

CUSTOMER SERVICE

IA en Customer Service B2B:

El camino hacia una implementación exitosa



ESKER®

Acerca de este ebook

Dado que una empresa tiene de media 21 proyectos de IA en marcha y sin señales de que vaya a disminuir, las preguntas sobre cantidad vs. calidad nunca han sido más pertinentes. ¿Cuánta IA es demasiada? ¿Por qué fracasan tantos proyectos de IA? ¿Existe realmente una forma correcta o incorrecta de implementar la IA?

Este ebook profundiza en las consideraciones y preparativos necesarios para recorrer de forma segura el largo y, a veces, traicionero camino hacia una automatización exitosa impulsada por la IA. La combinación de IA operativa y agéntica permite generar un ROI real cuando se aplica a los casos de uso adecuados, se integra de forma natural en los workflows y se gestiona con indicadores medibles.

Prepárate y acompáñanos: te ayudamos a trazar la ruta hacia el éxito.

Contenido

IA en Customer Service B2B: del hype a la realidad	3
Por qué los proyectos de IA en Customer Service suelen fracasar	4
Fase de preparación: Por dónde empezar para una implementación exitosa	5
Avanzar con paso firme hacia una integración exitosa de la IA en Customer Service	6
Terreno desconocido: Cumplimiento, seguridad y costes invisibles	7
Cómo las soluciones de Customer Service de Esker integran la IA	8
Elige tu equipamiento: Casos de uso de IA en la suite de Customer Service de Esker	9
Cómo Esker ayuda a evitar los caminos difíciles de una implementación de IA fallida	10
Un recorrido guiado hacia una implementación exitosa de proyectos IA en Customer Service	12
Esker Synergy: Hacemos la IA de otra manera	13
Por qué el éxito está en avanzar paso a paso: IA pragmática + integración operativa	14
Referencias	15
Hola, somos Esker	16

IA en Customer Service B2B: del hype a la realidad

El camino hacia una implementación exitosa de la IA suele verse bloqueado por el mismo error: lanzarse a ciegas con una mentalidad de «la IA es lo primero» en lugar de evaluar cuidadosamente las necesidades, los casos de uso adecuados y la rentabilidad antes de empezar. Especialmente en el servicio de atención al cliente, el atractivo de recortar costes sustituyendo a las personas por la IA puede llevar a muchos directivos por caminos equivocados. A esto se suma el hecho de que las interacciones del servicio de atención al cliente B2B son de naturaleza más compleja, con más personas involucradas en los procesos y con un impacto financiero más significativo en juego.

Donde muchas empresas se equivocan es al no darse cuenta de que la IA no es solo otra herramienta más que añadir al conjunto de sistemas existentes. La tecnología es simplemente demasiado transformadora para eso. En cambio, requiere una planificación minuciosa, como replantearse y rediseñar los flujos de trabajo y asegurarte de contar con las herramientas adecuadas y las personas adecuadas a tu lado, para no perderte en el laberinto de la IA. Considéralo una oportunidad para realizar cambios impactantes que den lugar a procesos eficaces y a una mayor satisfacción tanto para los equipos como para los clientes.



Por qué los proyectos de IA en Customer Service suelen fracasar

En su ya famoso informe "State of AI in Business 2025", el MIT descubrió que el 95 % de las empresas indicaban que los proyectos de IA generativa no lograban los resultados esperados.² Una vez superado el impacto inicial, la conversación empezó a tomar impulso. Gartner informa de que, aunque la IA tradicional, como las redes neuronales y el aprendizaje automático, ha demostrado realmente un aumento de la productividad, es el exceso de expectación en torno a la IA generativa (GenAI) y, ahora, a la IA agéntica, lo que crea problemas. Con una tasa de error de hasta el 25 %, la IA generativa debe controlarse garantizando la precisión de sus resultados, mientras que los agentes de IA no son lo suficientemente avanzados como para sustituir a los humanos en la toma de decisiones.³

En resumen, muchos proyectos que implementan IA en Customer Service fracasan debido a:

- Casos de uso mal definidos o de bajo valor
- Falta de claridad en los procesos, calidad de datos insuficiente y baja madurez de los workflows
- Desalineación entre IT, operaciones y los equipos de cara al cliente
- Culturas corporativas basadas en el "siempre se ha hecho así"
- Equipos poco o insuficientemente preparados a nivel tecnológico
- Caer en el hype, lo que lleva a adoptar un exceso de soluciones
- Considerar únicamente el ahorro de costes como criterio
- No tener en cuenta los costes operativos a largo plazo
- Falta de gobernanza tras la implementación

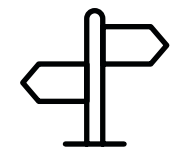
En el fondo, el problema no es la tecnología, es que la organización aún no está preparada para aprovecharla.



