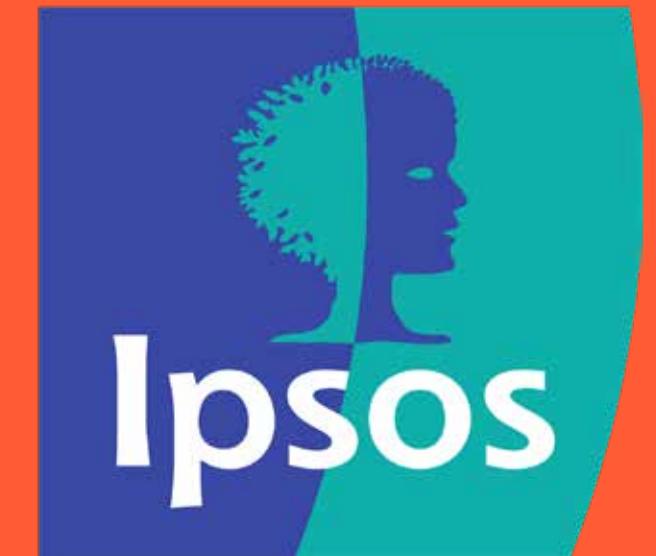
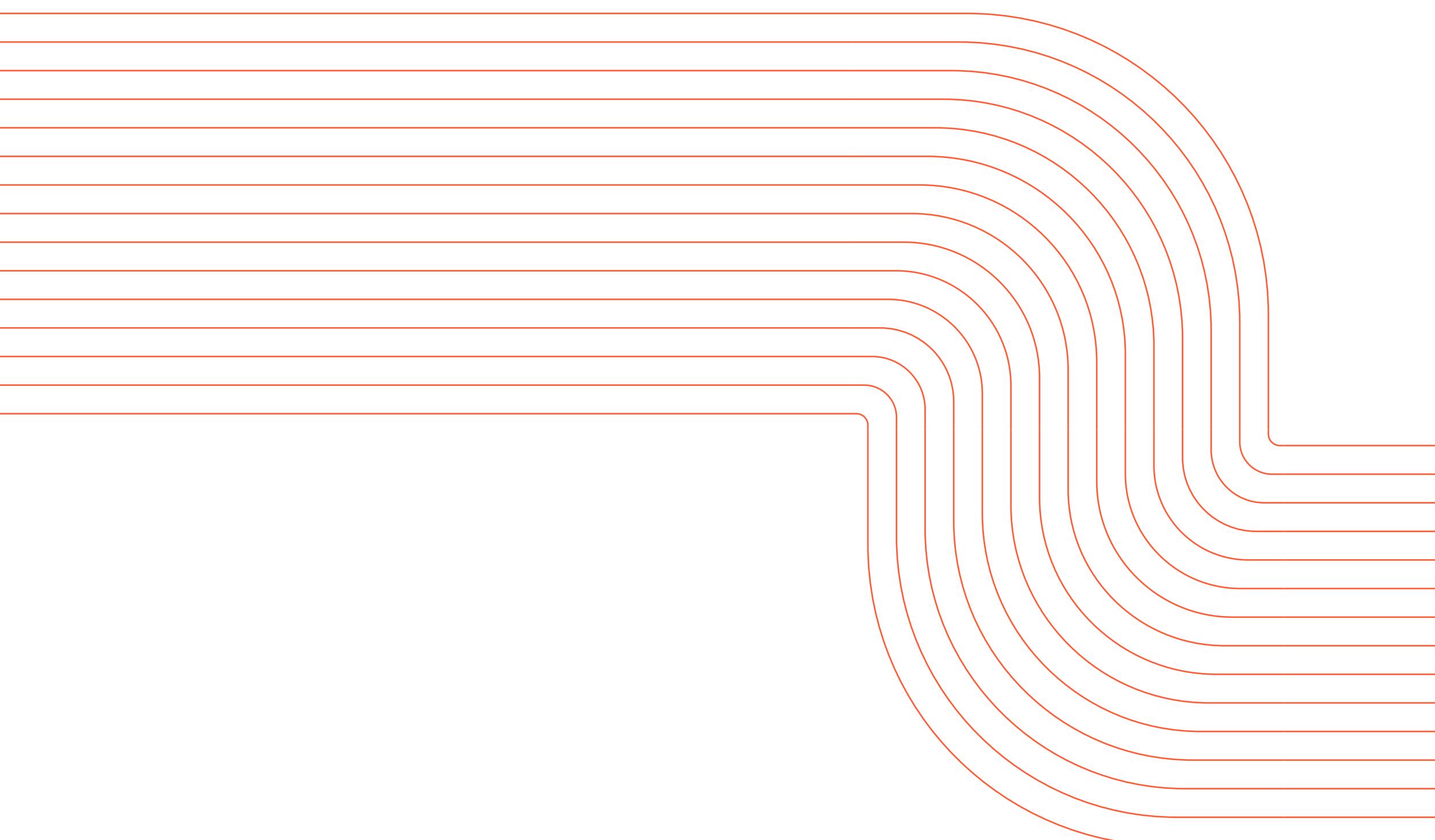


