

De Assistent, een slimme hulp voor collega's in de winkel.



IA para empoderar empleados

El sistema permite mejorar la experiencia en tienda

- RESTAURACIÓN Y FOOD SERVICE -

FINANCIA:



COORDINA:

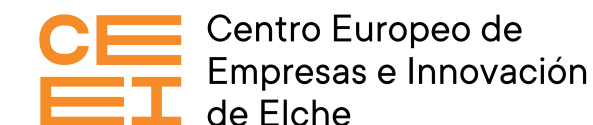


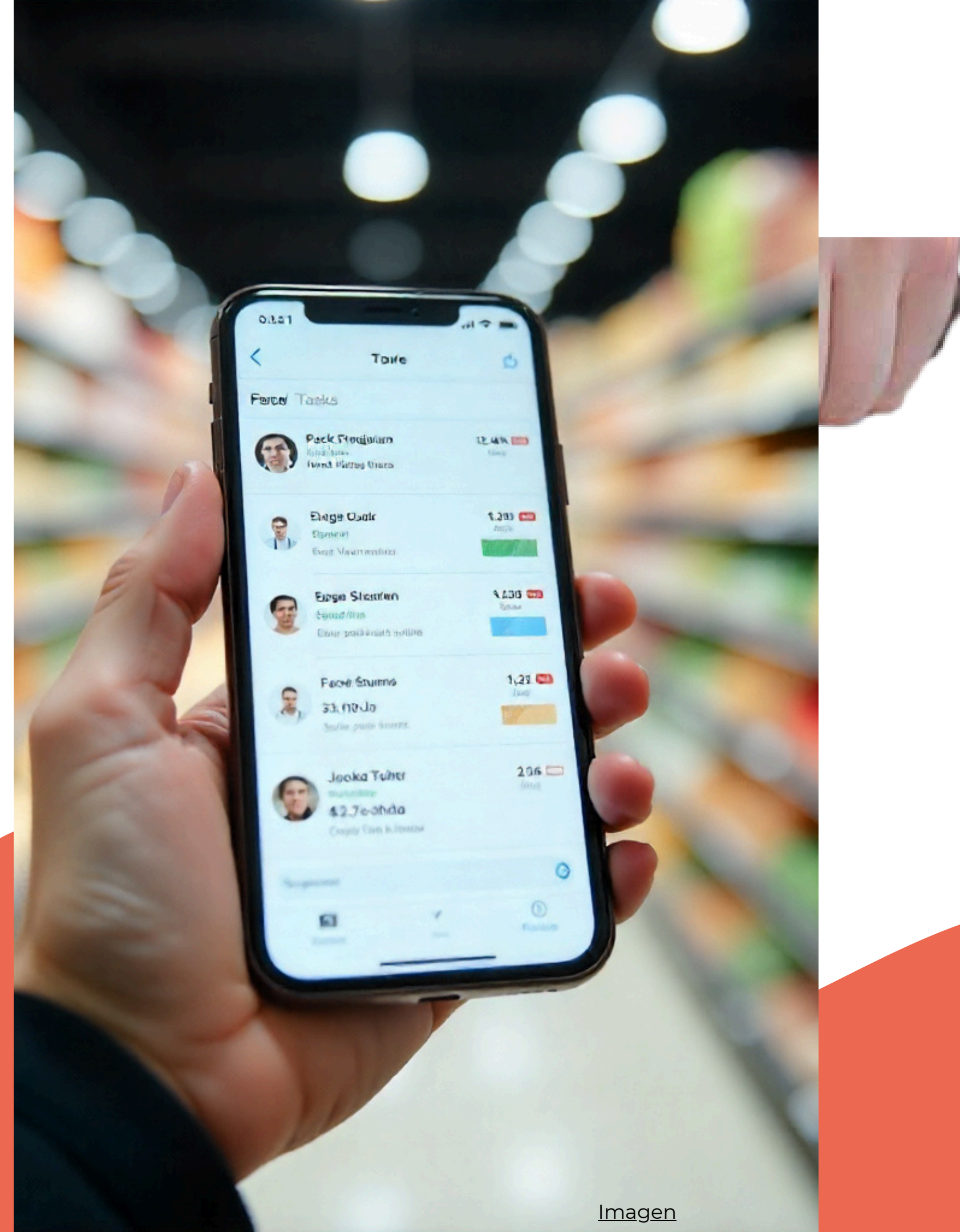
Imagen: [Albert Heijn](#)

RESUMEN EJECUTIVO

Albert Heijn, la mayor cadena de supermercados de Países Bajos, ha lanzado un asistente generativo de IA integrado en su app interna para empleados.