Fase de preparación:

Por dónde empezar para una implementación exitosa

Afortunadamente, el camino ya está trazado con múltiples guías, plantillas de roadmap y puntos de referencia que te ayudarán a avanzar hacia las herramientas de IA más adecuadas. Puedes encontrar una lista más completa al final de este ebook, pero para iniciar este recorrido, empieza por clasificar los casos de uso de Customer Service en tres categorías:



Caminos prometedores

Son rutas que ofrecen un equilibrio entre complejidad asumible y valor obtenido: una viabilidad media-alta combinada con un valor medio-alto, lo que los convierte en apuestas seguras en la mayoría de los casos.



Cumbres estratégicas

Son iniciativas más ambiciosas que prometen alto valor, pero implican mayor dificultad: alto potencial, pero menor viabilidad, lo que las convierte en proyectos más arriesgados, aunque con capacidad de generar avances diferenciales.



Rutas progresivas

Son senderos más suaves, con beneficios más modestos y una dificultad variable: menor valor y viabilidad variable, útiles como mejoras adicionales que enriquecen la experiencia, pero no son críticas para alcanzar el objetivo final.



Avanzar con paso firme hacia una integración exitosa de la IA en Customer Service

La verdadera brújula para guiar los proyectos de IA hacia el éxito en Customer Service es tener una visión clara y realista de lo que la IA puede y no puede hacer. El éxito comienza al elegir casos de uso de alto valor y bien definidos, que marquen el rumbo hacia una transformación real.

Algunos ejemplos incluyen:

- Los agentes de IA pueden gestionar consultas rutinarias de forma instantánea, liberando a los equipos de Customer Service para centrarse en interacciones más complejas y empáticas que requieren criterio humano.
- Una base de conocimiento integrada y el acceso rápido a información relevante del cliente permiten a los equipos responder con mayor rapidez y precisión.
- Las herramientas de análisis de sentimiento basadas en IA pueden detectar cuándo una interacción con un cliente (por email, chat o incluso voz) empieza a derivar hacia la insatisfacción. En ese momento, la GenAI puede sugerir respuestas adecuadas que los equipos pueden incorporar en la conversación, permitiendo intervenir de forma proactiva antes de que los problemas escalen.



Terreno desconocido:

Cumplimiento, seguridad y costes invisibles

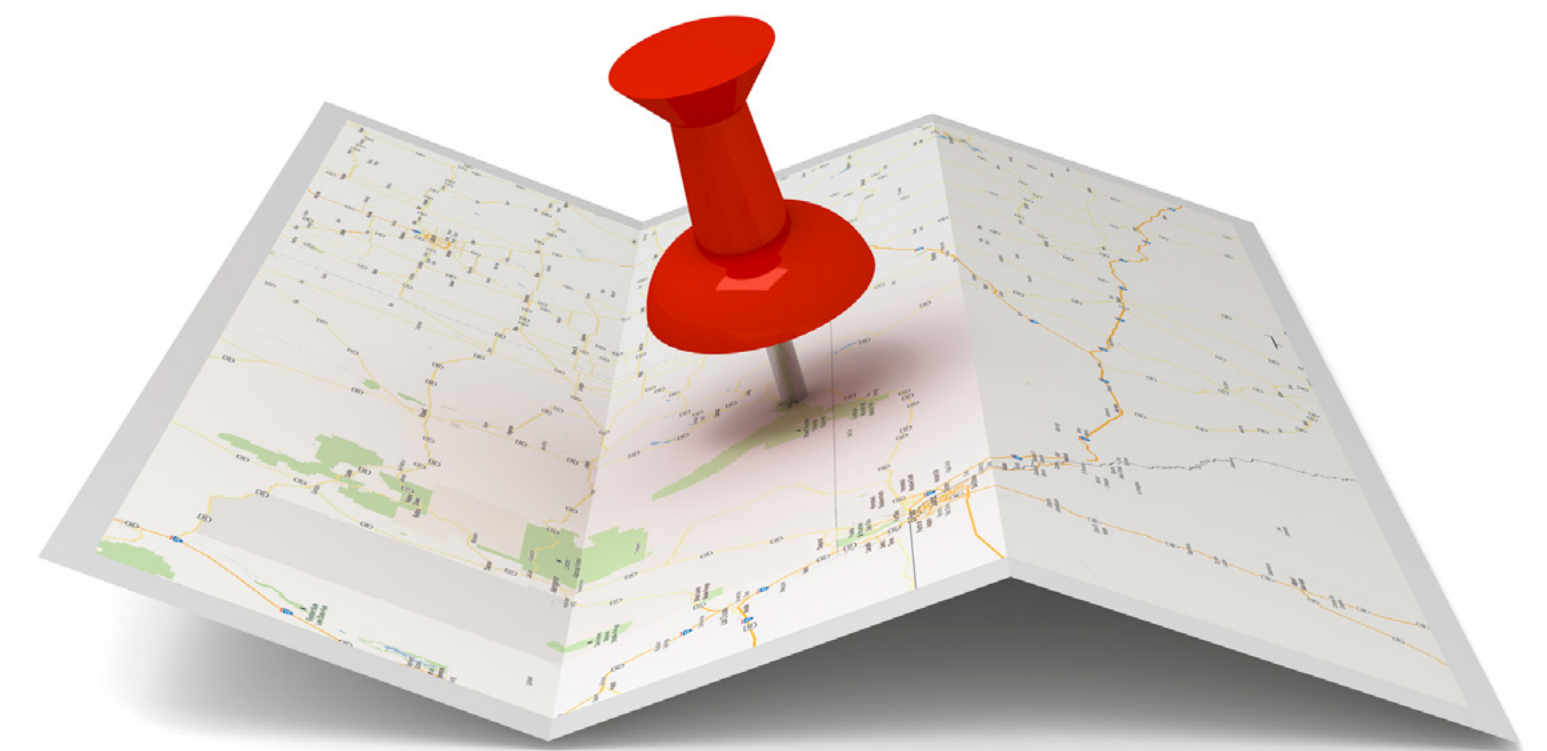
Antes incluso de pasar a la fase de implementación de un proyecto de IA —y a su posible fracaso—, conviene hacerse algunas preguntas clave:

