

IA En Ventas & Post Venta

Lo que toda empresa necesita saber

Devin Daly
CEO & Co-Fundador, Impel





Lo que quiero que aprendas hoy

- ✓ El boom de la IA: ¿Qué es y qué valor puede generar para tu negocio?
- ✓ Como hoy en día los concesionarios están aprovechando la IA en ventas y servicios.
- ✓ Los resultados que la inteligencia artificial puede generar.

IA foco de atención en 2023



Lanzamiento
Nov 2022



100M usuarios/mes
Ene 2023

TIME

The AI Arms Race is
Changing Everything
Feb 16, 2023



The way we work is
about to change
Mar 19, 2023

BUSINESS

What CEOs Are Saying: 2023 'Is the Year of Efficiency'

Leaders from Meta, Apple, Ford and other companies talk about business and consumer spending, AI and hiring plans

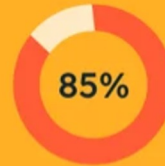


IA habilita una nueva era de productividad en las ventas

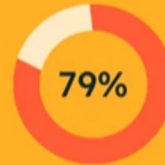
“Así como las computadoras revolucionaron la manera de trabajar a finales de 1900, la inteligencia artificial habilita una nueva era en la actividad laboral en la que no solo hace a las personas más productivas, sino que también les permite un mayor enfoque en las tareas que agregan más valor”.

“Al catapultar la productividad de los empleados y eficiencia, la inteligencia artificial le facilita a las empresas hacer más con menos”.

HubSpot Blog's State of AI Report (Key Findings from 1300+ Business Professionals), May 2023



of salespeople using AI/automation say it makes their prospecting efforts more effective



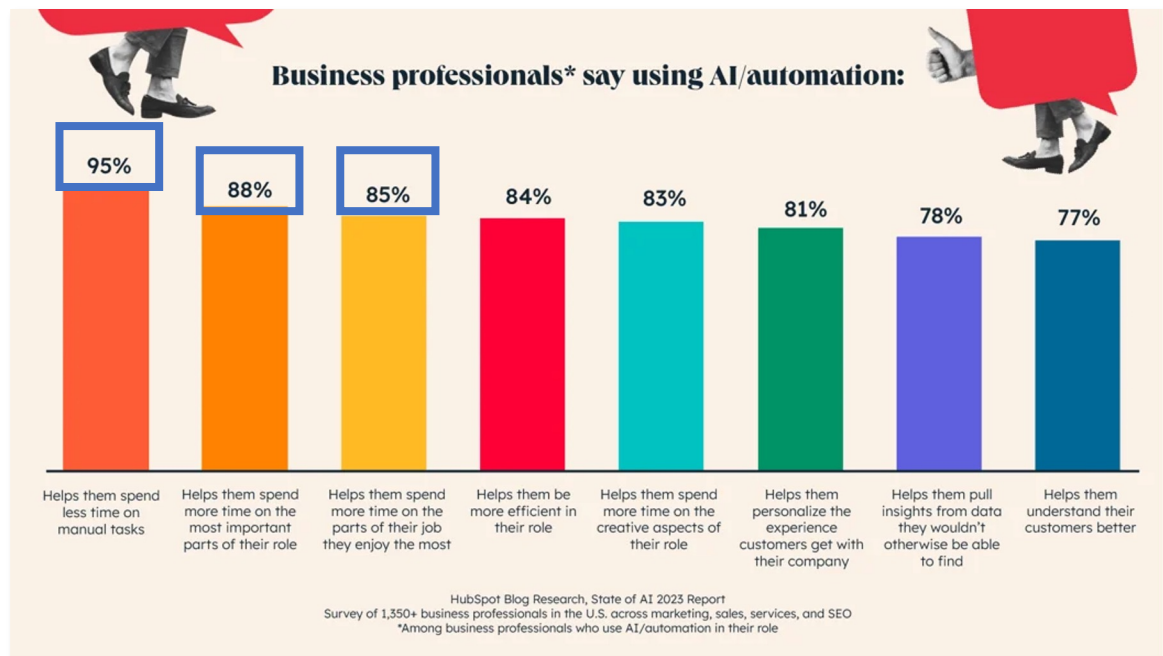
of salespeople using AI/automation say it allows them to spend more time selling