La herramienta responde en tiempo real a consultas sobre inventario, ubicación de productos y procedimientos, con el fin de agilizar tareas, reducir fricciones y elevar la satisfacción tanto del personal como de los clientes.

Fuente



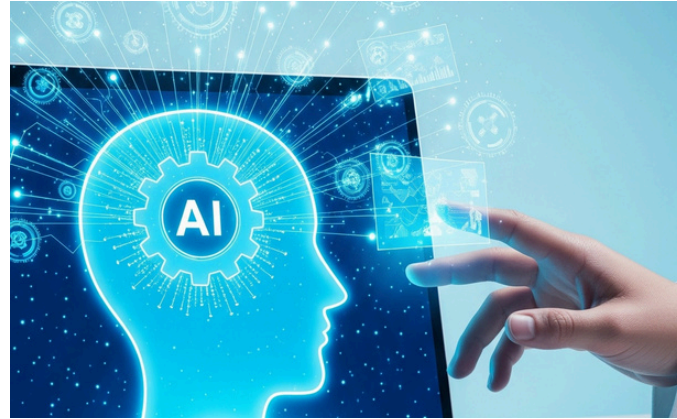
CONTEXTO

El retail físico enfrenta el reto de mantener la eficiencia operativa sin sacrificar la calidad de la experiencia humana.

En este escenario, la sobrecarga de consultas y procesos repetitivos frena a los empleados, mientras que los clientes demandan inmediatez. Un asistente de IA reduce esta fricción, liberando tiempo y energía para un trato más personalizado.



