

# Desbloqueando el crecimiento más allá de la reducción de costes

**Manual par Líderes en IA**

**Impulsado por empleados digitales**



[www.aissist.io](http://www.aissist.io)

<b>Desbloqueando el crecimiento</b>	<b>1</b>
<b>Más allá de la reducción de costos</b>	<b>1</b>
<b>Manual para líderes en IA</b>	<b>1</b>
<b>Impulsado por Empleados Digitales</b>	<b>1</b>
<b>Aissist.io</b>	<b>1</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>3</b>
Escollo 1: Enfoque exclusivo en costos	4
Escollo 2: Esfuerzos aislados	5
Conclusión: pasar de los errores al rendimiento	5
<b>Capítulo 2: Creación de IA para lograr un impacto interfuncional y resultados medibles</b>	<b>6</b>
Más allá de los «chatbots»	6
Factor 1: La necesidad de un líder de IA multifuncional	6
Factor 2: Métricas claras, la base del éxito	7
Factor 3: Objetivo de impacto tanto en los ingresos como en los resultados	7
Factor 4: Automatización de los procesos empresariales más allá de las preguntas y respuestas	7
Conclusión: liberar todo el potencial de la IA	8
<b>Acerca de Aissist.io</b>	<b>9</b>

## Resumen ejecutivo

Según un informe reciente de McKinsey, más del 78 % de las empresas han adoptado la IA generativa en al menos una función empresarial. [\[enlace al informe\]](#)

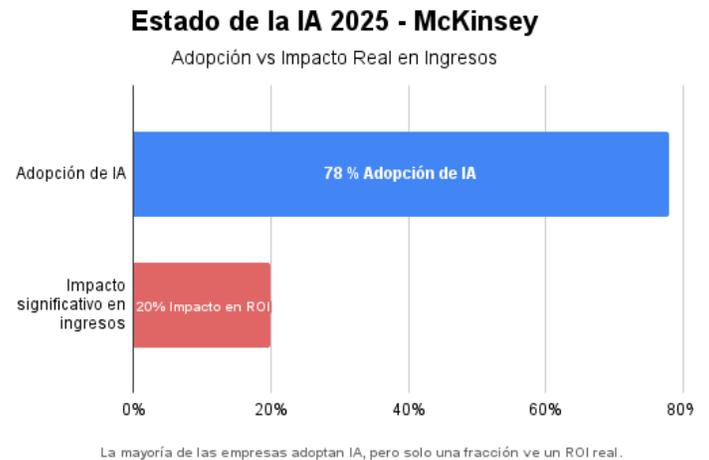
Sin embargo, más del 80 % de estas organizaciones afirman que no ha supuesto una contribución significativa a sus ingresos, y solo el 1 % considera que sus estrategias de IA están maduras.

En Aissist.io, hemos colaborado en más de 300 proyectos a nivel mundial, en los que hemos visto tanto éxitos como fracasos. Hemos identificado dos escollos comunes que a menudo impiden el potencial de la IA: el pensamiento centrado en los resultados y los esfuerzos aislados.

Nuestro enfoque ha dado resultados medibles, entre los que se incluyen:

- **Una tasa de automatización del 83 %** para los Empleados Digitales desplegados.
- **El 70 % de los clientes** resuelve más del 80 % del tráfico sin intervención humana.
- **Aumento del 50 % en la conversión de ventas** en implementaciones específicas.
- **4.8 de media en CSAT** en las interacciones gestionadas por IA.
- **Reducción del 50 % en los costos** de las operaciones de servicio de gran volumen.