- ¿Cómo aborda la solución propuesta la seguridad y la calidad de los datos, tanto a nivel interno como externo?
- ¿Cómo se garantiza el cumplimiento de marcos normativos como el GDPR, SOC 2 o ISO 27001?
- ¿Qué costes tendrá el negocio más allá de la implementación inicial?
- ¿Cómo será el modelo de gobernanza de la IA?

Un proyecto de IA exitoso requiere una planificación pragmática: un roadmap sólido en lugar de perseguir las vistas más “instagrameables”. Crea un programa estratégico que incluya: preparación (formación del equipo), pruebas iniciales (validar herramientas y optimizar recursos) y momentos de evaluación (pausas planificadas para analizar el progreso). En términos reales, esto significa: invertir en formación y adopción interna, asegurar la calidad de los datos y trabajar con ciclos de mejora continua. Todo ello para adaptar progresivamente las herramientas de IA a las necesidades cambiantes tanto del cliente como de los equipos de Customer Service.

¿Qué define un buen modelo de gobernanza de la IA? Las mejores soluciones de IA:

- Se integran en los workflows clave, sin desplazar el papel de los equipos humanos
- Se alinean con los objetivos de negocio, garantizando que la tecnología contribuya a resultados concretos
- Dan prioridad a la satisfacción del cliente y a la eficiencia operativa, por encima de funcionalidades llamativas pero poco prácticas
- Fomentan la transparencia, mostrando claramente cómo (y en qué medida) la IA contribuye a mejorar el servicio
- Incorporan una visión avanzada de inversión, identificando cuándo es necesario seguir invirtiendo o replantear procesos y modelos operativos



Cómo las soluciones de Customer Service de Esker integran la IA

Imagina una solución de Customer Service tan integrada que se sienta como un paseo sencillo por un terreno familiar: una extensión natural del equipo, sin herramientas complejas ni mapas confusos. Más allá de un chatbot genérico, las soluciones de Customer Service de Esker forman una suite cuidadosamente diseñada para responder a las exigencias específicas de los entornos B2B: ofreciendo acceso rápido a conocimiento especializado, gestionando relaciones a largo plazo y coordinando múltiples interlocutores.

Sin embargo, esta complejidad también abre la puerta a nuevas oportunidades: relaciones más sólidas y un crecimiento sostenible impulsado por un servicio excepcional. Integradas directamente en los workflows, las capacidades de IA de Esker se sincronizan con los procesos del cliente, ayudando a tu empresa a avanzar con seguridad y adaptarse a un entorno en constante evolución. Además, detrás de cada interacción, la solución de Customer Service de Esker se apoya en tecnologías transparentes y bien estructuradas, capaces de cumplir con los exigentes estándares empresariales y aportar control y visibilidad en cada etapa del proceso.

“En nuestras reuniones mensuales de seguimiento de cuentas clave, Esker ha marcado la diferencia: toda la información para los informes está disponible al instante.”