FCamara Cases



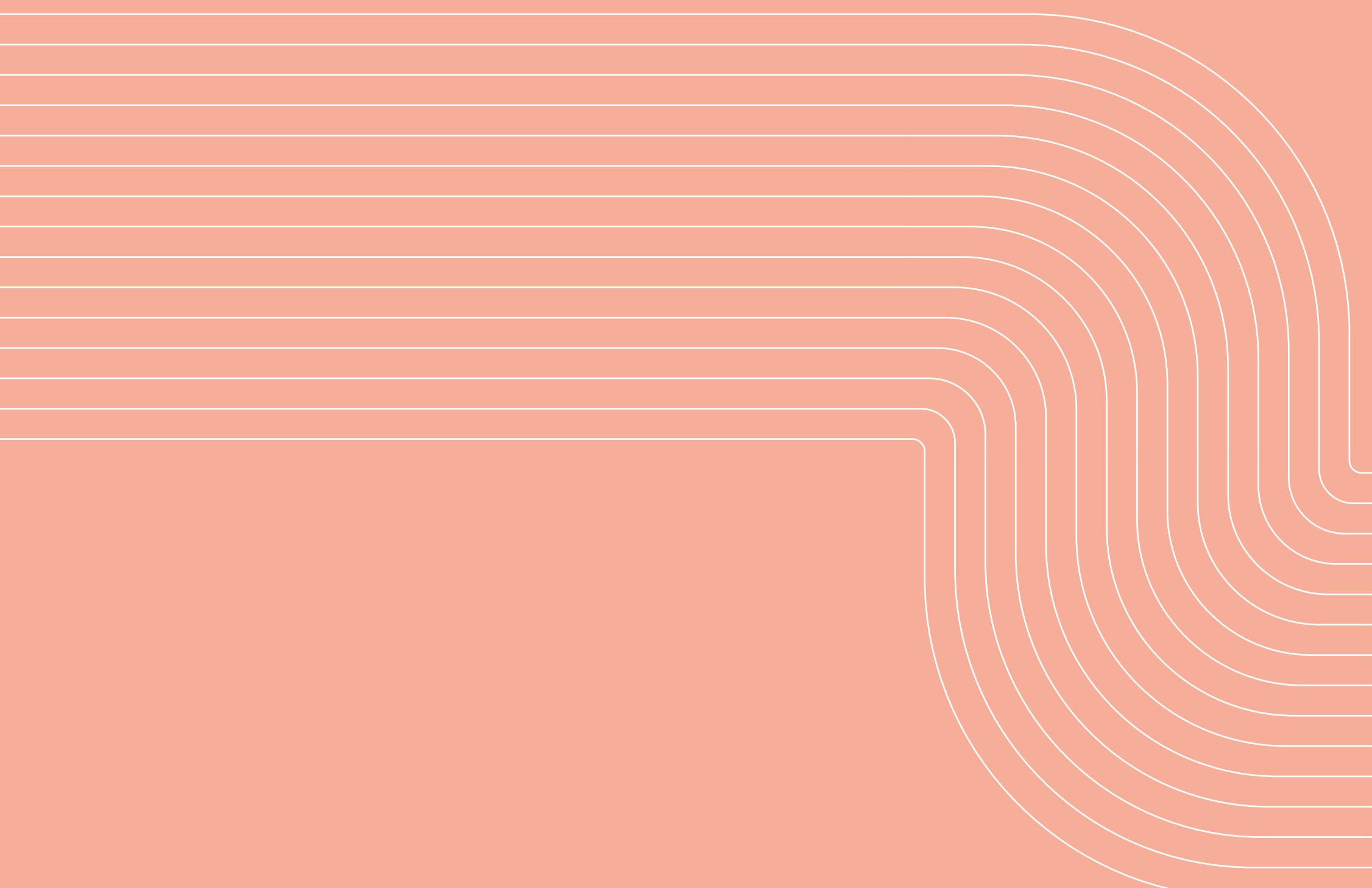
FCamara Cases es una serie de historias de éxito que ejemplifican los desafíos superados por diversas organizaciones de diferentes sectores. Estas historias evidencian cómo la multinacional brasileña FCamara, por medio de su ecosistema de tecnología e innovación, transforma la adopción de jornadas digitales en valor para los negocios.

En este material, detallamos cómo **Ipsos**, empresa referencia en investigación y consultoría de mercado, realizó la alianza con FCamara para mejorar sus procesos. **La colaboración resultó en mejoras significativas en eficiencia y productividad**, llevando a una expansión del proyecto para las unidades de Ipsos en América Latina. En razón del éxito, la iniciativa ahora se está implementando de modo global.



Resumen

Visión general	05
Sobre Ipsos	06
Desafío	07
Metodología	08
Solución	09
Resultados	11
Sobre FCamara	13
FCamara y actuación en IA	14



FCamara cases

**¿Cómo la tercera mayor
empresa de investigación
de mercado del mundo
aplicó IA en sus procesos
para aumentar la
eficiencia y productividad?**



El desafío

Reconocida como referencia en el sector de **investigación y consultoría de mercado**, Ipsos enfrentó un desafío significativo: la necesidad de **agilizar la entrega de resultados** a sus clientes, un proceso que exigía el manejo cuidadoso y detallado de grandes volúmenes de datos obtenidos en entrevistas.

La solución

Para mejorar la eficiencia y productividad en el proceso de análisis de datos, **Ipsos** recurrió a **FCamara**, ecosistema de tecnología e innovación, buscando implementar **inteligencia artificial** en este proceso, denominado "**codificación**". El objetivo era utilizar IA no solo para optimizar la eficiencia del proceso, pero también para acelerar la generación y entrega de *insights* valiosos derivados de los datos recolectados en investigaciones.

