

# Estudio de caso de la implementación de un chatbot en el área de ventas de una empresa de consumo masivo

## PROBLEMA

En una empresa multinacional de consumo masivo posicionada en la región Costa y Sierra del país, existió la necesidad de crear un chatbot en *Telegram* para ayudar a los vendedores a alcanzar su cumplimiento de ventas teniendo en cuenta que estos pueden sobrepasarla o no. Esta empresa tiene sede en 8 ciudades del país y cuenta con más de 150 vendedores.

## OBJETIVO GENERAL

Analizar el uso de un chatbot en una empresa de consumo masivo mediante sus históricos de ventas con la finalidad de determinar su efectividad en sus procesos internos desde la implementación hasta la actualidad.

## PROPUESTA

El chatbot tiene tres tipos de consultas que funcionan digitando un código único de identificación:

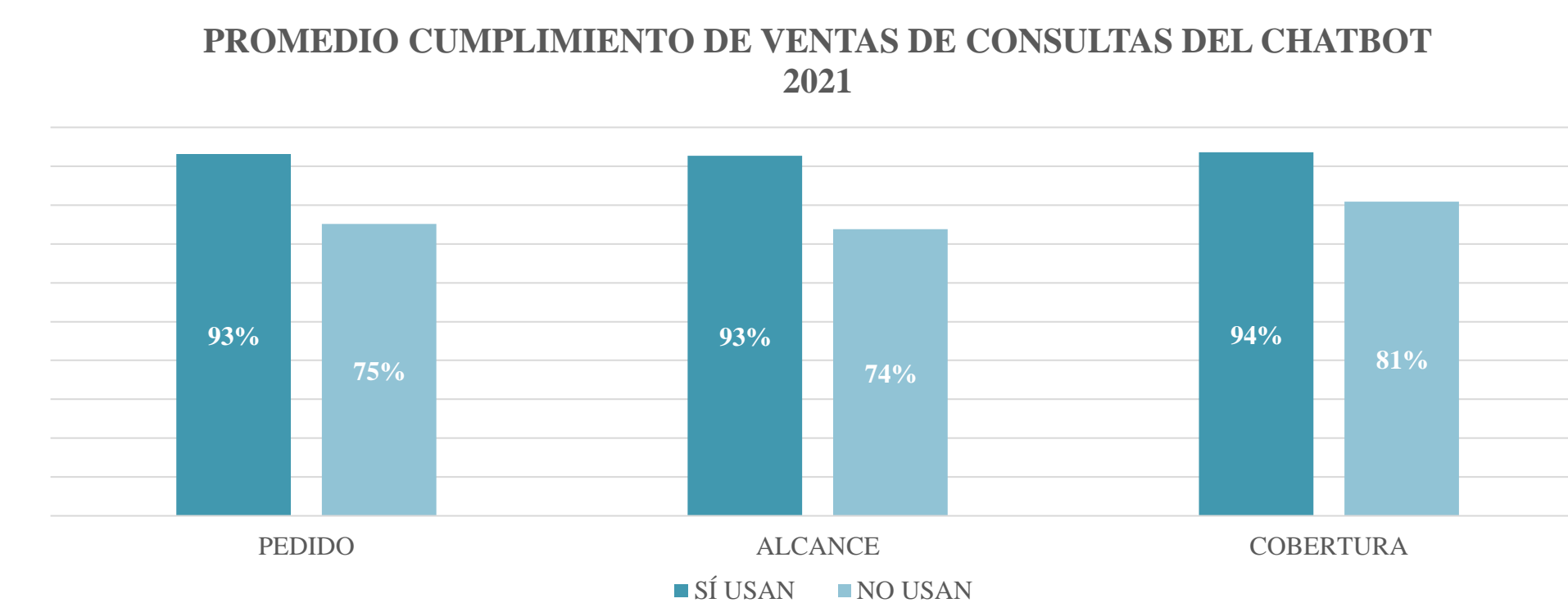
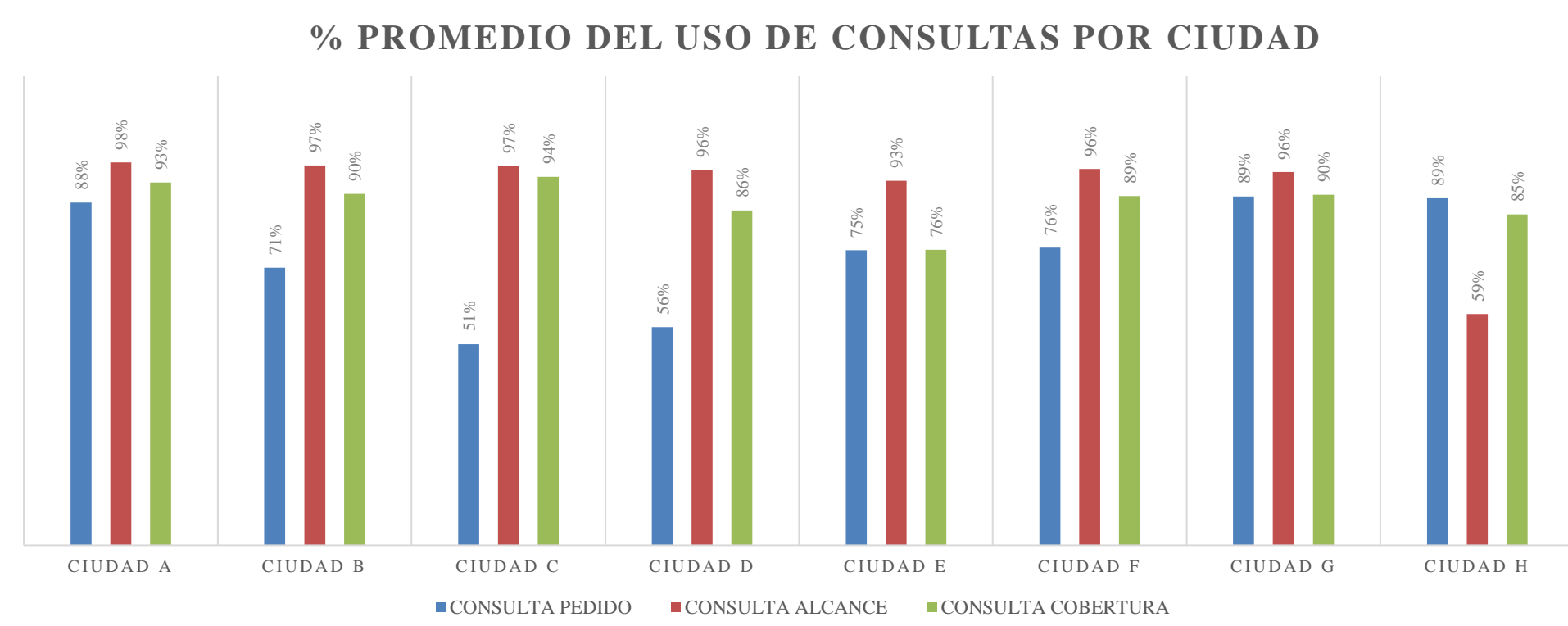
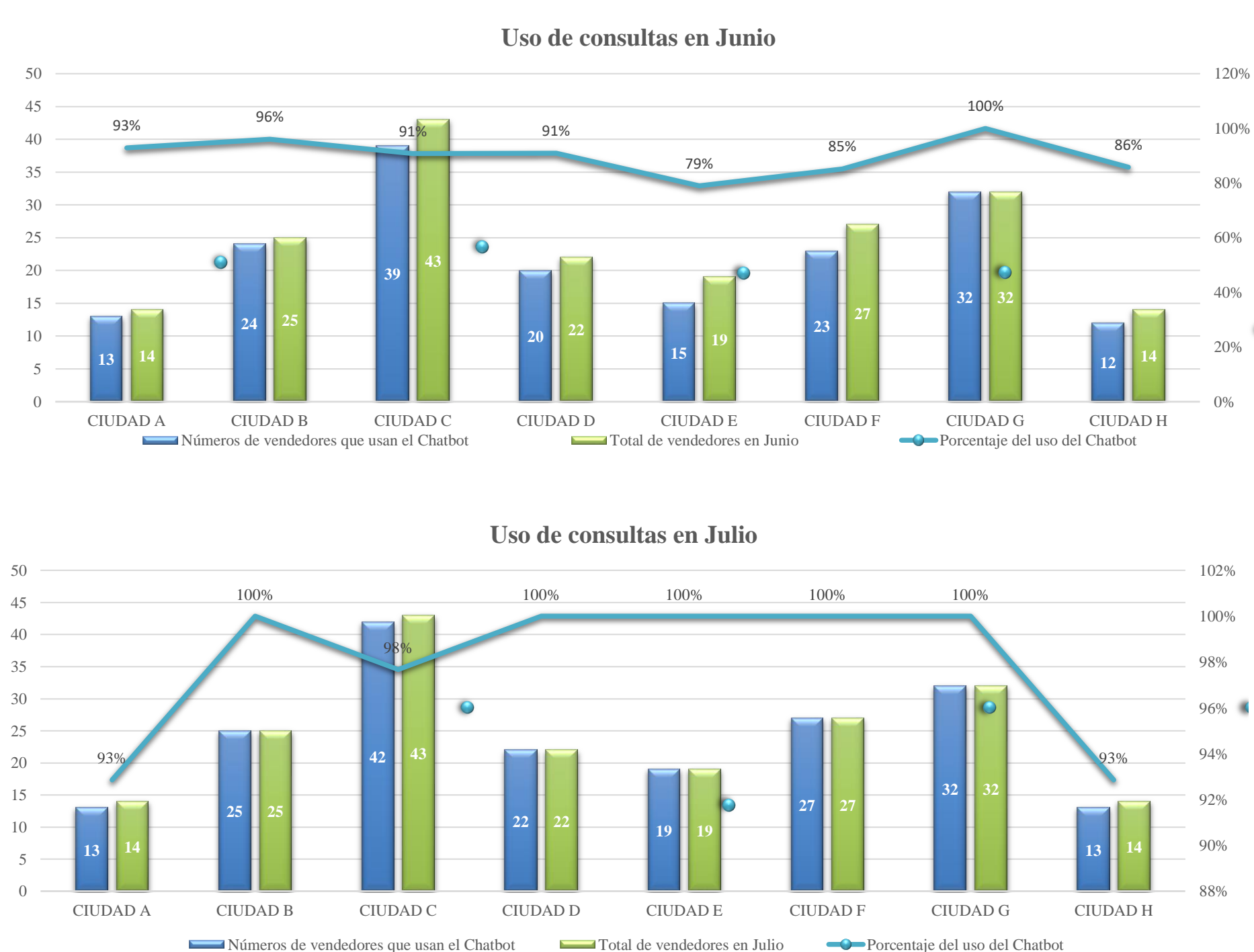
- **Pedido:** muestra información del cliente como las marcas que faltan por comprar, el número de marcas que ha comprado, y las marcas metas que debería comprar en el mes actual
- **Cobertura:** muestra en términos porcentuales el número de clientes impactados por marca
- **Alcance:** muestra el presupuesto versus cajas vendidas y proyectadas por marca.

