

hub sustentabilidad

Contenido de: 

SODIMAC CO-CREA SOLUCIONES CON STARTUPS PARA UNA MEJOR EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES

La empresa está impulsando distintas iniciativas con el ecosistema emprendedor con foco en asesorar a los clientes en sus proyectos de hogar, utilizando para ello herramientas como la Inteligencia Artificial.

Sodimac está impulsando distintos proyectos para mejorar la experiencia de los clientes y generar mayor eficiencia en la operación, utilizando para ello distintas herramientas como la Inteligencia Artificial (IA).

"Llevamos años trabajando en Chile con el ecosistema emprendedor, particularmente con startups. Son nuestros aliados estratégicos para co-crear y crecer juntos. Buscamos responder de manera ágil y flexible a las necesidades de nuestros clientes en un entorno cada vez más exigente y cambiante", destacó la subgerente de Innovación y Digitalización de Sodimac Chile, Danica Music.

Una iniciativa muy exitosa y valorada por los clientes es el servicio de Venta Online Asistida (VOA) desarrollado con la startup Videsk en 2020.

VOA ayuda a los clientes a través de la asesoría de un vendedor experto que está a distancia, pero en tiempo real. Este servicio los apoya en encontrar un producto, saber sus características o los guía con su proyecto. Está disponible

en Sodimac.com, la App, WhatsApp y en todas las tiendas físicas, donde son un complemento a la labor de los vendedores. Desde su lanzamiento, se han recibido más de 1.000.000 de solicitudes de orientación sobre productos y servicios o proyectos de decoración, baño y cocina.

Sodimac desarrolló también con las startups Evolve y Alternity un asistente virtual operado por IA para orientar a los clientes en las tiendas. El avatar Pedro, que representa a un vendedor de Sodimac, ayuda a las personas a ubicar productos en los locales y los asesora en sus proyectos. Los clientes pueden realizar preguntas con notas de voz escaneando un código QR en el celular. Pedro está hoy en Homecenter Maipú con miras a llegar a más tiendas próximamente.

En la búsqueda de nuevas formas de mejorar el funcionamiento de las tiendas desde la generación y mejor uso de la información, Sodimac diseñó el proyecto PIT (Procesamiento de Imágenes en Tienda) con la startup Sumato. A través de tecnología de Computer Vision y algoritmos de IA, PIT mide el tráfico en tiendas para eficientar procesos y mejorar la experiencia de los clientes, al detectar, por ejemplo, los pasillos que más asesoría de vendedores necesitan.

Otra iniciativa con IA es la impulsada con la startup Zippedi para gestionar labores rutinarias y potenciar la experiencia de los clientes. El resultado es un robot -que los trabajadores bautizaron como "Tito"- que opera de noche en todas las tiendas Homecenter y Constructor automatizando procesos para detectar si hay errores en los precios exhibidos o validar si existen quiebres de stock.

La empresa lanzará próximamente nuevas soluciones en alianza con startups, con foco en fortalecer la asesoría a las familias en sus proyectos de hogar.

Testimonios de startups

Andrés Leiva, CEO de Videsk

"Para nosotros Sodimac ha sido increíblemente importante porque en nuestra historia fue el primer corporativo que vio el valor que podíamos entregar y apostó por ello. Apuesta que hicieron el 2020 y a la fecha sigue dando grandes resultados, logrando impactar positivamente en la creación de puestos de trabajo, disminución de huella de carbono (por disminuir la necesidad de traslados) y aumento en la experiencia y retención de clientes".

Javier Correa, CEO de Alternity/Evolve

"Para nosotros ha sido una oportunidad trabajar con Sodimac y entender si nuestro producto, orientado a mejorar la experiencia del cliente, realmente mueve los indicadores y genera retorno económico, lo que es clave para cualquier startup. La retroalimentación constante con ellos y el desarrollo tecnológico que hemos generado nos ha permitido mejorar constantemente la solución. Sin Sodimac no creemos que hubiésemos podido avanzar a esta velocidad".

Diego Descotte, CMO de Sumato

"Trabajar con Sodimac ha sido fundamental, ya que nos dieron la oportunidad de comprender a fondo los desafíos del sector retail. Esta colaboración nos permitió aplicar soluciones de inteligencia artificial y tecnología de Computer Vision en un entorno real, identificando los "dolores" específicos del rubro y afinando herramientas para generar soluciones efectivas y acordes. El apoyo de Sodimac ha sido clave para el crecimiento y consolidación de nuestra startup en el retail".