Los resultados



Saving del 25% relativo al año anterior



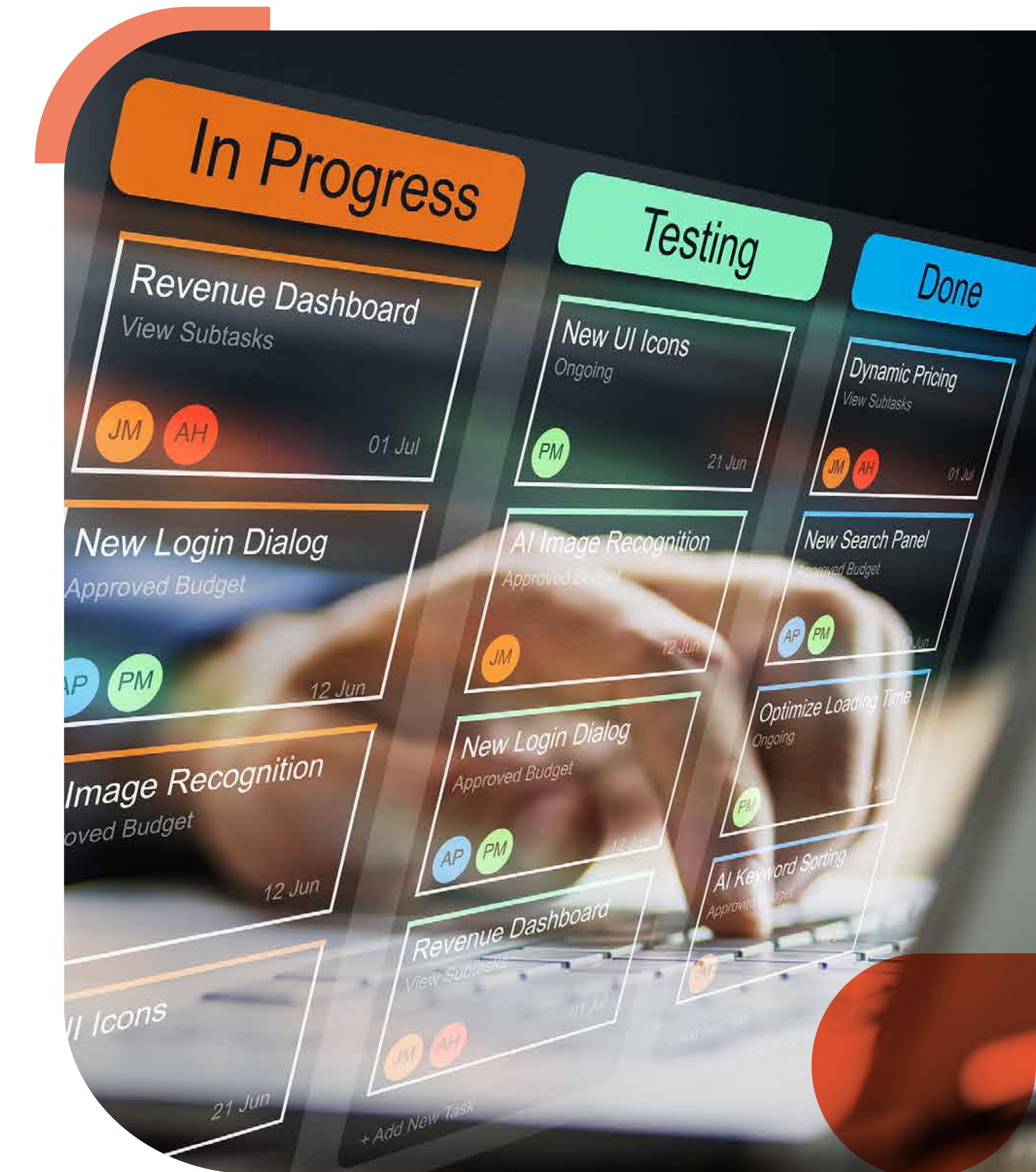
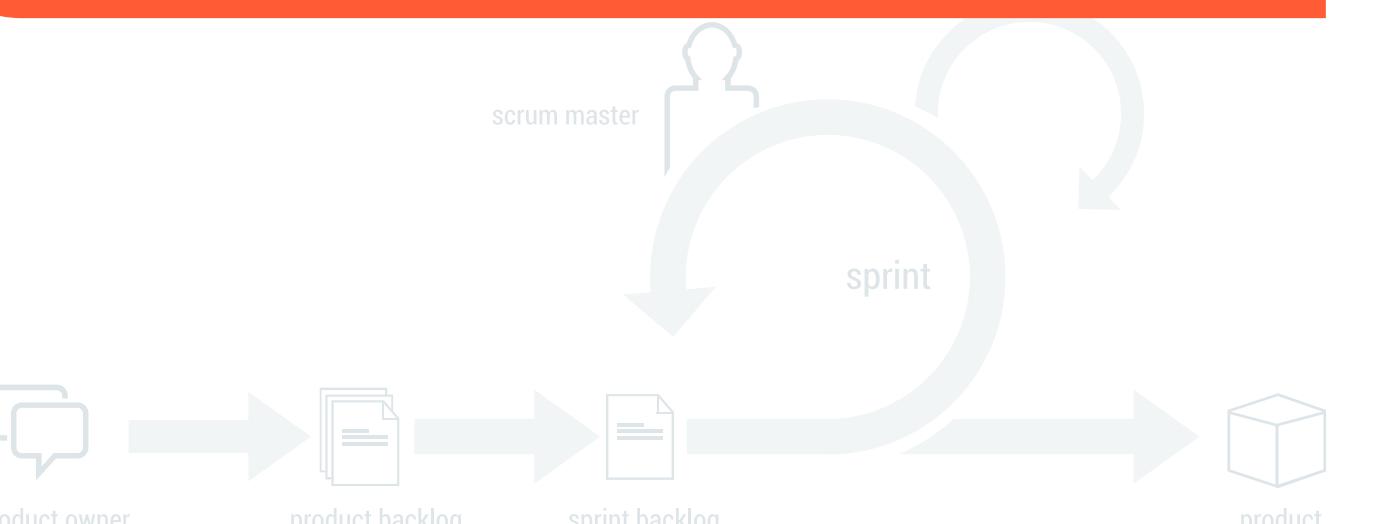
35% de reducción en el tiempo de codificación (productividad)



Expansión del proyecto para otros países de América Latina y a escala global



80% de tasa de asertividad por parte de IA



Sobre IPSOS

Segmento: investigación y consultoría de mercado

Sitio web: www.ipsos.com.br

País/ región: Brasil

Ipsos, fundada en 1975 por Didier Truchot, es una renombrada empresa multinacional de investigación y consultoría de mercado, con sede en París, Francia.