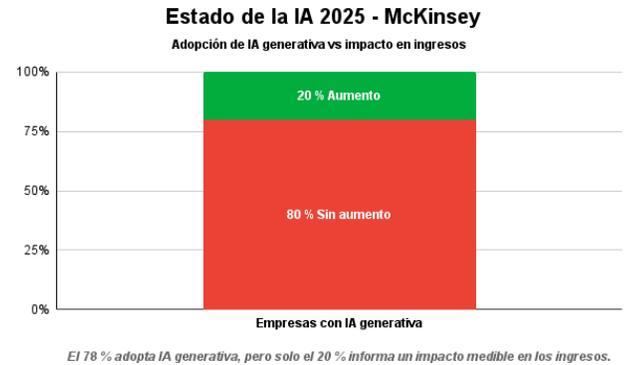
Este whitepaper describe cómo evitar las trampas habituales de la implementación de la IA, centrarse en las ganancias tanto en términos de ingresos como de beneficios, y pasar de los casos de uso superficiales de los «chatbots» a una automatización escalable y multifuncional que proporcione un crecimiento empresarial sostenible.



# Capítulo 1: Por qué los esfuerzos en IA generan un impacto limitado

Aunque su adopción está muy extendida, la mayoría de las empresas tienen dificultades para obtener un valor comercial significativo.

McKinsey descubrió que, aunque más del 78 % de las empresas utilizan ahora la IA generativa en al menos una función empresarial [\[enlace al informe\]](#), menos del 20 % informa de un impacto medible en los beneficios, y solo el 1 % considera que sus estrategias de IA están maduras.



## Escollo 1: Enfoque exclusivo en costos

Muchas empresas abordan la IA centrándose en la reducción de costos y el ahorro de tiempo, y la consideran principalmente como una herramienta para sustituir la mano de obra humana. Este «pensamiento centrado en los resultados» suele conducir, en el mejor de los casos, a un éxito modesto y, en algunos casos, a un fracaso rotundo.

### Por qué ocurre esto

- **Resistencia interna:** las iniciativas de ahorro de costos a veces encuentran resistencia dentro de la organización. Los equipos humanos pueden socavar deliberadamente los esfuerzos de IA, por temor a la pérdida de puestos de trabajo o a una reducción de sus responsabilidades. Aunque son casos poco frecuentes, tienen un gran impacto.
- **Prioridades desalineadas:** la reducción de costos no suele ser el objetivo principal de las empresas. Las empresas que se centran únicamente en los costos pueden sacrificar la calidad o no aprovechar todo el potencial transformador de la IA.

En Aissist.io, abogamos por **un pensamiento de alto nivel**, reimaginando el crecimiento a través de la IA en lugar de centrarnos únicamente en el ahorro de costos.

### Ejemplo concreto

#### Proveedor de servicios de telecomunicaciones

Para un cliente global del sector de las telecomunicaciones, Aissist.io implementó una IA que generó **1 millón de dólares** adicionales en

#### Empresa inmobiliaria

Una empresa inmobiliaria con sede en Estados Unidos se enfrentaba a cuellos de botella operativos en medio de un rápido crecimiento. Aissist.io

**ventas oportunistas al mes.** Estos ingresos no solo cubrieron 50 veces el coste de la implementación de la IA, sino que también permitieron al equipo de ventas aumentar su tasa de conversión del **32 % al 42 %**, lo que supone **una mejora del 33 %**.

No se trataba solo de ahorrar costos, sino de impulsar el crecimiento de los ingresos a largo plazo y la escalabilidad, lo que permitió a la empresa ampliar sus operaciones con confianza. También ayudamos a esta empresa a automatizar el servicio, pero el objetivo general de todo el esfuerzo era **desbloquear el crecimiento**.

implementó la IA para **automatizar el 95 % de su embudo de ventas**, lo que permitió a la empresa abrir una nueva línea de negocio con mayor potencial de crecimiento.

Esta nueva línea de negocio comenzó con la IA como componente clave de la operación. Esto ilustra cómo la IA puede desbloquear un crecimiento escalable, mucho más allá de la mera reducción de costos.

## Escollo 2: Esfuerzos aislados

La IA se suele implementar como un sustituto uno a uno de las tareas existentes. Sin embargo, su verdadero valor reside en su capacidad para mejorar todas las funciones empresariales, no solo para automatizar tareas individuales.

