

McKinsey
& Company

Impacto de inteligencia artificial generativa en e-commerce

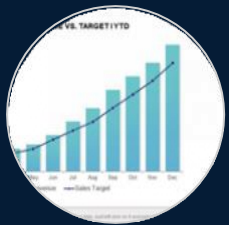
Octubre 2024

CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY | © 2024 McKinsey & Company.
This material is intended solely for your internal use and any use of this material without
specific permission of McKinsey & Company is strictly prohibited. All rights reserved.

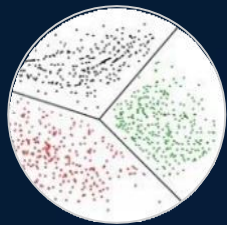
Gen AI abre un amplio conjunto de oportunidades de uso

AI Analítica

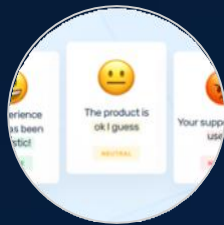
Resuelve tareas analíticas de forma más rápida y eficiente que los humanos



Pronóstico de ventas



Segmentación de clientes



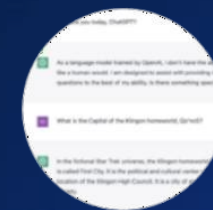
Análisis de sentimientos

Gen AI

Crea nuevo contenido a la par de los humanos o para mejorar el de los humanos



Conceptos de diseño



Copia de marketing o medios sociales



Generación de códigos





~80%

de la población laboral podrían tener al menos el **10%** de sus tareas impactadas por GenAI



~19%

de la población laboral podrían tener al menos el **50%** de sus tareas impactadas por GenAI



50%

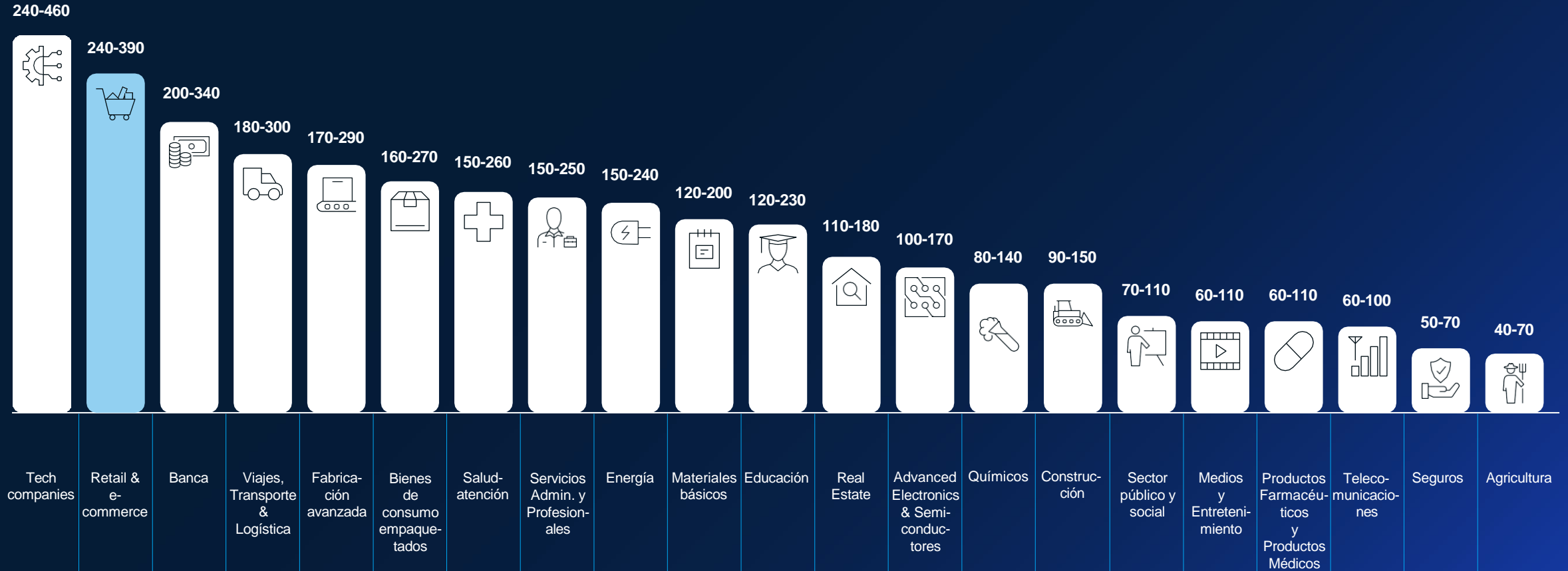
de tareas podrían realizarse mucho más rápido y con el mismo nivel de calidad utilizando soluciones de GenAI