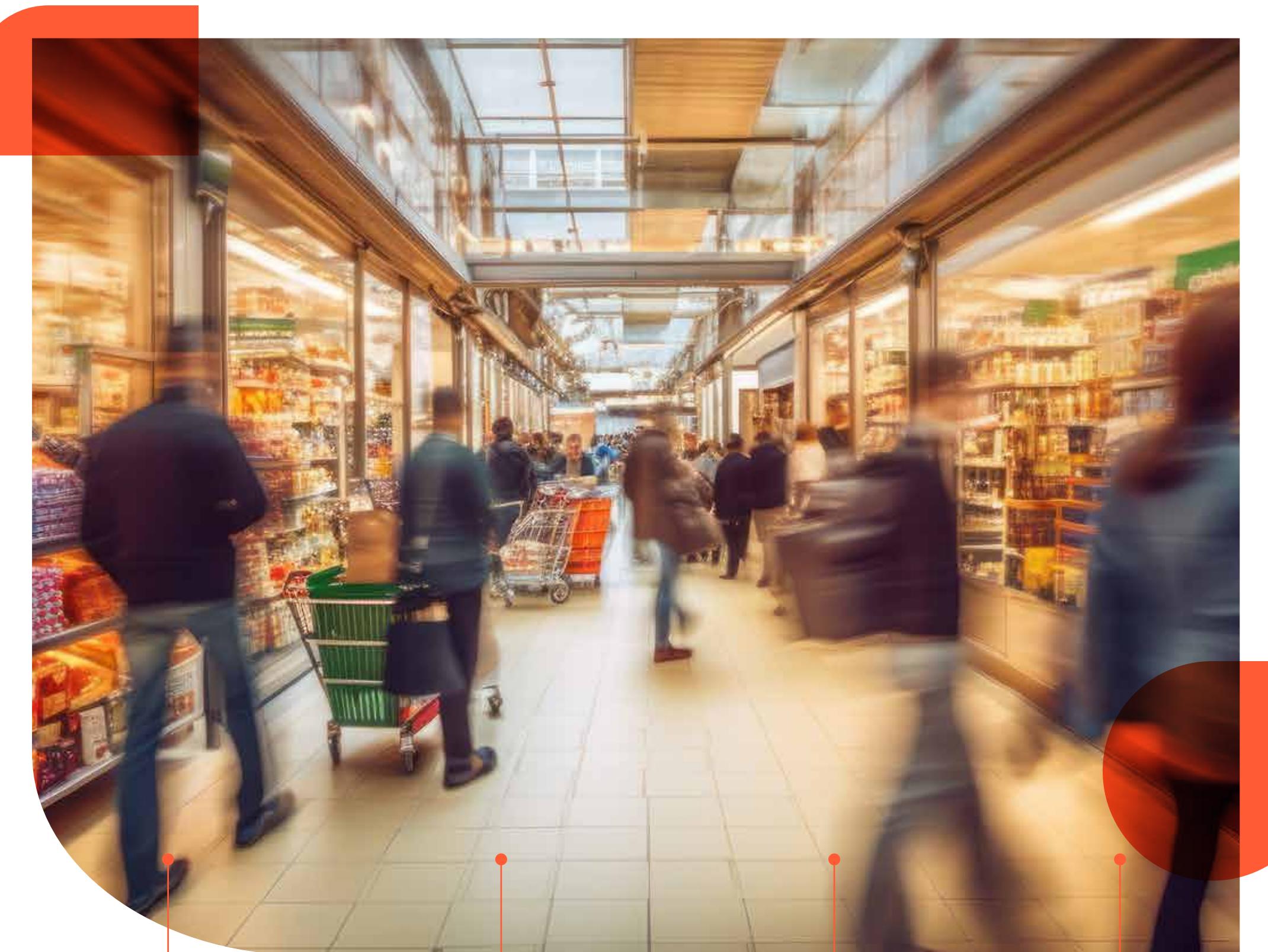
Como una de las líderes globales en el suministro de encuestas de marketing, propaganda, medios, satisfacción del consumidor y encuesta de opinión pública, **Ipsos** marcó su llegada a Brasil en 1995, reforzando su presencia internacional.

Hasta el momento, la empresa condujo aproximadamente **47 millones de entrevistas**, de las cuales 25 millones se realizaron online, demostrando su extensa capacidad de recolección y análisis de datos. De acuerdo con **ESOMAR Report** de 2017, **Ipsos** es

reconocida como la tercera empresa de estudios de mercado mayor del mundo.

Desde el día 1º de julio de 1999, Ipsos tiene su capital abierto en la Bolsa de Valores de París, una etapa importante que subraya su éxito y crecimiento sostenible.

Hace más de 10 años, la empresa realizó una alianza estratégica con **FCamara**, con el objetivo de incorporar tecnología de punta e innovación en sus procesos, evidenciando su compromiso con la mejora continua y la aplicación de soluciones innovadoras en encuesta de mercado.



+ de 5 mil
clientes

47 millones
de entrevistados

+ de 18 mil
empleados

89
países

Eficiencia y precisión: los desafíos enfrentados en la codificación de datos de entrevistas

Entendiendo la dinámica y las exigencias del sector de encuestas de mercado, **Ipsos** identificó la necesidad de perfeccionar sus métodos de recolección y análisis de datos, buscando resultados precisos con mayor agilidad en la entrega a sus clientes.

Este compromiso con la excelencia impulsó la búsqueda por innovaciones constantes, principalmente en el proceso de **codificación de respuestas de entrevistas**.

Las entrevistas realizadas por **Ipsos**, ricas en datos cualitativos, son fundamentales para captar las percepciones y comportamientos de los consumidores. Sin embargo, transformar esta información en datos cuantitativos analizables presentó desafíos en términos de precisión y rapidez.

Esto sucede en razón del proceso

adoptado por **Ipsos**, denominado "codificación", en el cual un grupo de especialistas examina cuidadosamente las respuestas suministradas y las organiza en temas o conceptos relevantes, un procedimiento que requiere no sólo un alto nivel de discernimiento, sino también una metodología eficiente para manejar la gran cantidad de datos.