of salespeople using AI/automation say it helps them build rapport faster

IA habilita una nueva era de productividad en las ventas

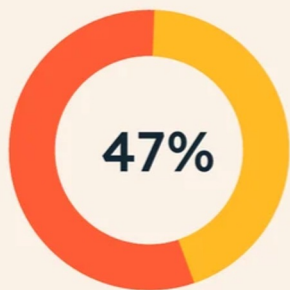
"95% de los profesionales que usan Ai dicen que los recursos Ai les sirven para invertir menos tiempo en actividades manuales, y dedicarle más tiempo a las funciones más importantes de su rol (88%), a la parte de su trabajo que disfrutaban más (85%), y a ser más creativos en su rol (83%)."



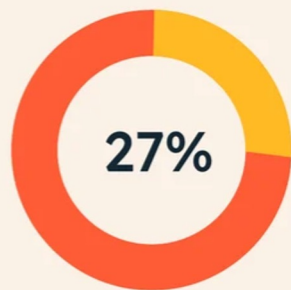
HubSpot Blog's State of AI Report (Key Findings from 1300+ Business Professionals), May 2023

IA, como otras tecnologías, tiene importantes retos

The #1 challenge marketers face with generative AI is that it can produce inaccurate information



47% of marketers using gen. AI have received information they know is incorrect



Only 27% of marketers are very confident they would know if information from gen. AI was inaccurate

HubSpot Blog Research, State of AI 2023 Report
Survey of 1,350+ business professionals across marketing, sales, services, and SEO

Importancia crítica de enfoque:

- IA habilitando y trabajando de la mano de los equipos, no reemplazándolos
- IA sin fronteras delimitadas por contexto arroja resultados incorrectos
- Integración robusta con datos y sistemas fuente de la información
- Plataformas sofisticadas de IA incluyen modelos profundos de lenguaje natural
- La experiencia humana guiando a IA aporta dirección y asegura la validez de la información

HubSpot Blog's State of AI Report (Key Findings from 1300+ Business Professionals), May 2023

Primero, las
definiciones:

¿Qué es, con exactitud, la inteligencia artificial?

IA aplica para máquinas / programas que pueden recolectar, analizar datos y generar correlaciones con patrones que se alimentan de un volumen elevado de información con propósitos variados de interpretar intenciones, de predecir un resultado futuro. La IA contribuye con elementos de conocimiento y entendimiento al análisis situacional para la toma de decisiones y ejecución de acciones.

“Conversational AI”, una nueva frontera en la comunicación bidireccional inmediata

Conversational AI se alimenta de amplios volúmenes de datos y aplica “Machine Learning” + “Natural Language Processing” para ayudar a imitar interacciones humanas

- Tecnología IA de uso masivo para las empresas: Se proyecta que el tamaño de este mercado se duplicará cada año, por los próximos 5 años



Entonces, ¿qué es la Inteligencia Artificial Generativa?

Describe algoritmos (como ChatGPT) que aprenden los patrones y las estructura de los datos entrantes de entrenamiento, luego crea nuevo contenido incluyendo texto, audio, código, imágenes, simulaciones en respuesta a “prompts” o instrucciones.

Cae en la categoría de Machine Learning.

Conversational AI = diseñado para entender la intención y responder con lenguaje humano