### Ejemplo concreto

<u>Proveedor de hogares inteligentes</u>	<u>Proveedor de servicios para el hogar</u>
<p>Con un proveedor de hogares inteligentes con sede en EE. UU., Aissist.io implementó un sistema de IA que no era solo un chatbot que respondía a las preguntas de los clientes. Nuestra IA multiagente capturaba conversaciones, generaba metadatos y actualizaba los sistemas internos de la empresa en tiempo real. Esta integración interfuncional permitió a los departamentos aprovechar la información para la toma de decisiones estratégicas y la mejora de los procesos. La IA no era solo una herramienta de servicio, sino un catalizador para la mejora interdepartamental.</p>	<p>Para un proveedor nacional de servicios para el hogar, la IA se implementó no solo para responder a las consultas de los usuarios, sino también para generar información valiosa sobre los clientes. Esta información ayudó a la empresa a comprender los principales intereses, preocupaciones y solicitudes de funciones de los clientes, proporcionando datos útiles en tiempo real para toda la organización. Esta integración de la IA en varios departamentos puso de relieve su capacidad para impulsar mejoras empresariales más holísticas y estratégicas.</p>

## Conclusión: pasar de los escollos al rendimiento

Evitar estos dos escollos: el Enfoque exclusivo en costos y los esfuerzos aislados, es clave para liberar todo el potencial de la IA. Las estrategias de IA más exitosas:

- Buscar **un impacto** tanto en **los ingresos como en los resultados**
- Impulsar **la transformación interfuncional**, no solo la automatización de tareas.
- Se centran en **el crecimiento, la escalabilidad y la alineación estratégica**.

En Aissist.io, hemos visto de primera mano cómo replantear el papel de la IA, pasando de ser una herramienta de reducción de costos a un **motor de crecimiento**, transforma no solo los procesos, sino toda la organización.

## Capítulo 2: Crear IA para lograr un impacto interfuncional y resultados medibles

### Más allá de los «chatbots»

En Aissist.io, no nos referimos a nuestras soluciones como «chatbots», ya que este término subestima el potencial de la IA.

Ofrecemos **Empleados Digitales**, sistemas de IA que automatizan procesos empresariales complejos en múltiples tareas con resultados consistentes y fiables.

Responder a las consultas de los clientes es solo el punto de partida. El viaje puede comenzar con la automatización del servicio de atención al cliente o de las ventas, pero el **verdadero impacto empresarial** va mucho más allá de ese primer caso de uso. Nuestra IA permite a las organizaciones automatizar y optimizar flujos de trabajo críticos, lo que impulsa tanto la eficiencia como la escalabilidad.

**Para lograr una transformación empresarial real y duradera, hemos identificado cuatro factores que son los más importantes.**

---

### Factor 1: La necesidad de un líder de IA multifuncional

Para que la IA genere resultados empresariales **transformadores**, debe trascender los silos organizativos. Las iniciativas de IA ascendentes suelen producir victorias aisladas y sistemas fragmentados que no logran escalar.

Las implementaciones más exitosas cuentan con un **líder dedicado a la IA**, alguien que supervisa la estrategia de IA en todas las funciones, alinea a los equipos hacia objetivos comunes e impulsa la mejora continua.

### Ejemplo práctico

<b><u>Proveedor de dispositivos wearables inteligentes</u></b>	<b><u>Proveedor de servicios profesionales</u></b>
<p>Una marca global de dispositivos portátiles inteligentes comenzó a utilizar la IA solo para reducir los costos del servicio de atención al cliente. Funcionó, pero los directivos pronto se dieron cuenta de que la IA podía tener un impacto en muchas otras funciones. Al nombrar a un líder de IA interfuncional, ampliaron la IA a las ventas, la logística y el soporte de productos, lo que generó eficiencias en toda la empresa y un crecimiento cuantificable.</p>	<p>Un proveedor de servicios profesionales automatizó inicialmente partes de su proceso de ventas. A medida que crecía la adopción, el equipo identificó oportunidades para mejorar los flujos de trabajo en todos los departamentos. Un líder de IA interfuncional alineó las prioridades, eliminó las fricciones y amplificó los resultados en toda la organización.</p>

### Factor 2: Métricas claras, la base del éxito

Las iniciativas de IA exitosas comienzan con **métricas alineadas con el negocio** que reflejan las verdaderas prioridades y los resultados deseados. Aunque las métricas varían, suelen centrarse en tres categorías: crecimiento, calidad y coste.