Durante la realización de una entrevista, normalmente se hacen preguntas de opción múltiple, así como preguntas abiertas que permiten a los entrevistados ofrecer detalles sobre sus experiencias en relación a cuestiones específicas.

En este escenario, **Ipsos** reconoció la urgencia de refinar este proceso para mejorar la precisión de los datos y acelerar la entrega de los resultados a los clientes.



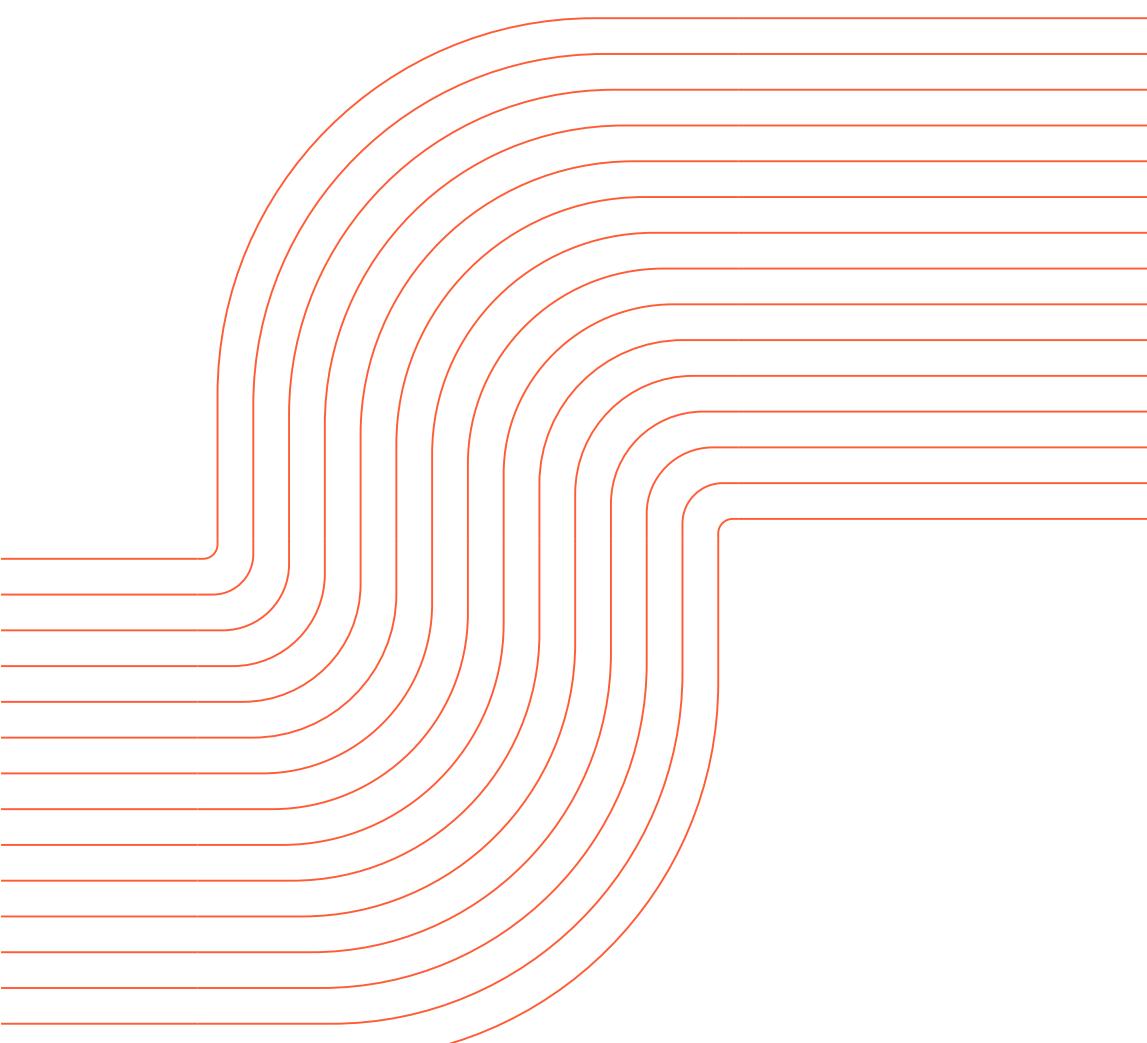
Metodología ágil para adopción de Inteligencia Artificial

Ante los desafíos enfrentados en la codificación de respuestas abiertas y en la búsqueda de eficiencia y productividad, **Ipsos** dirigió sus esfuerzos a la innovación tecnológica, identificando en **inteligencia artificial (IA)** la solución ideal para revolucionar sus procesos.

Iniciado en julio de 2023 con apoyo de **FCamara**, se implementaron metodologías ágiles para orientar el proyecto. Referencia en el mercado de tecnología hace 16 años, **FCamara** eligió la metodología Scrum, centrado en la colaboración y flexibilidad entre los equipos de Tecnología de la Información (TI) y Operaciones.

A través de *Sprints*, reuniones diarias y revisiones, el equipo priorizó actividades, adaptándose continuamente a las necesidades y

manteniendo una comunicación clara. Este esfuerzo conjunto optimizó la codificación de respuestas abiertas, elevando significativamente la eficiencia y la productividad.



Derribando barreras e implementando IA en la codificación de datos

En el desarrollo del proyecto, se planificaron y ejecutaron diversas pruebas.

Inicialmente, datos que ya habían sido codificados por especialistas fueron utilizados como modelo de referencia para las pruebas.

Esto incluyó el envío de conjuntos de datos conteniendo respuestas abiertas de encuestas, que cubrían una amplia gama de tópicos y niveles de complejidad.

