

SmartAlign: IA aplicada en recomendación de productos B2B = Impulso de ventas y fidelidad de clientes

Anticipar y satisfacer las necesidades de cientos, miles o millones de clientes en entornos dinámicos con IA es posible.

EL DESAFÍO:



“Estoy dejando ir oportunidades”

En Anastasia colaboramos con una empresa especializada en la comercialización y distribución de alimentos, bebidas y soluciones integrales para el sector gastronómico y de hospitalidad, interesada en mejorar la rentabilidad de sus operaciones y maximizar oportunidades de “cross sell” y “up sell”.

La alta gerencia percibía que sus esfuerzos comerciales llegaban tarde y que las oportunidades de venta quedaban sin atender por falta de información.

En palabras de un gerente: “Estoy dejando ir oportunidades por no saber qué o cuándo proponer algo”.

SOLUCIÓN CON IA:

Al conocer estos desafíos, el equipo de Anastasia visualizó una solución inspirada en contextos exitosos como el retail: un **“Vendedor Experto”** que conoce a sus clientes, que sabe qué y cuándo comprar. Con SmartAlign, desarrollamos un modelo de IA que:

- ✓ Anticipa eventos de compra.
- ✓ Detecta compras frecuentes.
- ✓ Identifica canastas de productos posibles.
- ✓ Personaliza esas canastas para cada cliente.
- ✓ Recomienda acciones específicas para cada cliente.



El modelo se entrenó con datos transaccionales del cliente y del entorno macroeconómico. En solo dos semanas, la IA generó un modelo predictivo que entregaba semanalmente propuestas de productos a los vendedores.

“Si no lo puedes accionar, no sirve”

Durante la prueba, los listados de recomendaciones se entregaron a los gerentes comerciales, quienes asignaron acciones a los vendedores. Los clientes recibieron propuestas personalizadas vía correo, mensaje o llamada, logrando:

- 1** Incremento en las tasas de conversión de propuestas a ventas (de 5% a cerca del 20% en algunos casos).
- 2** Mejor uso del flete al incrementar la cantidad de productos por viaje, mejorando la rentabilidad.
- 3** Ofertas combinadas que aumentaron la rentabilidad al optimizar las canastas de productos.



APRENDIZAJES CLAVE

El SmartAlign, aplicando sus funciones de recomendador presentó algunos desafíos culturales que se requiere sean atendidos. Por ejemplo, el vendedor lo necesita entender como una oportunidad para multiplicar sus beneficios. Por tanto, contar con mecanismos que alineen el incentivo con la comunicación son claves.

Por ejemplo. Otros clientes trabajan con herramientas que les permitan comunicar en forma automática la lista de recomendaciones ya sea por medio de por correos personalizados o por mensajes. Incluso mediante listados que son integrados al centro de atención telefónica o punto de venta o la aplicación de la empresa para generar la experiencia de un vendedor en conocimiento pleno de sus clientes y sus necesidades y redundando con ello en la fidelidad de estos clientes con la empresa.

CONSIDERACIÓN FINAL

- 💡 Transforma datos en conocimiento estratégico con IA.
- 💡 Optimiza ofertas y mejora la lealtad del cliente.
- 💡 Genera ingresos adicionales en diversos canales.

**DESCUBRE CÓMO
PODEMOS AYUDARTE**

Agenda una llamada y descubre cómo nuestra IA transforma clientes satisfechos en mayores ingresos.



iHablemos!

contacto@anastasia.ai
 www.anastasia.ai

**iMira cómo SmartAlign
transforma tu negocio!**