TENDENCIAS RELACIONADAS



IA como piloto laboral

Empresas que implementan asistentes internos para aumentar productividad



Retail aumentado

Digitalización del punto de venta mediante apps, realidad aumentada o sensores

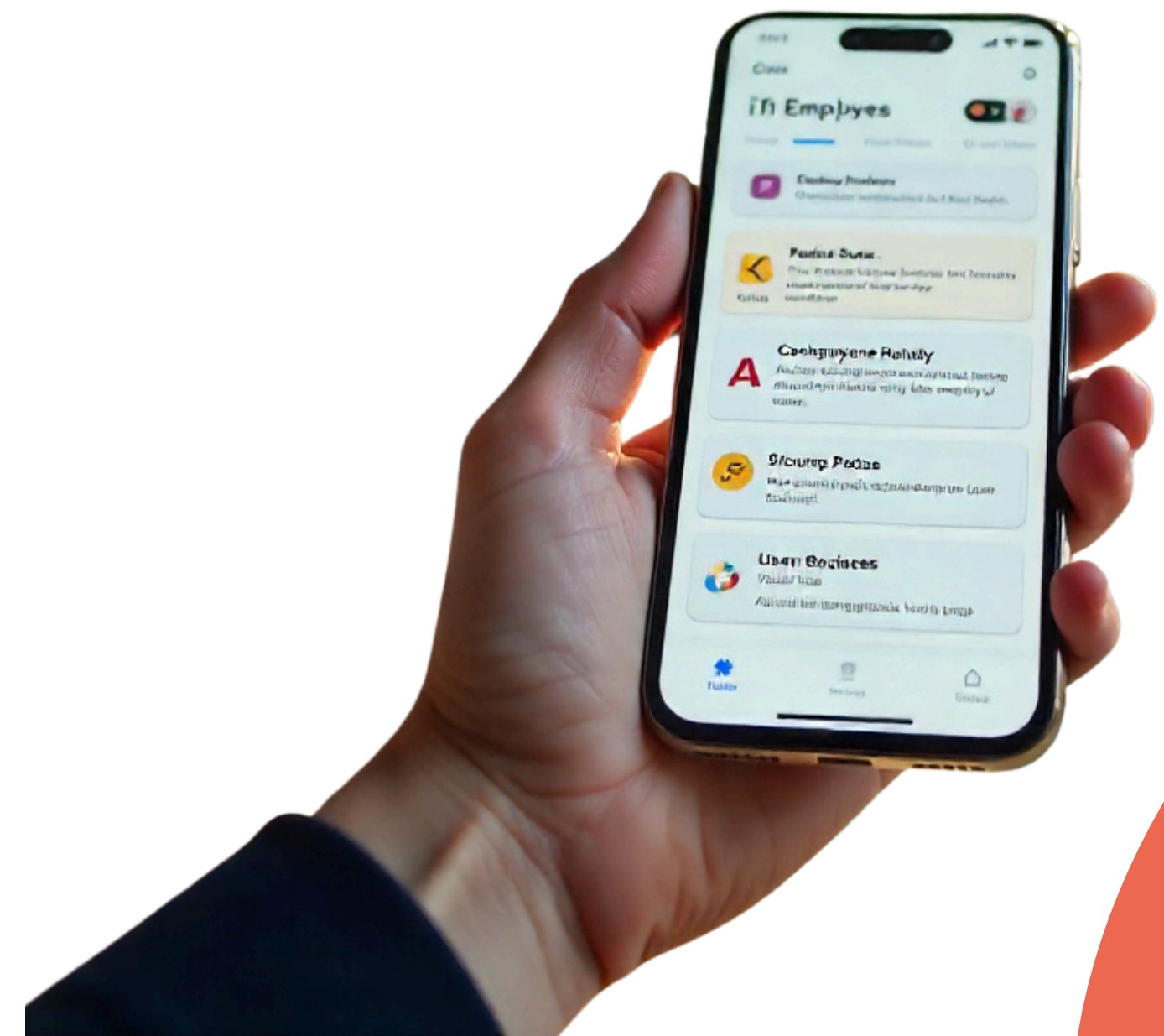


Employee experience como ventaja competitiva

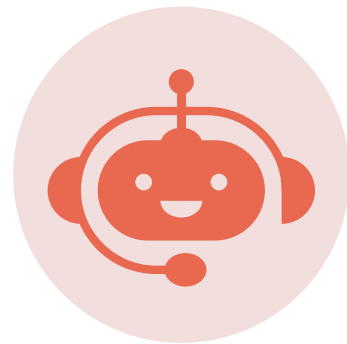
Marcas premium adoptan innovación verde sin comprometer estética o calidad.

¿POR QUÉ AHORA?

- **Madurez tecnológica:** la IA generativa ha alcanzado niveles de respuesta rápida y contextualizada, adecuada para operaciones en tiempo real.
- **Presión en el retail:** inflación, escasez de talento y aumento de la competencia hacen que optimizar procesos sea prioritario.
- **Expectativas sociales:** tanto empleados como consumidores valoran herramientas que simplifiquen su vida cotidiana.

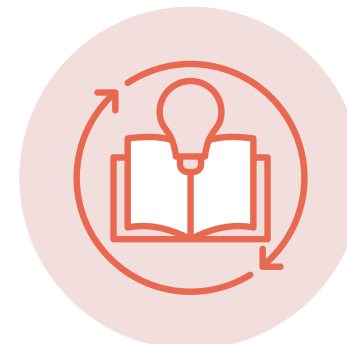


OPORTUNIDADES



Pymes y comerciales locales

Implementar chatbots o asistentes ligeros para gestionar inventario, pedidos y atención en mostrador



Formación continua

Usar IA como “mentor digital” que resuelve dudas y entrena a nuevos empleados en el trabajo