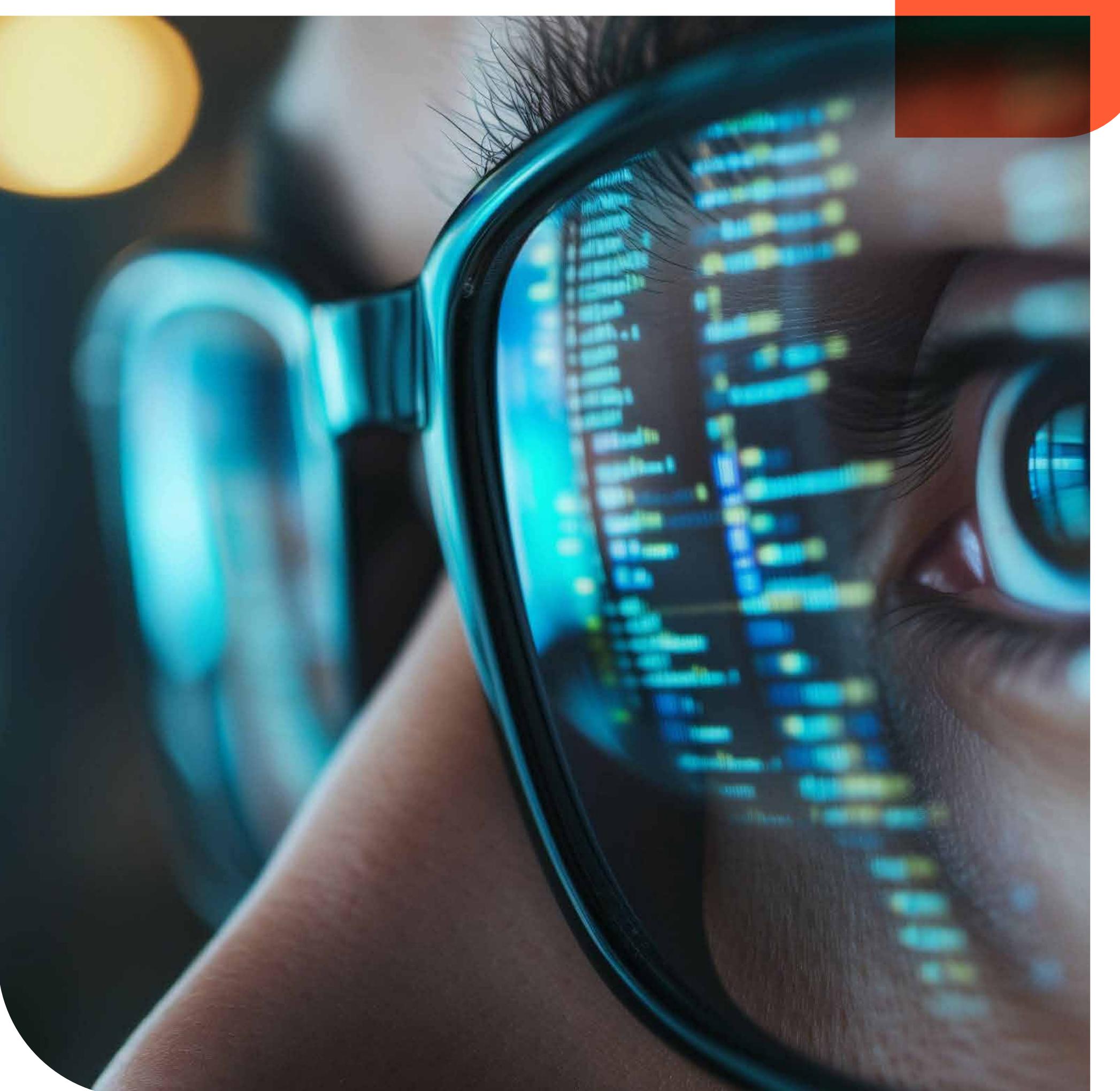
Posteriormente, IA enfrentó el desafío de codificar estos mismos datos sin cualquier conocimiento previo de los resultados obtenidos por los especialistas, replicando así condiciones reales de aplicación.

Para asegurar una evaluación justa e imparcial, las pruebas fueron proyectadas para examinar diversos aspectos del desempeño de IA. Esto incluyó su precisión en la identificación de temas relevantes, la consistencia al codificar respuestas similares y la habilidad de navegar por las ambigüedades y matices lingüísticos.

Aspectos como el tiempo de procesamiento y la capacidad del sistema de escalar para gestionar grandes volúmenes de datos fueron meticulosamente evaluados, asegurando una comprensión amplia de la capacidad de IA en adaptarse y corresponder a las exigencias del proyecto.

La implementación de IA en el proceso de análisis de datos cualitativos, especialmente en las respuestas de las preguntas abiertas, marcó un avance significativo en la manera como Ipsos aborda la codificación. Con el proyecto implementado, el nuevo sistema mejoró el proceso de análisis de datos cualitativos, centrándose en las respuestas de las preguntas abiertas, por medio de la aplicación de IA generativa.

Finalmente, la estrategia colaborativa y adaptativa, basada en principios ágiles y la sólida asociación entre **Ipsos** y **FCamara**, fue la clave para avanzar en la primera fase del proyecto. Ahora, el proyecto avanzó hacia la segunda fase, centrada en la implementación de más funcionalidades.



“

En este proyecto, enfrentamos desafíos que pusieron a prueba nuestra creatividad y determinación. Pero, como equipo, fuimos guiados por nuestra pasión en crear soluciones innovadoras que hacen la diferencia. El éxito de este proyecto está anclado en los resultados que logramos y también en el impacto que tuvo para nuestro cliente.

”

Roberto Monfort,

Business Unit Director de FCamara



Resultados consolidados con la integración de IA

La ejecución de este proyecto, con la aplicación de IA generativa, proporcionó al equipo de TI de **Ipsos** varias aprendizajes, especialmente sobre cómo interactuar eficientemente con sistemas de IA.

Un descubrimiento histórico fue la capacidad de IA para producir resultados de alta calidad, superando las expectativas y revelando su potencial transformador en tareas complejas de codificación de datos.

Durante el proyecto, se hizo evidente que la eficacia de IA dependía de la calidad de las indicaciones proporcionadas. **Ipsos** destacó que uno de los principales aprendizajes para el equipo de TI fue la **mejora de sus habilidades en la creación de prompts detallados y bien estructurados**.