Amber Twarek

Credit Manager, Palmer Holland

Elige tu equipamiento:

Casos de uso de IA en la suite de Customer Service de Esker



Caso de uso 1

Respuesta a consultas de clientes (ej., estado de pedidos) en Esker Customer Inquiry Management

- Los LLMs (Large Language Models) traducen el lenguaje natural en consultas técnicas (y viceversa), facilitando la interacción entre las personas y los sistemas.
- RAG (Retrieval-Augmented Generation) accede a las bases de conocimiento y utiliza los LLMs para generar respuestas precisas en lenguaje natural.
- La IA agéntica identifica qué herramienta o agente es el más adecuado para proporcionar la respuesta correcta, y activa automáticamente el agente de IA correspondiente.



Caso de uso 2

Reconocimiento de datos en documentos de clientes en Esker Order Management

- Esker Synergy Transformer es una red neuronal de deep learning, diseñada específicamente para procesar formatos de documentos semi-estructurados.
- El NLP (Procesamiento del Lenguaje Natural) permite reconocer y extraer datos de documentos no estructurados con texto libre, automatizando tareas tradicionalmente manuales.



Caso de uso 3

Atención al cliente con acceso más rápido y sencillo a la información

- Los Esker Synergy Agents para Customer Service están integrados en el portal del cliente, donde pueden responder preguntas o asistir en la creación de pedidos.
- Al igual que en el caso de uso 1, los LLMs, RAG y la IA agéntica trabajan de forma conjunta para proporcionar información o ejecutar tareas. El acceso está controlado por permisos de usuario, lo que garantiza que cada cliente solo visualice su propia información, asegurando confidencialidad y seguridad.

Cómo Esker ayuda a evitar los caminos difíciles de una implementación de IA fallida



Casos de uso mal definidos o de bajo valor

Las soluciones de Customer Service como Esker Customer Inquiry Management y Esker Order Management ofrecen puntos de partida ideales para proyectos de IA, gracias a casos de uso concretos y de alto impacto como:

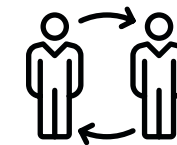
- Captura precisa de datos en pedidos entrantes, independientemente del formato
- Asistente para agentes, con acceso a la base de conocimiento
- Resumen automático de casos
- Correspondencia con el cliente/ personalización
- Análisis de servicio al cliente
- Entrenamiento de IA con intervención humana
- Análisis de sentimiento
- Clasificación y enrutamiento de documentos, solicitudes y consultas entrantes



Falta de claridad en los procesos, calidad de los datos y madurez del workflow

Al implementar una nueva solución de automatización, es un buen momento para revisar los procesos existentes, clarificarlos y armonizarlos entre los diferentes equipos o unidades.

- Las soluciones de Esker no transforman la estructura de los datos, sino que ayudan a interpretarlos y gestionarlos mejor, gracias a capacidades como la detección de discrepancias, dashboards de visibilidad y herramientas de reporting para el análisis.
- Esker facilita el acceso a bases de conocimiento, como información sobre productos, independientemente de si la consulta la gestiona una persona o un agente de IA. Además, los datos no necesitan estar estructurados de una forma específica, ya que una de las fortalezas de la IA es identificar la información correcta, independientemente del formato.



Desalineación entre IT, operaciones y equipos de cara al cliente

- Cuando se implementa una solución de Esker en una empresa, Esker colabora tanto con tus equipos funcionales como con los de IT para garantizar la aceptación de todas las partes implicadas.
- Las herramientas de comunicación interna y la visibilidad de los procesos reducen los flujos de trabajo aislados.
- Los portales de clientes y las herramientas de comunicación aportan claridad a los clientes.
- Con más de 40 años de experiencia, Esker cuenta con numerosas pruebas de concepto para contrarrestar los argumentos del tipo "siempre lo hemos hecho así".



Gestión del cambio insuficiente o falta de formación del equipo

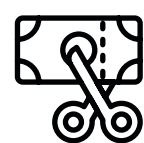
- La facilidad de uso siempre ha sido un factor clave en el en Esker. En la práctica, esto significa que muchas funciones están integradas en las soluciones en lugar de ser complementos. Por ejemplo, los LLM integrados en las soluciones de Esker se actualizan automáticamente, sin gastos adicionales ni trabajo administrativo por parte del cliente.
- Los equipos especializados de Esker colaboran con las partes interesadas antes, durante y después de la implementación para garantizar el éxito a todos los niveles.