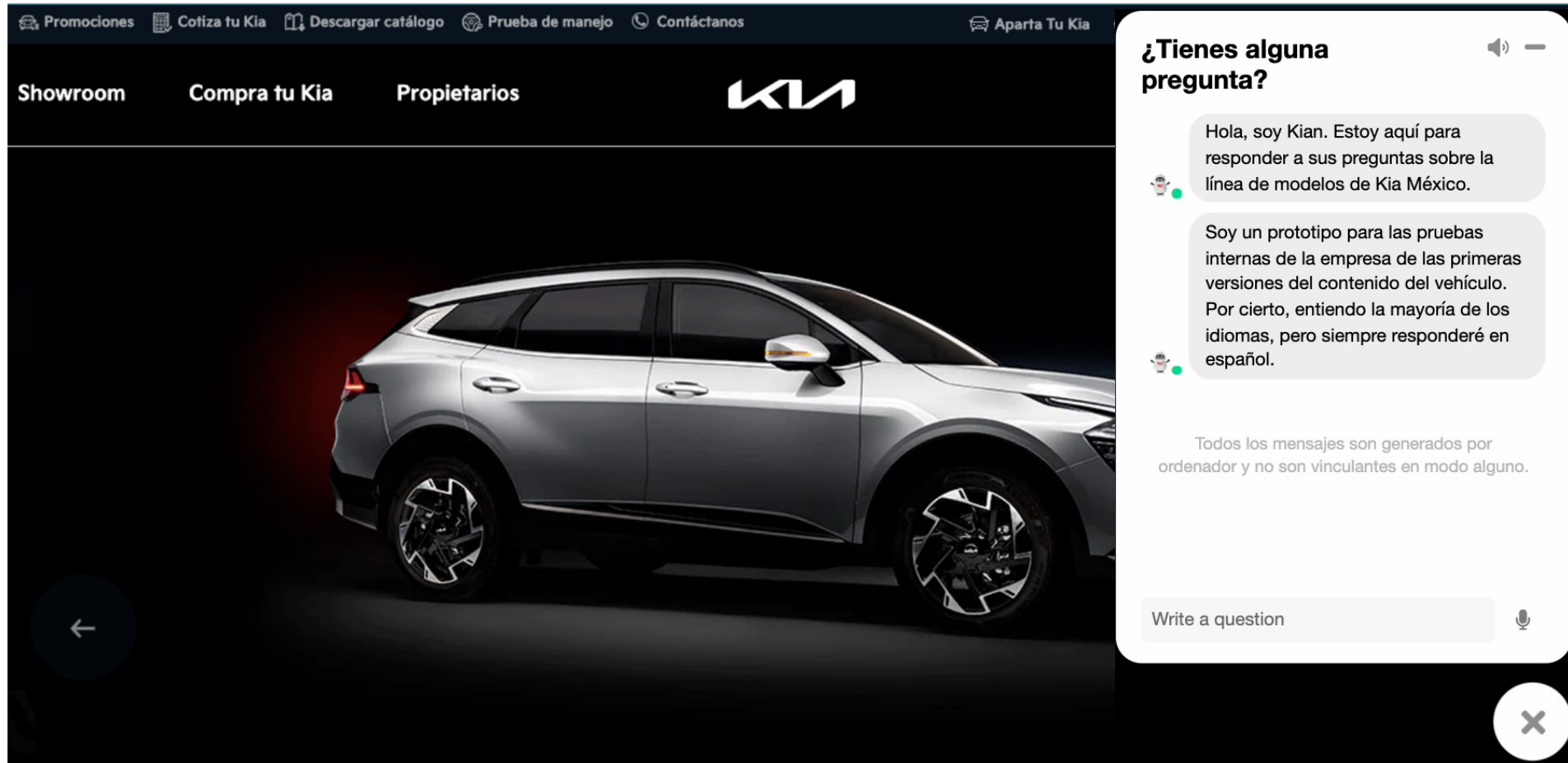
Generative AI = diseñado para crear contenido “original”

Dicho lo anterior, en momentos clave de la cadena de valor del negocio automotriz es evidente la relevancia de las experiencias de atención multicanal facultadas con IA

- Necesidad permanente de eficiencias y productividad
- Necesidad de canales de atención inmediata 24/7
- Necesidad del factor confianza en el proceso de venta
- Gestión **sin límite de escala** para **asistir** al cliente durante los ciclos de relacionamiento



Primera línea de asistencia – AI Chat



Promociones Cotiza tu Kia Descargar catálogo Prueba de manejo Contáctanos Aparta Tu Kia

Showroom Compra tu Kia Propietarios KIA

¿Tienes alguna pregunta?