Para conocer la adaptación del chatbot por parte de los vendedores, se realizó un análisis descriptivo por ciudad en los tres tipos de consultas con un horizonte de tiempo de seis meses.

Por otro lado, para evaluar el cumplimiento de ventas se realizó un análisis cuantitativo por consultas de aquellos vendedores que usaron el chatbot vs. los que no lo usaron.



## RESULTADOS



La tasa de uso de todas las consultas del chatbot son mayor al 90% dando a entender que adaptación de los vendedores en los dos meses posteriores de lanzarse el chatbot tuvo éxito en poco tiempo.

En promedio, el cumplimiento de ventas fue mayor al 90% cuando sí usaron las consultas del chatbot.

## CONCLUSIONES

- El uso de la herramienta tecnológica tuvo una rápida adaptación de un mes a otro, donde la tasa fue del más del 90% en los tres tipos de consultas.
- En promedio, la tasa de cumplimiento de las ventas fue mayor para aquellos vendedores que sí usaron el chatbot vs. los que no lo usaron.
- Para la consulta Pedido, la Ciudad que tiene mayor tasa de uso en promedio de los seis últimos meses, son la Ciudad G y H con un 89%.
- Para la consulta Alcance, la Ciudad A es la que tiene en promedio la mayor tasa de uso con un 98%.
- Para la consulta Cobertura, la Ciudad C alcanza en promedio, una tasa de uso del 94%.