

Powered by **Plain Concepts**

#STechDay2021

SINGULARITY
TECH DAY_2021

The era of AI and Cognitive Services

Tecnología para conocer a
nuestros clientes
Javier Garrido Torregrosa

m MAHOU
SANMIGUEL



<https://www.linkedin.com/in/javiergarridotorregrosa/>

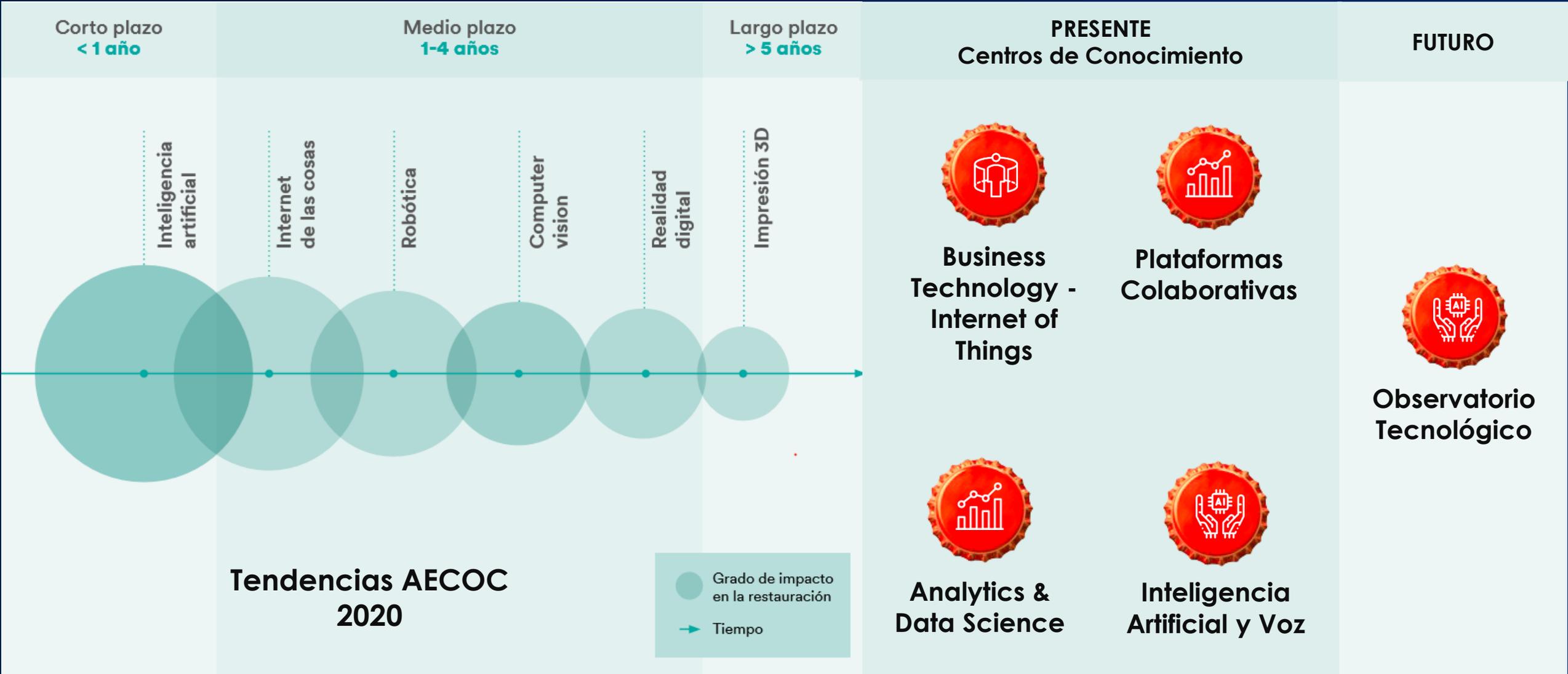
Javier Garrido Torregrosa

Knowledge Transformation Leader – Mahou San Miguel

Actualmente ocupo el puesto de **Knowledge Transformacion Leader en Mahou San Miguel**, donde lidero los Centros de Conocimiento de Data Science, IA, IoT, Plataformas Colaborativas, y el Observatorio Tecnológico.

