

# Microsoft impulsa las relaciones digitales de IKEA con ayuda de la Inteligencia Artificial

abril 10, 2019

Gracias a Microsoft Azure Databricks, IKEA democratiza internamente la puesta en marcha de nuevos procedimientos basados en IA, para continuar impulsando la innovación que define a la compañía.

- El uso de técnicas de *Machine Learning* permite a IKEA híper personalizar la interacción con cada cliente en función de sus circunstancias, para ofrecerle el mejor servicio.
- El proyecto de ciencia de datos, que coloca a IKEA en una posición pionera en su sector, está operado por [ENCAMINA](https://www.encamina.com/) (<https://www.encamina.com/>), partner de Microsoft.

---

Microsoft, a través de su partner ENCAMINA, ha desarrollado para IKEA un ambicioso proyecto de ciencia de datos, basado en [Microsoft Azure Databricks](https://azure.microsoft.com/es-es/services/databricks/) (<https://azure.microsoft.com/es-es/services/databricks/>), que

tiene como objetivo avanzar en la híper personalización de la experiencia proporcionada a cada cliente. En los últimos años, la necesidad de mantener una relación digital con los clientes se ha multiplicado, e IKEA está inmersa en una transformación continua para cambiar el modo de presentación de sus productos, tanto dentro de sus tiendas como fuera de ellas, en consonancia con la demanda de sus clientes.

*“En IKEA situamos al cliente más allá del centro de todas nuestras decisiones y nos planteamos cómo nos gustaría hablar con él, tanto dentro de nuestras tiendas como fuera de ellas. A través de nuestra página web, newsletters, redes sociales, SMS... ¿Qué nos gustaría contarle? ¿Cuándo y cómo?”, comenta Antonio Velasco, Chief Technology Officer en IKEA España. “Una vez definimos todas sus necesidades, nos planteamos cómo hacer realidad nuestro objetivo de hablar de tú a tú a nuestros clientes, según sus circunstancias personales”.*

## Inteligencia Artificial como pieza clave

Tras un primer análisis, ENCAMINA exploró la situación interna de IKEA como punto de partida: qué tipos de bases de datos manejaban, cómo poder recuperar todos esos fragmentos y estructurarlos de una forma válida para los modelos que deseaban poner en marcha. Este escenario demandaba una solución tecnológica avanzada, centrada en la ciencia de datos, que proporcionara una alta flexibilidad y permitiera poner el foco en la innovación, reducir los costes y aumentar las funcionalidades.

Según comenta Antonio Velasco: *“Valoramos multitud de ofertas en el mercado. Hay soluciones potentísimas, incluso muy económicas, pero no cuentan con todo el soporte que necesitamos, ni nos sentíamos completamente arropados por ellas para emprender este camino de transformación y cumplir los objetivos de negocio. Con Microsoft Azure Databricks contamos con todas las capacidades que buscábamos, y su ecosistema de partners, con Encamina como compañero de viaje especializado y altamente flexible, ha sido pieza clave para acometer con éxito el reto.”*

## Simplicidad e integración

Azure Databricks ha permitido a IKEA implementar su big data, componente por componente, reduciendo el tiempo necesario para su despliegue y facilitando la gestión y operación diaria, gracias a la simplicidad e integración de la plataforma cloud de Microsoft.

El uso de herramientas como Machine Learning Studio permite a IKEA desplegar, en pocos clics, acciones complejas basadas en Inteligencia Artificial, que reportan datos de gran valor a la organización. Gracias a ello, se elimina la barrera que supone la necesidad de conocimientos profundos de programación y se democratiza la puesta en marcha de modelos de Inteligencia Artificial entre más personas de la organización. De esta forma, IKEA consigue acelerar la puesta en marcha de acciones, al mismo tiempo que se minimiza la utilización de recursos y los costes.

### Acerca de IKEA

1943, Suecia. Hace 75 años nació IKEA para ayudarte a transformar tu hogar. En España aterrizamos hace 22 años. Desde entonces, nuestra misión es crear un mejor día a día para la mayoría de las personas. Nos apasiona la vida en casa y queremos ayudarte a que hagas de tu hogar un lugar mejor. Por eso defendemos firmemente en “el diseño democrático”: que todo el mundo pueda acceder a productos funcionales, de diseño, sostenibles, de calidad y a un precio asequible.

Ese es el “concepto IKEA”: ayudar a que cada vez sean más las personas que disfruten de su hogar. A que en él encuentren un bienestar necesario, fundamental. Y para llegar a ese objetivo nos guiamos por nuestros valores, con gran pasión por lo que hacemos. Nuestros puntos fuertes somos los que formamos IKEA España, el espíritu de equipo y el entusiasmo. Trabajamos duro, pero nos divertimos haciéndolo. Somos una empresa inclusiva, que apuesta por la igualdad y que cuida el planeta.

De hecho, el 52% de los puestos de mando de IKEA en España lo ocupan mujeres. Nuestro objetivo para el 2020 es ser 100% sostenibles, utilizando madera procedente de bosques mucho más sostenibles y produciendo tanta energía como necesitamos en nuestras tiendas. Por eso, nuestras instalaciones de fotovoltaico producen ya cerca del 20% de la energía verde que consumimos y somos el primer consumidor de algodón orgánico. Y esto es solo el principio.