Dejarse llevar por las modas, provocando una sobrecarga de soluciones

- Aunque Esker desarrolla y utiliza tecnologías "de moda" como Agentic y GenAI, estas son extensiones naturales de otras tecnologías de automatización consolidadas y de la IA tradicional que forman parte de la caja de herramientas de Esker desde hace más de 15 años.
- Se presta especial atención a implementar únicamente la tecnología más adecuada para la tarea en cuestión.
- Una plataforma unificada que abarca tanto el ciclo «del pedido al cobro» como el de «del proveedor al pago» garantiza una fácil interacción entre soluciones, datos y comunicaciones.

“Con Esker, Fuchs Lubricants automatiza la clasificación del 84% de sus consultas de clientes.”



Centrarse únicamente en el ahorro de costes

No es que este no sea un factor importante. Sin embargo, el objetivo de cualquier negocio es crecer. Y la clave para lograrlo es mantener a tus clientes satisfechos.

- Esto se consigue normalmente ofreciendo una excelente experiencia al cliente, proporcionándoles información precisa rápidamente y gestionando los pedidos de forma correcta y ágil.
- Al reducir las tareas repetitivas y molestas de los agentes de atención al cliente, estos, a su vez, están en mejores condiciones para garantizar una comunicación amable con los clientes y pueden dedicar más energía a situaciones complejas con los clientes.
- En lugar de sustituir personal, cualquier solución de automatización debería diseñarse para crecer al ritmo del negocio, permitiendo a los equipos mejorar sus habilidades y asumir tareas de mayor valor.



No considerar los costes operativos a largo plazo

- Las soluciones de Esker están diseñadas para adaptarse al crecimiento. Esto significa que los recursos informáticos necesarios para gestionar un volumen creciente de consultas están siempre disponibles.
- Dado que nuestra plataforma unificada contiene todo lo necesario para gestionar las tareas de atención al cliente de forma eficiente, los contratos adicionales para soluciones puntuales son cosa del pasado.
- El control de los costes está garantizado gracias a una cuota de suscripción fija y con todo incluido basada en los volúmenes previstos. Esto evita la trampa de la prueba de concepto, con bajos costes iniciales que luego se traducen rápidamente en gastos por complementos, más tecnología y gastos imprevistos como formación y mantenimiento.

“Validar una consulta ahora nos lleva apenas uno o dos segundos. El ahorro de tiempo es, sin duda, uno de los mayores beneficios de Esker.”

Aiza Toor

Customer Service Manager, Palmer Holland



Falta de gobernanza tras la implementación

Con Esker, la gobernanza está integrada, ya que las capacidades de IA están incorporadas en los flujos de trabajo en lugar de funcionar por su cuenta o añadirse a un proceso.

- Las funciones de IA que se usan en las soluciones de Esker están vinculadas a casos de uso específicos, lo que significa que la solución constituye su propio sistema de control. Por ejemplo, la IA generativa que se usa se limita a tareas específicas del contexto, en lugar de ser una herramienta genérica sin límites.
- En lugar de ser las llamadas «cajas negras», la IA siempre es transparente y explicable para los usuarios, lo que mantiene a las personas al tanto en todo momento. En lugar de que los usuarios sean el recurso de respaldo para verificar la IA, es al revés: son las personas las que mantienen la supervisión y el control en todo momento.
- Con un fuerte enfoque en la experiencia del cliente, tanto antes como después de la implementación, Esker ofrece a sus clientes pleno control y una gobernanza clara, junto con un seguimiento continuo de KPIs para garantizar que la solución aporte valor real.

Un recorrido guiado hacia una implementación exitosa de proyectos IA en Customer Service



Paso 1

Identifica los casos de uso con mayor potencial de ROI

- Empieza por centrarte en los retos de atención al cliente que más importan, como las tareas que consumen tiempo, provocan errores o frenan el flujo del equipo:
 - > Consultas sobre pedidos
 - > Reclamaciones
 - > Preguntas sobre precios
 - > Envío de documentos
- Utiliza los datos y las aportaciones de los equipos directamente para identificar dónde la IA y la automatización te darán más por tu dinero.



Paso 2

Determina los flujos de trabajo en los que tendría sentido integrar la IA

- Trazar los flujos de trabajo de principio a fin en torno a los casos de uso seleccionados. El objetivo no es simplemente añadir la IA por encima, sino averiguar dónde se puede integrar la inteligencia de forma fluida.
- Algunos puntos clave son la automatización de pasos repetitivos como la clasificación, el enrutamiento o las respuestas sugeridas.