Hola, soy Kian. Estoy aquí para responder a sus preguntas sobre la línea de modelos de Kia México.

Soy un prototipo para las pruebas internas de la empresa de las primeras versiones del contenido del vehículo. Por cierto, entiendo la mayoría de los idiomas, pero siempre responderé en español.

Todos los mensajes son generados por ordenador y no son vinculantes en modo alguno.

Write a question

←

×

La Promesa de IA para el "Retail" Automotriz

Punto de Partida
Arrastre Organizacional

Efecto acumulado de tareas poco productivas que erosionan el desempeño e impactan negativamente la rentabilidad



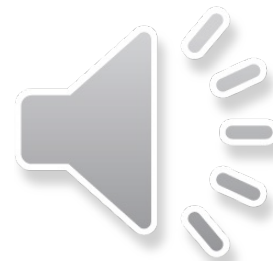
Tierra Prometida
Excelencia Operativa

Automatización inteligente que crece la productividad y habilita la entrega de experiencias excepcionales de atención al cliente



Impacto en los resultados financieros

PENSKE/CARS

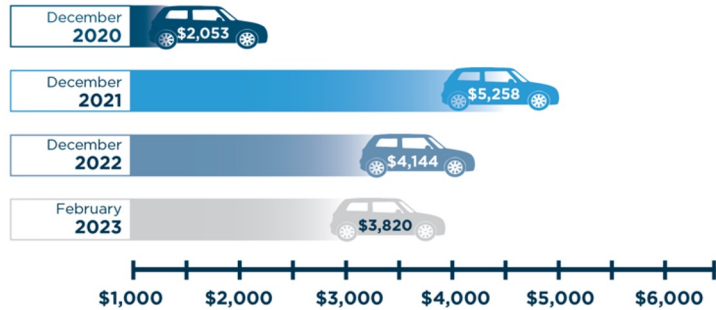


Penske Auto Group

- Grupo multimarca, multipaís: U.S., UK, Alemania, Italia.
- 335 distribuidoras de marca
- Ventas automotrices en Q1 2023: 115k unidades, USD 7.3B
- También cuenta con división de vehículos comerciales y camiones

El momento de actuar es HOY

Total Retailer Profit Per Unit - Inclusive of Grosses and F&I Income



Source: JD Power - LMC Automotive Monthly Forecasts

Los márgenes están regresando a niveles "normales"