Gen AI impulsará el desempeño y liberará **trillones** de dólares de impacto



Gen AI tendrá un impacto significativo y disruptivo en la mayoría de las industrias

Impacto en productividad de Gen AI por sector (Total, \$ billones USD)



Gen AI tiene el potencial de transformar todos los aspectos en e-commerce...

Casos de uso críticos destacados

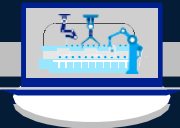
Estrategia y propuesta de valor en eCommerce



Desarrollar la propuesta de valor general de eCommerce y guiar la toma de decisiones sobre el rol de cada canal

- Optimizar el rol de distintos los canales y la estrategia de footprint.
- Desarrollar nuevos conceptos de productos. Repensar empaques específicamente para eCommerce
- Optimizar el surtido, el PPA y las promociones.

Supply chain y planificación



Mejorar la eficiencia en toda la cadena de suministro y optimizar la entrega en última milla

- Mejorar la planificación de la demanda
- Impulsar la eficiencia de la cadena de suministro

Generación de demanda



Mejorar los procesos punta-a-punta sobre desarrollo de campañas, despliegue de presupuestos, etc.

- Impulsar la personalización (por ejemplo, anuncios personalizados)
- Optimizar la búsqueda orgánica y en medios pagos

Atención al cliente



Aumentar la eficacia y la facilidad de la asistencia en toda la cadena de valor

- Mejorar los chatbots para clientes y sellers
- Automatice el enrutamiento de las solicitudes