Paso 3

Configura, gestiona e implementa

- Configura las herramientas de IA y automatización poniendo el control en primer plano.
- Elige herramientas que:
 - > Son interpretables
 - > Son fáciles de gestionar
 - > Define claramente quién es el responsable
 - > Establecen indicadores clave de rendimiento (KPI) vinculados a resultados empresariales reales
- Implementa procesos de supervisión y con intervención humana para mantener la transparencia y mejorar continuamente.



Paso 4

Implementa centrándote en el seguimiento de los resultados empresariales

- Tras la puesta en marcha, haz un seguimiento de cómo los flujos de trabajo impulsados por IA afectan a la velocidad, la precisión, el trabajo atrasado y la satisfacción del cliente.
- Usa esta información para ajustar el sistema y demostrar el valor de la inversión.



Paso 5

Escala a otras áreas de Customer Service

- Una vez que todo funcione correctamente, es el momento de explorar otros procesos donde la IA pueda aportar valor.
- Recuerda que la IA que está profundamente integrada en los workflows y alineada con la madurez operativa de la organización es la que genera mejores resultados.
- Un enfoque de escalado incremental facilita la adopción, permitiendo avanzar de forma progresiva y mantener el control sobre el retorno de la inversión (ROI).

Esker Synergy: Hacemos la IA de otra manera

Con más de 15 años de investigación y desarrollo a sus espaldas, Esker Synergy AI es un potente conjunto de tecnologías diseñado para dar respuesta a las cuestiones en constante evolución sobre la usabilidad, la seguridad y la sostenibilidad de la IA. He aquí por qué Esker destaca entre la multitud de proveedores de IA:

Tus datos siguen siendo tuyos.

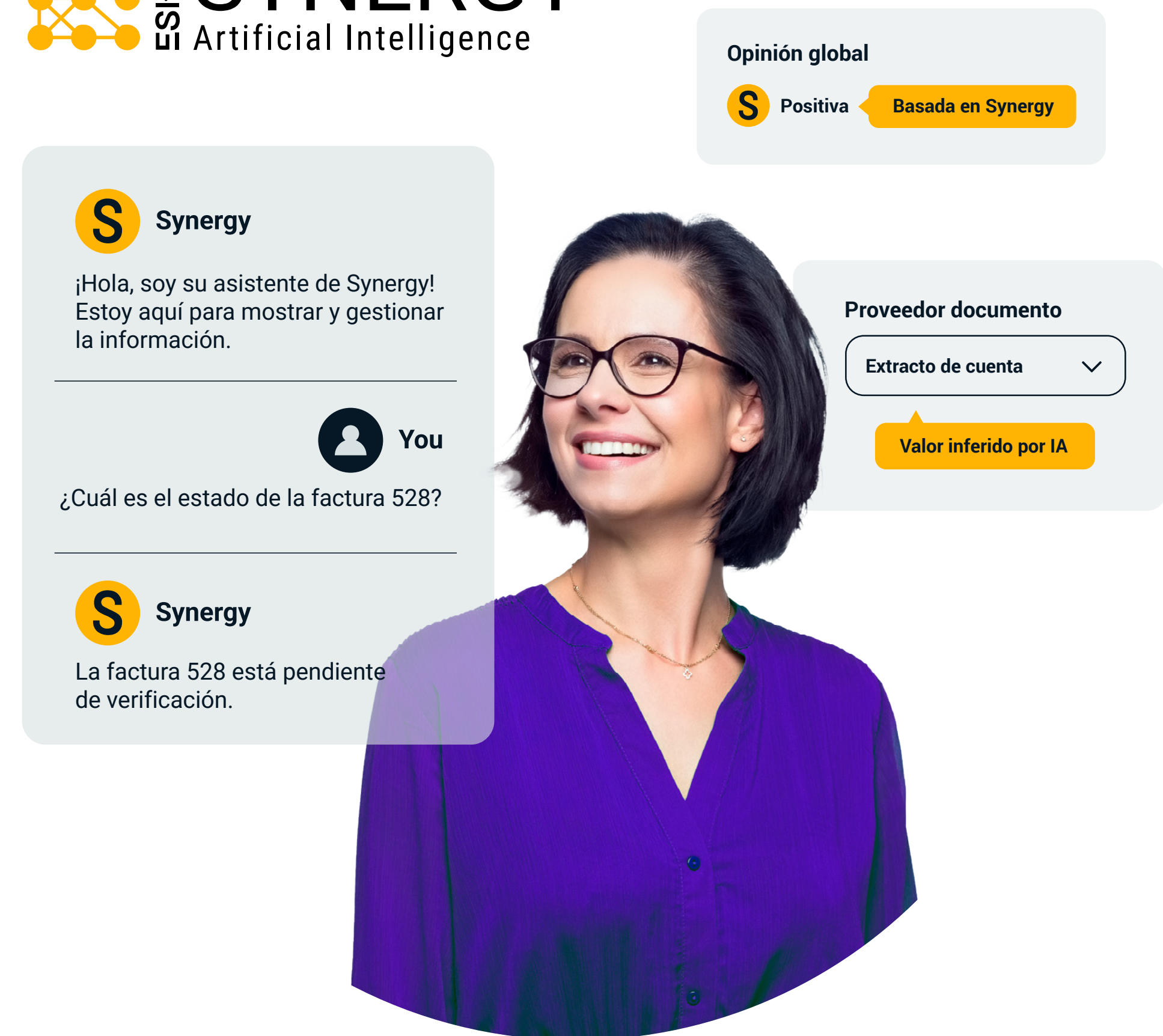
Todas las soluciones de Esker y las funcionalidades de Synergy GPT están diseñadas para garantizar la seguridad y la privacidad de los datos, asegurando que tus datos no puedan ser utilizados, guardados ni compartidos por terceros.