Presiones Constantes del Negocio

2023 < rentabilidad de nuevos y seminuevos vs 2022 y 2021

Intensificación del entorno competitivo

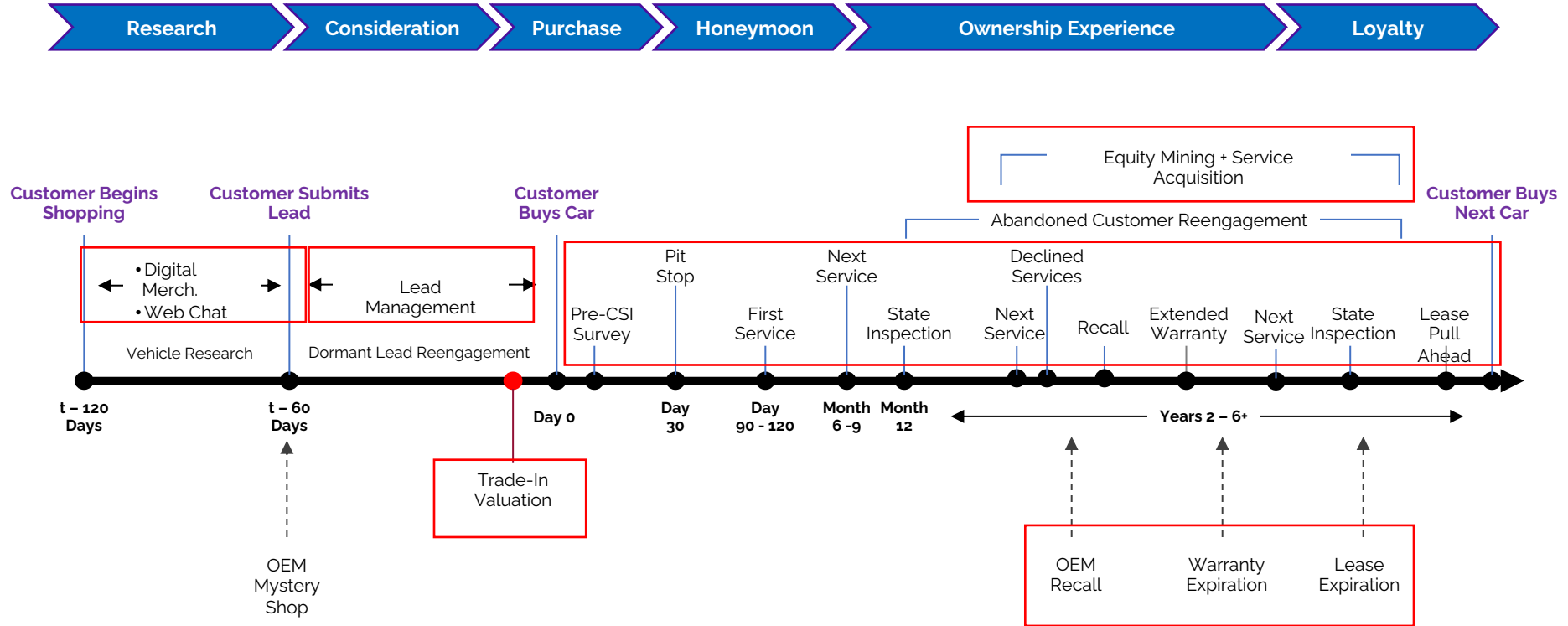
La rotación de personal es costosa y reclutar es retador

Continúan los retos de la cadena de suministro



**Para crecer se necesita
HACER MÁS CON LOS RECURSOS
EXISTENTES**

La experiencia del consumidor es extremadamente compleja



Oportunidad para aumentar el desempeño del equipo de ventas con IA

Experiencia del Cliente



(In)eficiencias operativas

Cuantiosa asignación de tiempo de los equipos en actividades de bajo valor

Volumen limitado de leads por ejecutivo de atención online ante retos de capacidad

Demasiados procesos se siguen de manera inconsistente

Llevar de manera manual procesos intensos significa pérdida de oportunidades

Impacto en los resultados de negocio derivados de mayor productividad en el área de ventas

Dealer	WITHOUT AI			WITH AI			IMPACT		Increase in appt set rate
	Leads	Total Calls	Total Emails	Leads	Total Calls	Total Emails	Total Emails	Total Calls	
Group 1	793	2,582	3,313	751	3,589	1,722	-48%	39%	19.15%
Group 2	1,142	4,755	3,940	1,016	6,376	3,231	-18%	34%	8.45%
Group 3	482	2,537	1,843	487	2,944	1,016	-45%	16%	37.05%
TOTAL	2,417	9,874	9,096	2,254	12,909	5,969	-34%	31%	21.55%

Total interacciones

(sin incluir SMS)

- Sin IA – 18,970
- Con IA – 24,437



+29%

AI ACTIVITY		
Leads	Total Texts	Total Emails
751	6,619	2,020
1,016	7,840	2,101
487	2,011	1,138
2,254	17,403	5,559