Con clara formación técnica como ingeniero, he ido orientando mi carrera desde la Ingeniería de Sistemas y Comunicaciones a la Gestión y Dirección tanto de proyectos como de equipos, tanto en el ámbito de la Consultoría Estratégica como en el desarrollo de Nuevas Tecnologías, en diversos sectores como el Aeroespacial, Defensa y Seguridad, Sector Público, Educación, Telco y Sector Industrial (Manufacturing & Utilities, Energía y FMCG).

La tecnología cómo gran aliada de la restauración del futuro



Cambio de Mindset a nivel organizacional



“Si los empleados **se benefician de la utilidad de esta tecnología**, la conocerán mejor y la apoyarán para futuras iniciativas a clientes.”

“Mayor conocimiento de nuestros clientes a través de la **analítica avanzada y la inteligencia Artificial**”



Chatbots & Voicebots

1. Hopper
2. Departamental
3. KPI Comercial
4. La Cervecista
5. La Brújula
6. ...

01



02

Beerhaviour



Craft Information Center

03



04

Analítica Avanzada
Cartas Digitales



Analítica Avanzada
Delivery

05



RESERVADO



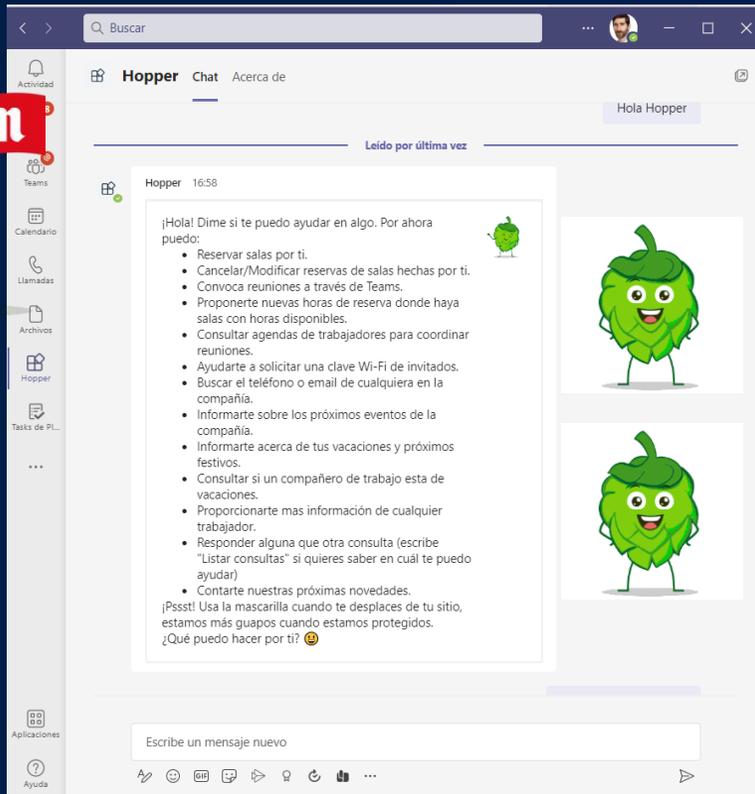
FUTURO



Cliente Interno

Hopper- Asistente virtual a nivel global de Mahou – San Miguel

Hopper – Asistente Virtual



Ayudarte a modificar y cancelar reservas de salas.



Proponerte nuevas horas de reserva donde haya salas con horas disponibles.



Informarte acerca de tus vacaciones y próximos festivos.



Consultar por ti si un compañero de trabajo esta de vacaciones.



Ayudarte a rellenar formularios y enviar solicitudes de ayudas.



Consultar agendas de profesionales para coordinar reuniones.