Nuestra IA es específica y responsable.

Entrenamos nuestro propio LLM para un uso de la IA específico, con un propósito claro y de gran valor, mientras que los modelos más grandes se ejecutan en servidores compartidos. Nuestra GenAI se optimiza continuamente para mejorar el rendimiento y la sostenibilidad.

Ofrecemos LLM como servicio.

Esker Synergy GenAI se integra a la perfección en nuestras soluciones, por lo que no necesitas un proveedor de LLM independiente. Nos encargamos de la ingeniería de prompts, las actualizaciones y el escalado seguro, reduciendo tu coste total de propiedad.





Por qué el éxito está en avanzar paso a paso: IA pragmática + integración operativa

Al finalizar este recorrido sobre el papel de la IA en el Customer Service B2B, la principal conclusión es clara: el éxito no se consigue persiguiendo la tecnología más llamativa ni tomando atajos. El verdadero avance llega al adoptar un enfoque práctico, seleccionar las herramientas adecuadas para cada reto y convertirlas en una parte integrada del día a día, en lugar de tratarlas como un añadido. Este enfoque es clave para garantizar un retorno de la inversión sólido y sostenible.

Desde nuestra perspectiva como plataforma de automatización O2C, el verdadero valor surge cuando herramientas de IA bien seleccionadas se combinan con procesos definidos y una gestión clara. Esta unión crea una base sólida y escalable, que permite al negocio fortalecerse en cada paso. En lugar de dar saltos improvisados, avanzar de forma progresiva y consciente es la clave para construir un Customer Service realmente eficaz y generar impacto a largo plazo.

“Ahora los equipos de Customer Service tienen más tiempo para hablar con los clientes y fortalecer la relación. Esto les permite dedicar más tiempo a hacer seguimiento de oportunidades, formarse en otras herramientas, ampliar su conocimiento de producto y centrarse en actividades que realmente aportan valor.”

Deborah Buck
Director of Customer Care, MCR Safety

Referencias

¹[Lindsey Wilkinson: Las empresas tienen una media de 21 proyectos de IA en producción, 20 de junio de 2025, CIO Dive](#)

²[Sheryl Estrada: Informe del MIT: el 95 % de los proyectos piloto de IA generativa en las empresas están fracasando, 18 de agosto de 2025, Fortune.com](#)

³[Ponencia inaugural: El camino dorado hacia el valor de la IA, 2025, Gartner IT Symposium/Xpo](#)

¿Quieres saber más sobre cómo implementar con éxito la IA en los workflows de Customer Service? Aquí tienes algunos recursos para empezar:

[Demostración de gestión de consultas de clientes](#)

[Esta entrada del blog sobre la implementación de la IA, escrita por Laura Ramos de Forrester,](#)

[o esta otra sobre la IA en el servicio de atención al cliente B2B, también de Laura Ramos,](#)

[Gartner ofrece una guía de evaluación de casos de uso de la IA y dice lo siguiente sobre la IA en el servicio de atención al cliente](#)

Hola, somos Esker

La Suite de Automatización con IA de Esker para el Departamento Financiero aprovecha lo último en tecnologías de Agentic IA y automatización para optimizar el capital circulante y cash-flow, mejorar la toma de decisiones estratégicas y fortalecer las relaciones humanas con clientes, proveedores y empleados. Las soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash de Esker automatizan cualquier proceso empresarial, al tiempo que respaldan estrategias de crecimiento a largo plazo. Con más de 40 años de experiencia en el sector, Esker opera en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia-Pacífico, con sede global en Lyon (Francia) y sede en EE. UU. en Madison, Wisconsin.