Más interacciones por lead

Más interacciones

personalizadas

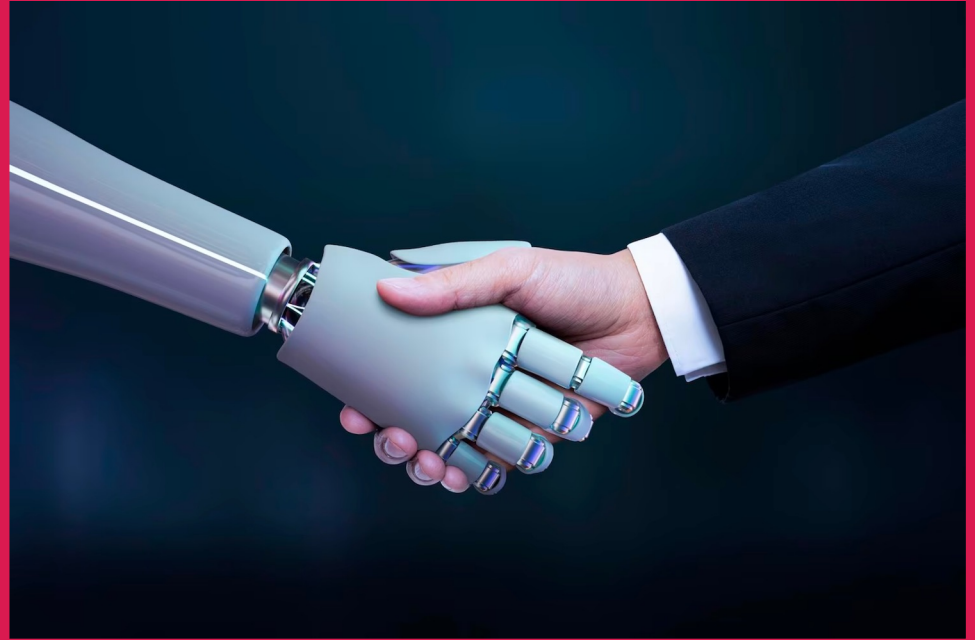
Más citas agendadas



Caso Rohrman Automotive Group

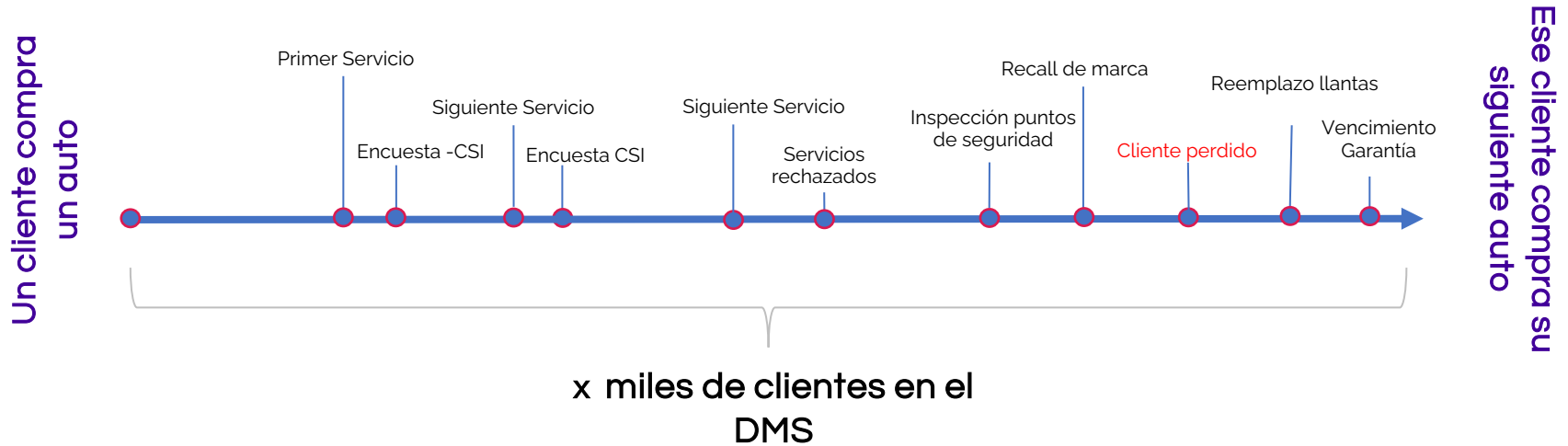
El impacto de Ai en operaciones de Ventas

IA puede entregar
resultados
sobresalientes en
posventa



La Oportunidad: "Full Customer Lifetime Value"

Más puntos de contacto en posventa = Más retos...
Pero también muchas más oportunidades