### Ejemplo práctico

<b><u>Cadena de comercio electrónico de la UE</u></b>	<b><u>Empresa de pagos global</u></b>
<p>Una cadena de comercio electrónico europea con 50 tiendas online operaba con canales de servicio fragmentados y multilingües. Aissist.io automatizó el 90 % de las operaciones de servicio en un soporte multilingüe 24/7, consolidando los flujos de trabajo y reduciendo los costos en un 50 %. En este caso, la reducción de costos y la consolidación operativa eran los principales incentivos, y ambos se lograron.</p>	<p>Una empresa de pagos global tenía un CSAT bajo, de 3,5 sobre 5, debido a los largos tiempos de espera. Tras implementar Aissist.io, <b>el CSAT subió a 4,2</b> en general, y las interacciones gestionadas por IA obtuvieron puntuaciones constantes entre 4,7 y 4,9. En este caso, la principal métrica de éxito era la satisfacción del cliente, y la mejora fue transformadora.</p>

### Factor 3: Buscar un impacto tanto en los ingresos como en los resultados

Las organizaciones que obtienen los mayores beneficios se centran **tanto** en el crecimiento de los ingresos como en la eficiencia de los costos.

- **Ganancias en los ingresos:** la IA permite la escalabilidad en las ventas, los servicios y las operaciones.
- **Ganancias en los resultados:** la IA reduce los costos, agiliza los procesos y aumenta la eficiencia.

Ver la IA solo como un sustituto del ser humano limita su potencial. El valor real proviene de la creación de **una plantilla híbrida** en la que la IA se encarga de las tareas repetitivas y los seres humanos se centran en el trabajo creativo y estratégico.

---

### Factor 4: Automatización de los procesos empresariales más allá de las preguntas y respuestas

Limitar la IA a las interacciones de preguntas y respuestas deja sin explotar un enorme valor. Los Empleados Digitales de Aissist.io automatizan **flujos de trabajo de varios pasos y basados en procesos** que ofrecen resultados medibles.

#### Ejemplo práctico

<u>Empresa de reparación de vehículos</u>	<u>Servicio virtual de telecomunicaciones</u>
Una cadena nacional de reparación de vehículos dependía de un proceso de diagnóstico de varios pasos vinculado a su sistema de presupuestos. Aissist.io automatizó este flujo de trabajo de principio a fin, proporcionando una velocidad, precisión y escalabilidad muy superiores a las que podía alcanzar un sistema básico de preguntas y respuestas.	Un proveedor global de telecomunicaciones se enfrentaba a complejas demandas de asistencia técnica que requerían navegar por múltiples sistemas y registros. Aissist.io automatizó la mayoría de estos flujos de trabajo, reduciendo la complejidad, mejorando la velocidad y liberando a los agentes para que se centraran en la asistencia al cliente de mayor valor.

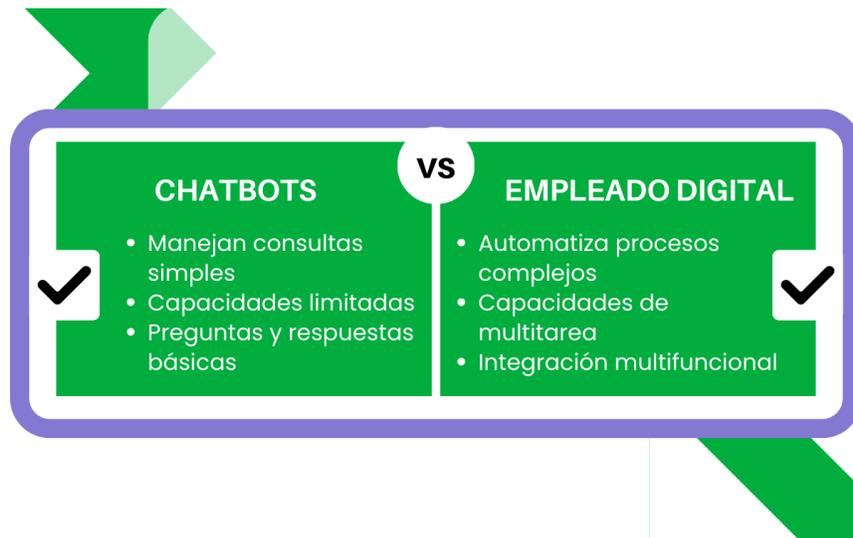
## Conclusión: liberar todo el potencial de la IA