Site and conversion optimization

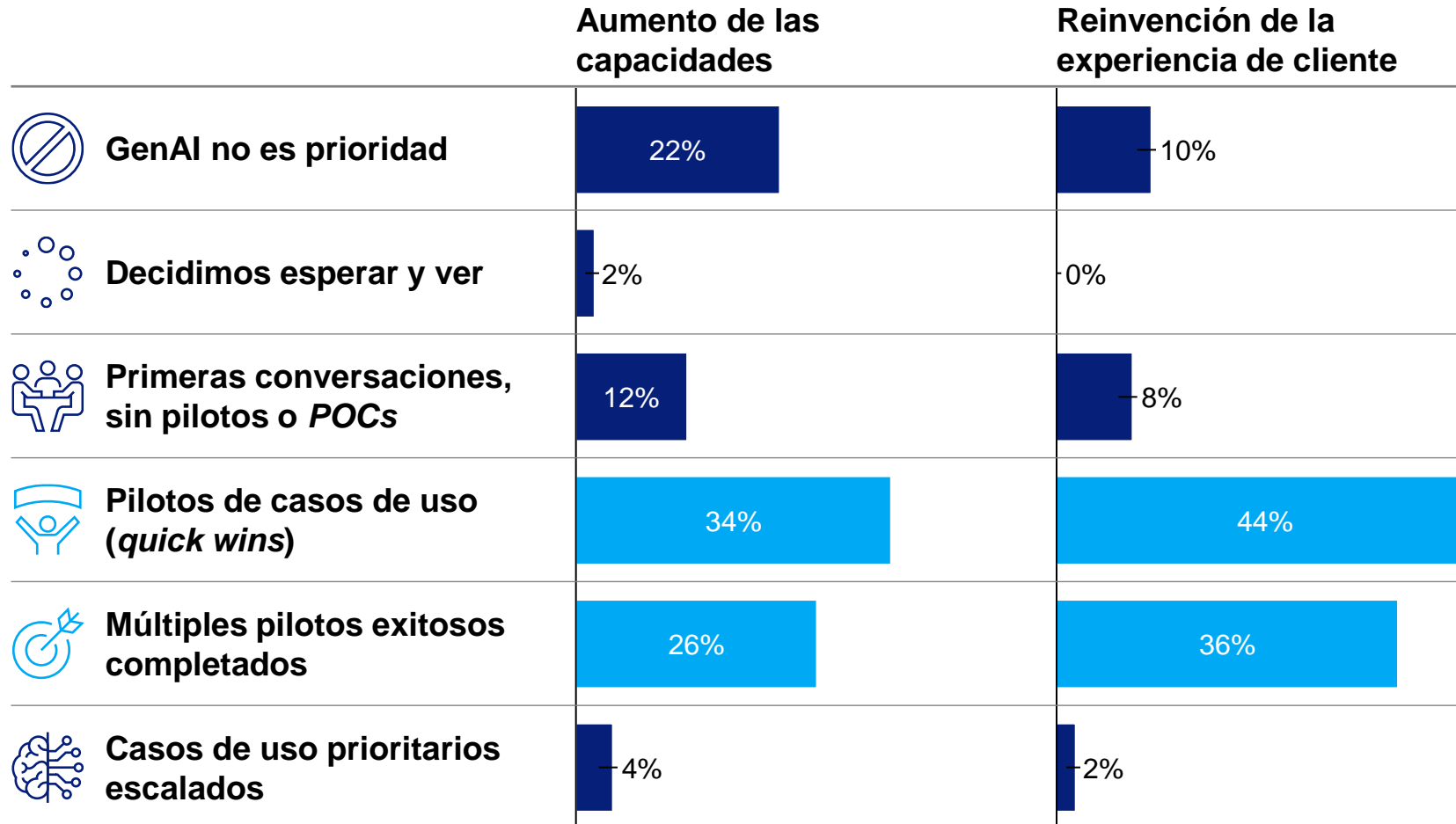


Elevar la experiencia del cliente en el sitio/App

- Mejorar el PDP
- Potenciar la experiencia en plataforma a través de mejoras en UX/UI y construcción de una experiencia conversacional)
- Mejorar el motor de recomendaciones de productos
- Acelerar los tiempos de desarrollo

+60% de los retailers están aún en pilotos

% de encuestados



~2/3 de los retailers han declarado que tienen la intención de incrementar sus presupuestos el año que viene



Generación de insights de clientes que permiten hiperpersonalización de campañas



ID del cliente: 34567

Nombre: Erik D.

Edad: 53

País: Singapur

Sexo: Hombre

Compras recientes:

- Maquillaje (para su esposa)
- Alimentos y bebidas

Recomendación:
productos de maquillaje

Personalización en mensaje de bienvenida

Anuncios personalizados



Personalización en algunas partes del correo

+20%
tasa de conversión

-80%
costos

+50%
velocidad de creación de contenido

Wendy's lanzó Fresh AI, un *bot* de Gen AI en el *drive-through*



Tomar pedidos personalizadas



Generar respuestas precisas en conversaciones con clientes

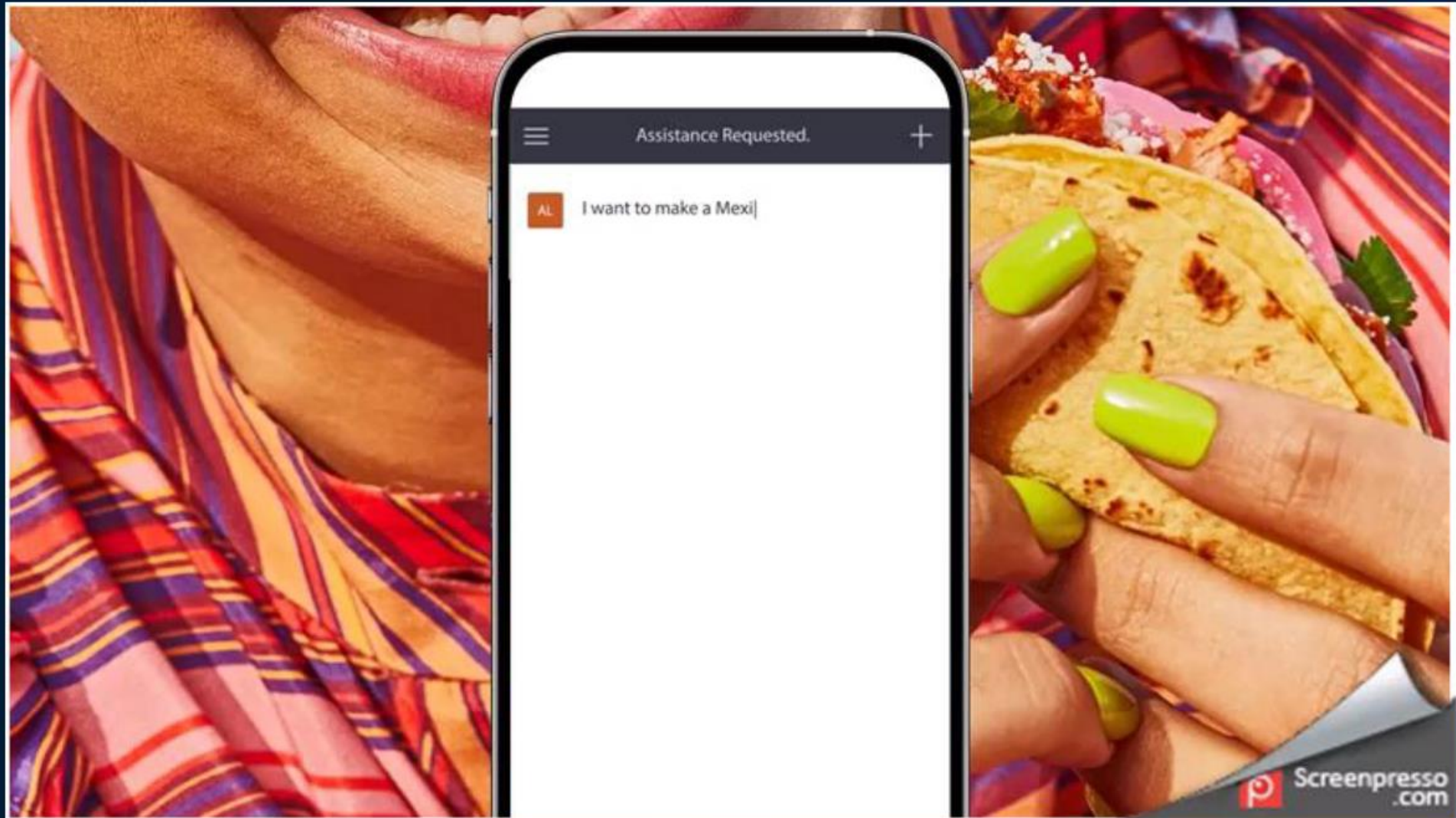


Ampliar ventas a clientes ofreciendo tamaños más grandes, promociones, etc.