Esta mejora incluyó técnicas para elaborar preguntas con claridad, usar ejemplos representativos para encaminar a IA y especificar formatos de salida para una integración eficiente con los sistemas existentes.



Ganar en eficiencia operativa

La agilidad en el proceso de grandes volúmenes de datos aceleró la elaboración de informes, optimizando recursos y reduciendo costos en las entregas.



Expansión a escala global

La herramienta mostró tanto éxito en Brasil que su utilización se expandió a otras unidades de la empresa en América Latina y ahora se está adoptando a escala global.



Aceleración en la entrega e insights

La velocidad de IA en la codificación acelera los análisis, garantizando que los clientes de Ipsos obtengan *insights* rápidamente y aumenten la ventaja competitiva.

35%

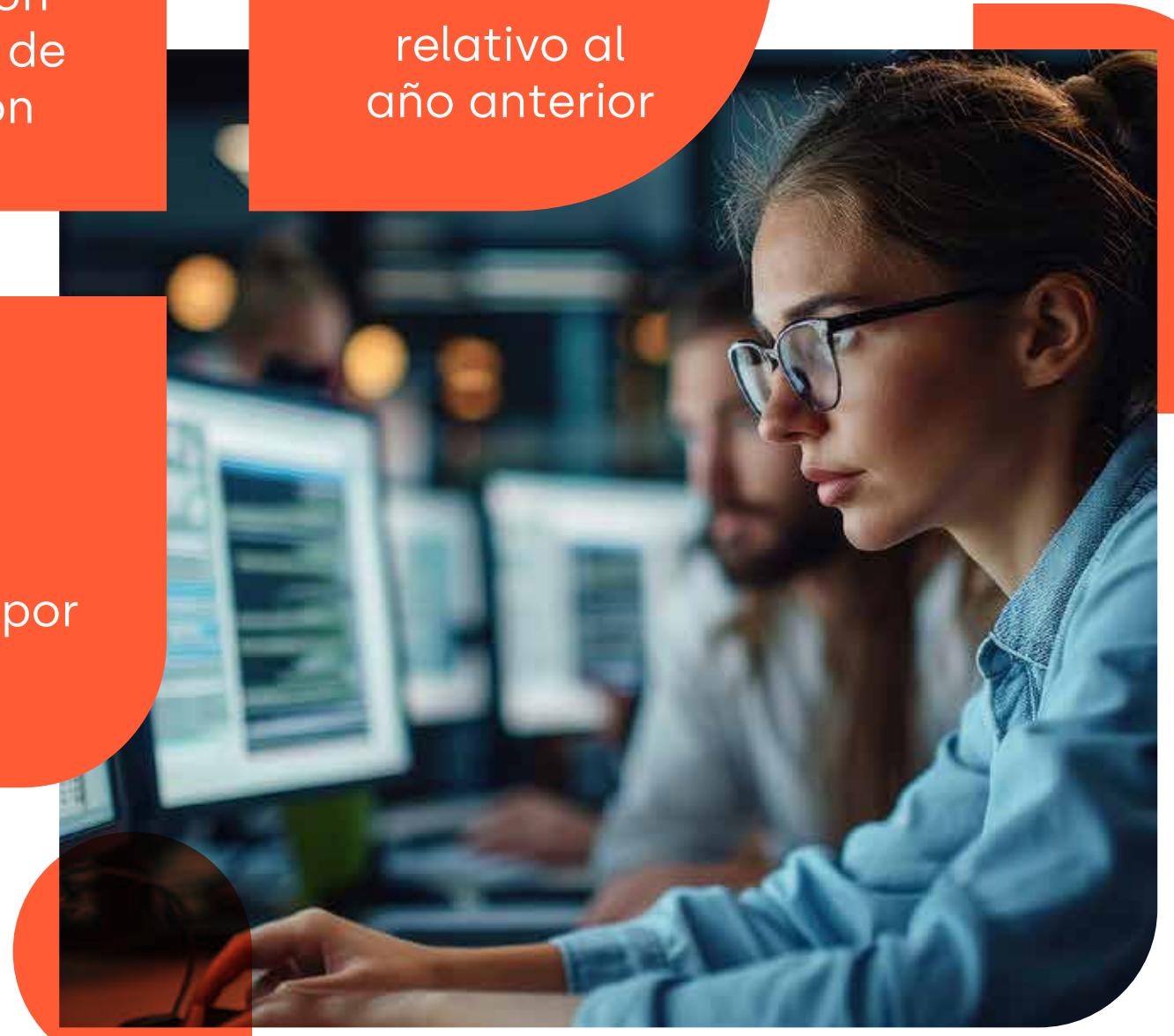
de reducción
del tiempo de
codificación

80%

de tasa de
asertividad por
parte de IA

**Saving de
25%**

relativo al
año anterior



“

El proyecto no sólo superó las expectativas, pero la herramienta ya se está utilizando de modo activo pasando por pruebas de nuestro equipo global, evidenciando el compromiso y la eficacia del equipo de FCamara. Además de su alta disponibilidad, el equipo impresiona por la capacidad técnica, resiliencia y la habilidad de adaptarse rápidamente a las necesidades del negocio, fortaleciendo nuestra confianza y entregando soluciones de alto nivel.

”

Mailson Rocha,
IT Director and Head of System &
Technology Innovation LATAM de Ipsos



¿Por qué el ecosistema FCamara?



NPS 2023:
60



Certificación
8.5 en
satisfacción
de los clientes



Certificación
9.0 para
comprensión
de los desafíos
de negocio

Sobre FCamara

FCamara es un ecosistema de tecnología e innovación que transforma la adopción de jornadas digitales en valor para los negocios. Su ecosistema contempla la preparación de jornadas de punta a punta y un conjunto de competencias que permiten desarrollar iniciativas sin iniciar de cero, por medio de un abordaje personalizado, flexible y centrado en la co-creación de las mejores estrategias de generación de valor.