El poder del seguimiento consistente sin límite de escala

↑ Conversation	Customers Messaged	Engagements	Engagement %	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Avg Time
Abandoned Customer	11,705	1,125	9.61%	499	161	270	143	52			6D20H
First Service	1,205	532	44.15%	97	139	90	104	29	30	43	11D17H
Follow Up	311	161	51.77%	75	63	23					3D20H
Next Service	13,269	2,917	21.98%	573	486	456	326	334	335	407	14D11H
State Inspection	3,499	244	6.97%	41	57	76	70				8D18H
* Totals *	29,989	4,979	16.60%	1,285	906	915	643	415	365	450	9D2H

60% de los clientes requieren 3 o más interacciones para reaccionar

En el seguimiento está la clave del éxito





Caso Fred Anderson Toyota
El impacto de Ai en operaciones de
posventa

Un nuevo paradigma

Retención tradicional

- Imposible de mantener o escalar
- Externalizar a una agencia/servicio costoso
- Mezcla de productos de marketing
- Centro de desarrollo de negocios de servicio
- Carrera hacia el fondo" con descuentos y ofertas genéricas
- DMS desordenado que cuesta dinero

Retención por medio de IA

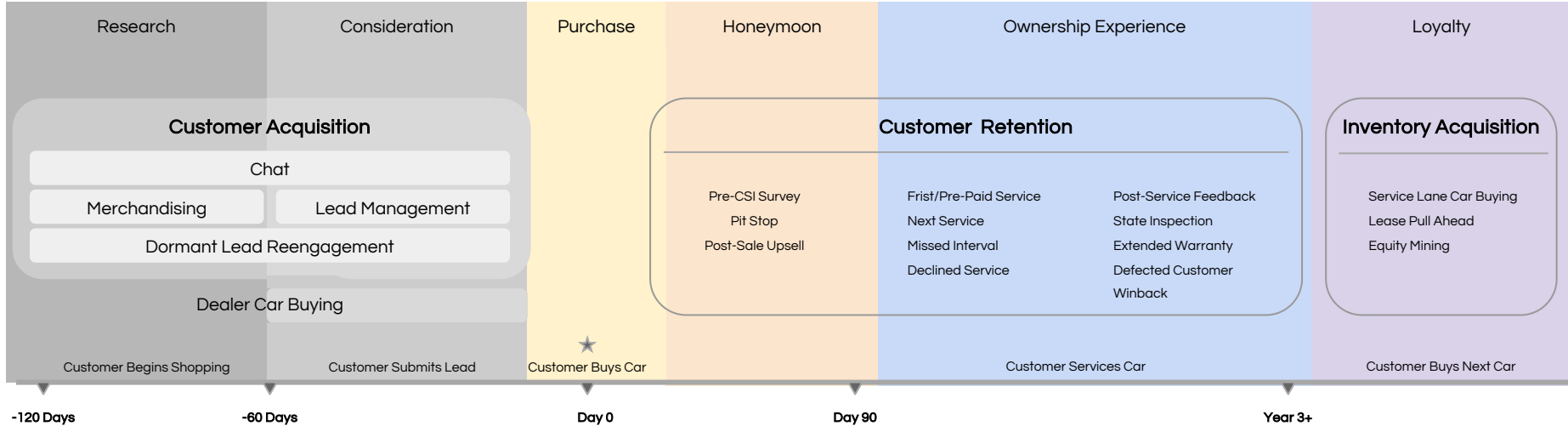
- Extracción y contacto continuos en tiempo real con el sistema de gestión de concesionarios (DMS)
- Análisis predictivo: momento adecuado, mensaje adecuado
- Comunicación bidireccional similar a la humana
- Facilitación directa de citas que reduce el volumen de llamadas entrantes
- Escalabilidad ilimitada
- Limpieza en tiempo real del DMS"

Key Takeaways

Una plataforma de inteligencia artificial sólida y bien integrada puede:

- Aumentar la capacidad de respuesta continua
- Mejorar la experiencia del cliente omnicanal
- Maximizar el valor de por vida del cliente y la fidelidad del cliente
- Incrementar la eficiencia operativa y la productividad del equipo
- Mejorar el rendimiento de ventas y posventa, maximizando cada oportunidad de negocio"

AI Powered Customer Lifecycle Management



Preguntas