La IA tiene el poder de ser más que una herramienta de reducción de costos, puede ser el motor que impulse su próxima ola de crecimiento. Pero, con demasiada frecuencia, su impacto se ve frenado por objetivos limitados, proyectos aislados y una falta de coordinación entre los equipos.

Las organizaciones que obtienen los mayores beneficios con los Empleados Digitales de Aissist.io son aquellas que:

- Establecen un liderazgo multifuncional en IA.
- Definen métricas claras y alineadas con el negocio.
- Aspiran a obtener ganancias tanto en ingresos como en beneficios.
- Automatizan los procesos empresariales más allá de los sistemas básicos de preguntas y respuestas.

Cuando la IA se implementa con esta mentalidad, no solo mejora los procesos, sino que transforma la forma en que toda la empresa opera, escala y compite. En Aissist.io, hemos ayudado a empresas de todos los sectores a alcanzar este nivel de impacto, combinando la automatización con un crecimiento empresarial cuantificable.



**Los chatbots automatizan las tareas. Los Empleados Digitales transforman los negocios.**

## Acerca de Aissist.io

**Aissist.io**, reimagina el crecimiento con **Empleados Digitales** La IA agéntica n.º 1 para empresas.

IA multiagente que automatiza fácilmente **el proceso de su negocio** (ventas y servicio), se integra de forma flexible en sus flujos de trabajo, funciona como un humano, genera resultados fiables y colabora con su equipo para formar una plantilla híbrida de alto rendimiento.

A diferencia de los chatbots, nuestros Empleados Digitales gestionan procesos integrales en **múltiples tareas** (etiquetado, respuesta, resumen, actualización y más) y se pueden implementar de forma flexible según sea necesario.

Lo que distingue a Aissist.io es nuestro **motor multiagente**, que destaca en escenarios complejos, ofrece una experiencia de usuario excepcional, proporciona soluciones rentables y garantiza resultados fiables, lo que realmente eleva sus operaciones al siguiente nivel.

Con la confianza de **más de 300 empresas globales** y gestionando **más de 300 000 interacciones diarias**, Aissist.io ofrece:

- Una tasa de automatización media del 83 %.
- CSAT de más de 4.8
- Más del 50 % de conversión de ventas
- -50 % de costos
- Tiempo de respuesta <15 segundos

### Ofrecemos tres productos principales:

**Auto-Pilot:** automatización integral de los procesos comerciales de ventas y servicios para automatizar más del 80 % del trabajo con una calidad constante y resultados fiables.

**Co-Pilot:** una herramienta complementaria que ayuda a los agentes a mejorar su productividad, responder preguntas, crear borradores, consultar información y ejecutar tareas a través de una interfaz muy sencilla.



**AI Manager:** ayuda a los administradores y gerentes a diagnosticar fácilmente, descubrir información y generar informes para una toma de decisiones rápida y precisa.

Consulte nuestros precios competitivos y nuestro plan gratuito. Más detalles en <https://www.aissist.io>.

**Descubra cómo Aissist.io le ofrece un crecimiento que puede medir.  
Póngase en contacto con [sales@aissist.io](mailto:sales@aissist.io) o visite [Aissist.io](https://www.aissist.io) para empezar.**