Con una alta especialización en sectores como el comercio minorista, salud y mercados financieros, sus soluciones impulsan la aceleración de los ingresos, aumentan la eficiencia operativa, activan nuevas fuentes de ingresos y crean proyectos impactantes, contando con un núcleo de Inteligencia Artificial (IA) que promueve la adopción eficiente e integrada de estas tecnologías.



 abcomm

**Elegida 3 veces como la
mejor empresa de
performance digital de Brasil
(2019, 2020 y 2023)**



 abcomm

**Elegida 5 veces como la
mejor empresa de servicios
de e-commerce en Brasil
(2016, 2017, 2019, 2021 y 2023)**

Líder en el cuadrante ISG en
la categoría Desarrollo de
Proyectos Ágiles.



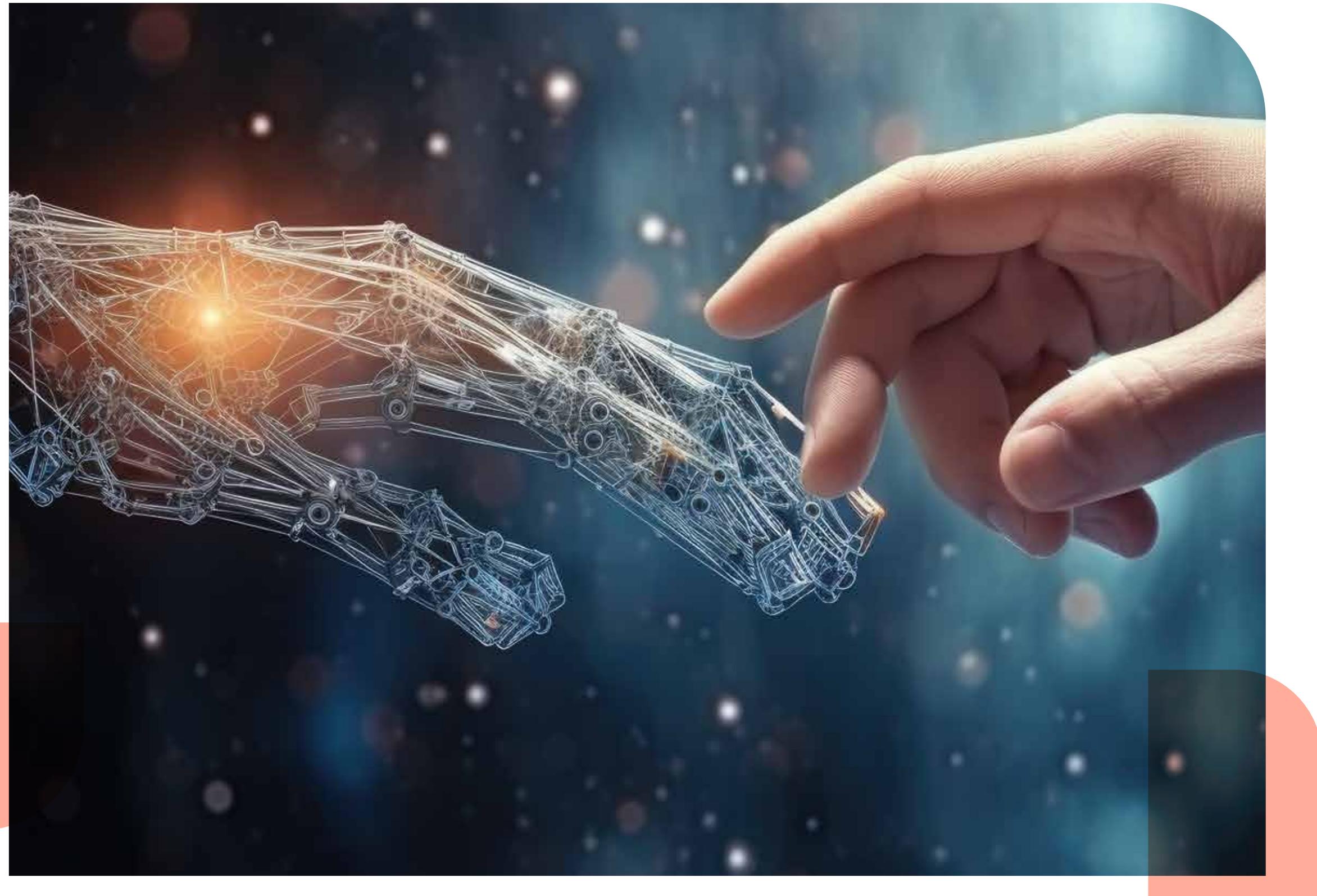
FCamara y actuación en IA

FCamara redefine la innovación en el campo de la Inteligencia Artificial (IA), creando el futuro de los negocios con soluciones que se ajustan perfectamente a las necesidades de los clientes.

Con un fuerte compromiso con la excelencia, el Núcleo de IA de FCamara coloca a IA en el centro de las operaciones y en la búsqueda de nuevas oportunidades de mercado. Este compromiso se extiende por un ecosistema dinámico, que incluye jornadas digitales personalizadas, centros de excelencia y una comprensión profunda de los desafíos en sectores clave como el comercio minorista, salud y el mercado financiero.

Fortalecida por alianzas estratégicas y el apoyo de las empresas dentro de su ecosistema, FCamara es capaz de transformar datos en *insights* valiosos, fomentando el crecimiento y abriendo caminos para el éxito de los clientes.

El apoyo activo al **Distrito GenAI Lab**, un programa que conecta empresas, startups e inversores, demuestra la dedicación de FCamara para mantener a sus clientes al frente de las innovaciones en IA, asegurando el liderazgo en un ambiente de mercado dinámico.





FCamara



Entonces, ¿desea apoyo para proyectar acciones y estrategias para acelerar sus resultados digitales?

¡Programe una charla con un especialista de FCamara!