~80% de los pedidos en Wendy's *drive-through*



“Ask Instacart” permite a los clientes comprar muy facilmente

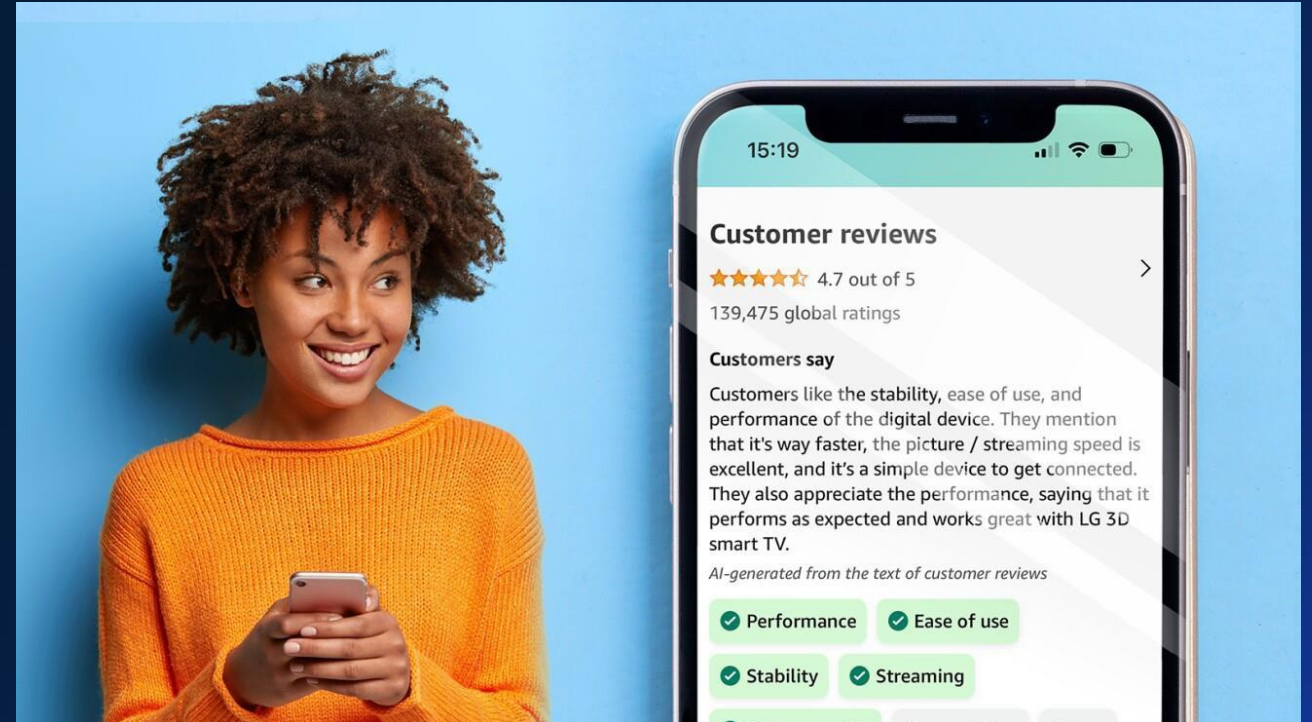


Amazon está probando utilizar Gen AI para generar *insights* de las reseñas de productos



Amazon utilizará Gen AI para resumir las reseñas de algunos de los productos

Los compradores podrán obtener una idea general de las opiniones de los usuarios sobre el producto



**¿Por dónde
comenzar?**



**Lograr valor en Gen AI es
mucho más que**

"sólo los modelos"



Implementar a escala requiere una serie de elementos clave

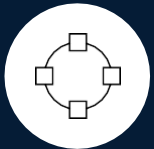
Estrategia



Roadmap liderado por el negocio



Capacidades



Talento



Modelo operativo



Tecnología



Datos



Gestión del cambio



Adopción y escalamiento

McKinsey
& Company

Impacto de inteligencia artificial generativa en e-commerce

Octubre 2024

CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY | © 2024 McKinsey & Company.
This material is intended solely for your internal use and any use of this material without
specific permission of McKinsey & Company is strictly prohibited. All rights reserved.