+40

años de experiencia con más de 20 años centrados en soluciones en la nube



+1.200

empleados que dan servicio a más de 1,12M de usuarios y a más de 3.000 clientes en todo el mundo



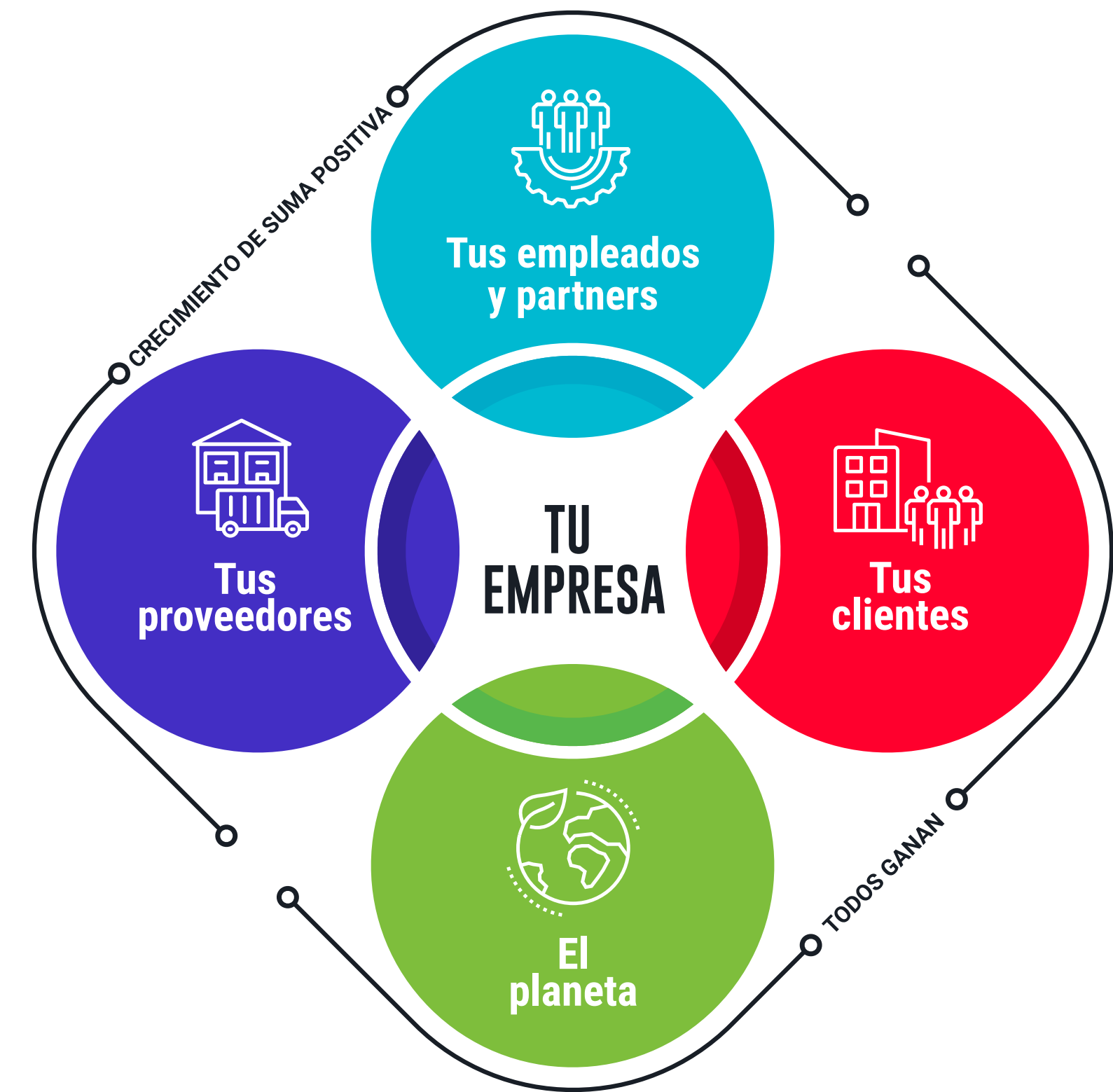
15

sucursales globales con oficinas centrales en Lyon, Francia, y Madison, WI



~€250

millones de euros en 2025



El éxito empresarial es mejor compartido

En Esker pensamos que la única forma de crear un cambio real y significativo es mediante un crecimiento de suma positiva. Esto implica lograr un éxito empresarial que no sea a costa de ninguna persona, departamento o empresa. ¡Todos ganan! Por eso diseñamos nuestra tecnología basada en IA para empoderar a todas las partes interesadas, fomentando la creación de valor a largo plazo.

