado y eficiente, permitiendo a las empresas producir material relevante y atractivo a una escala sin precedentes.

Además, la IA está mejorando la personalización y comprensión del cliente. El uso de la IA en este ámbito ha subido del 46% al 78%, destacando un cambio notable hacia la mejora de las interacciones con los clientes y la eficiencia operativa. A través de servicios de escucha social y análisis avanzados, las empresas pueden ahora entender y anticipar mejor las necesidades de sus consumidores, ofreciendo experiencias más personalizadas y optimizadas.



Atento se posiciona como un aliado estratégico para las empresas de bienes de consumo que buscan aprovechar el poder de la IA para transformar sus operaciones y mejorar la experiencia del cliente.

## Soluciones de Customer Experience (CX):

Atento ofrece soluciones integrales de CX que combinan la tecnología avanzada con el toque humano para proporcionar experiencias excepcionales a los clientes.

- + **Consultoría de CX:** Realizamos un mapeo completo del journey del cliente y definimos procesos para optimizar cada punto de contacto, maximizando la retención y la conversión en ventas.
- + **Análisis Predictivo y Proactivo:** Utilizamos análisis predictivo para anticipar las necesidades de los clientes y desencadenar interacciones proactivas que mejoren la satisfacción y la lealtad del cliente.
- + **Automatización y Eficiencia Operativa:** Atento implementa tecnologías de automatización e IA para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos.
- + **Automatización de Procesos:** Implementamos soluciones de automatización que permiten a las empresas reducir los tiempos de resolución y mejorar la eficiencia operativa.
- + **Optimización de la Cadena de Suministro:** Utilizamos IA para optimizar la gestión de inventarios y la logística, asegurando que los productos lleguen a los clientes de manera rápida y eficiente.

## Innovación Continua:

Atento se compromete a la innovación continua, desarrollando soluciones avanzadas que mantienen a nuestros clientes a la vanguardia de la industria.

Desarrollo de Nuevas Tecnologías: Nuestro Centro de Excelencia en IA garantiza que estamos siempre a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas, desarrollando nuevas soluciones que mejoran la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Personalización y Omnicanalidad: Creamos experiencias personalizadas y omnicanal que permiten a los clientes interactuar con las marcas a través de múltiples canales de manera fluida y coherente.

**La revolución de los bienes de consumo masivo impulsada por la inteligencia artificial está redefiniendo la industria, ofreciendo oportunidades sin precedentes para mejorar la experiencia del cliente, optimizar la cadena de suministro y desarrollar productos innovadores. Atento, con su enfoque en la tecnología avanzada y el toque humano, se posiciona como el socio ideal para las empresas que buscan liderar esta transformación. Contáctanos para descubrir cómo podemos ayudarte a llevar tu negocio al siguiente nivel.**

# ATENCIÓN

**Contáctanos para descubrir  
cómo podemos ayudarte a llevar  
tu negocio al siguiente nivel**