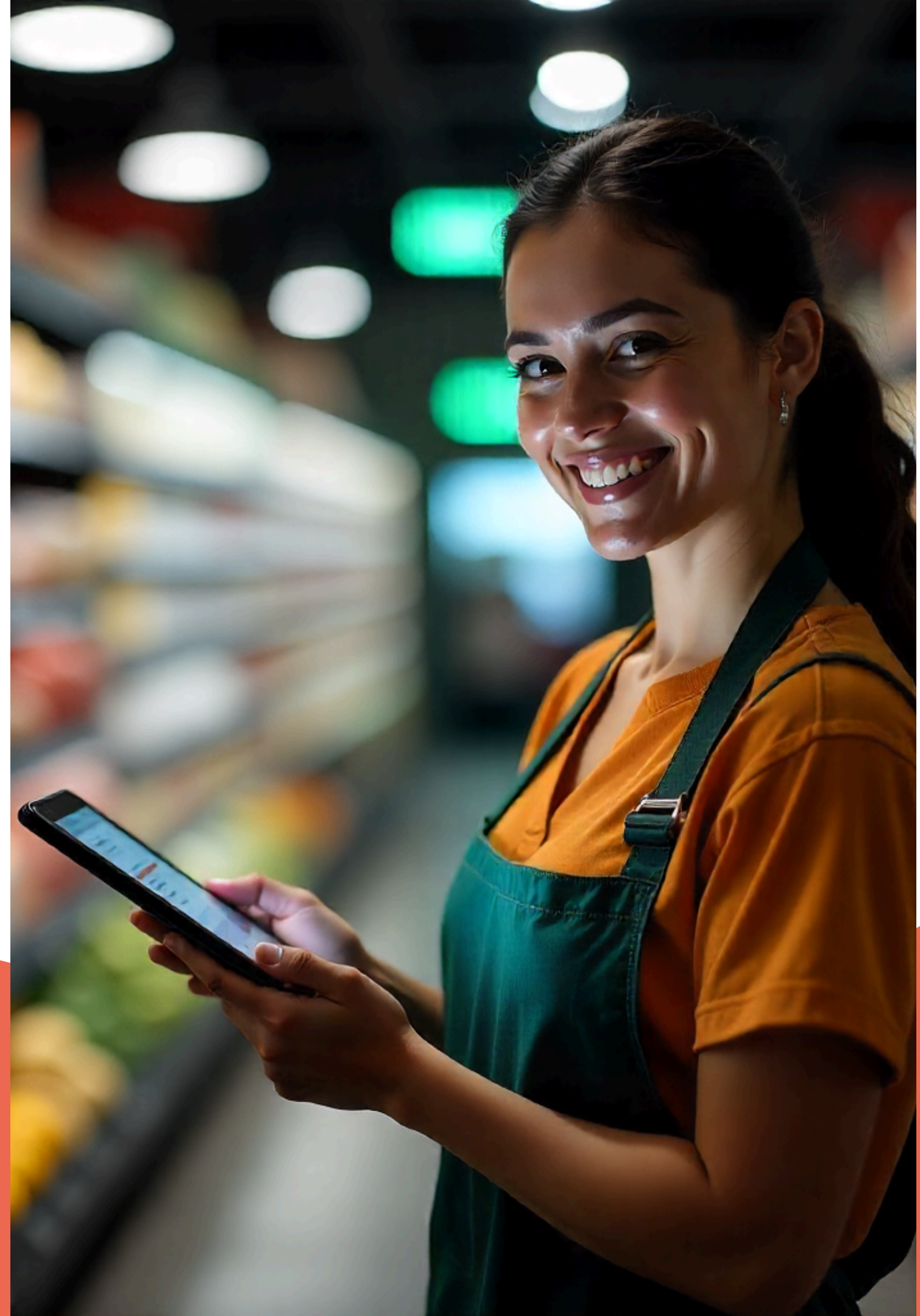
Atención al cliente híbrida

Extender el modelo para que consumidores también accedan a un asistente en tienda o en apps de compra.

CONCLUSIONES

El movimiento de Albert Heijn muestra que la IA en retail no solo es para optimizar procesos, sino para humanizar la experiencia: menos tiempo en tareas repetitivas, más en lo que importa.

Para quienes emprenden o gestionan negocios, es un recordatorio claro: invertir en tecnología para los empleados es invertir en la experiencia del cliente.





Cooperar para innovar y transformar

www.sommos-connecta.com

FINANCIA

COORDINA