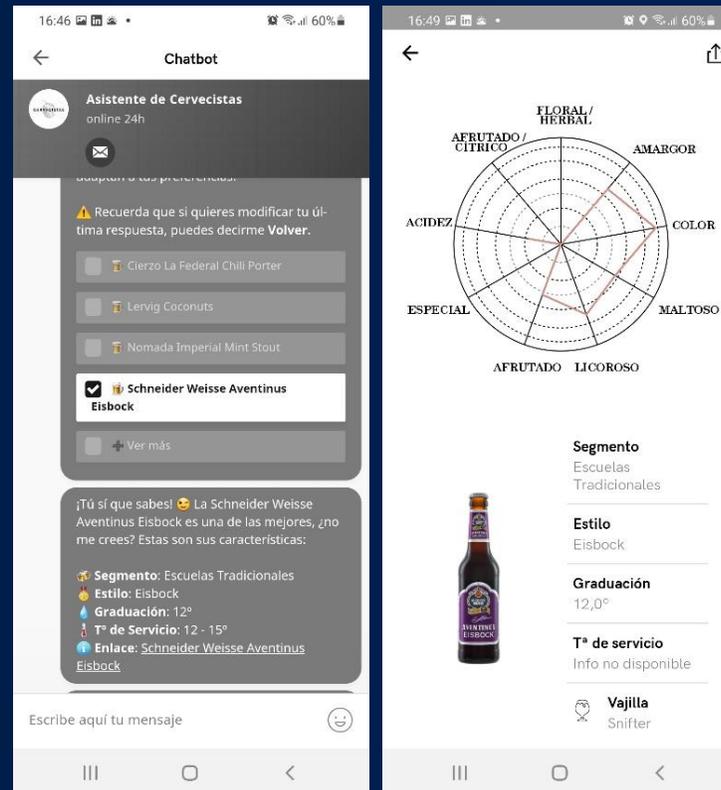
informarte sobre los próximos eventos de la compañía.



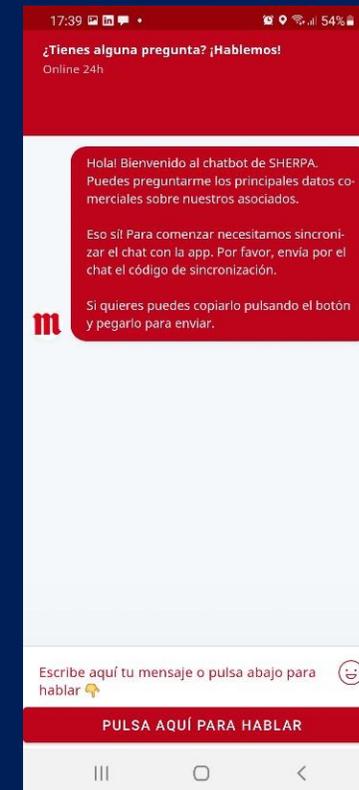
Proporcionarte mas información de cualquier profesional de la compañía

Chatbots al servicio de necesidades de Negocio.

La Brújula Los Cervecistas



KPI Comercial



Cuál es el reto

Aplicación de tecnología de **Advanced Analytics e Inteligencia Artificial para conocer a nuestros clientes**



Debido a la cadena de valor existente en el sector, existe una dificultad histórica en **la recepción de datos y su consiguiente análisis** de forma directa en el punto de venta, tanto en el **sector de la Hostelería cómo de Gran Consumo.**

*“Llegar a conocer mejor a nuestro cliente final mediante la aplicación de **Analítica Avanzada e Inteligencia Artificial**”*

Beerhaviour

Beerhaviour emplea **algoritmos Deep Learning** de última generación para capturar, analizar y entender el comportamiento humano a través del análisis de flujos de vídeo.

Hostelería



El Sainete

Calle de Ponzano,
6, 28010 Madrid



Segmentación
fina del
cliente



Optimización de
Espacios



Patrones de
Consumo
Mayor
conocimiento
Cliente



Capacidades
Predictivas



Gestión de
Categorías
(Rupturas de
stock...)

Gran Consumo



La Cervecista

Calle de Mejía
Lequerica, 3,
28004 Madrid



Customer
Journey



A/B Testing (PLV)
PDCA
Flow Analysis

Craft Information Center

Desarrollo de una herramienta para la toma de decisiones que convierta a MSM un **centro de referencia de información** del mundo craft a nivel mundial



Breweries



Referencias



Consumidores



Grandes Números
Nuevos Lanzamientos
Tendencias
...



Fichas detalladas
Evolución Temporal
Evolución Valoraciones
...



Valoraciones
Rankings
Comentarios
Notas de Cata
...



Craft Information Center



Date insert:

Source:

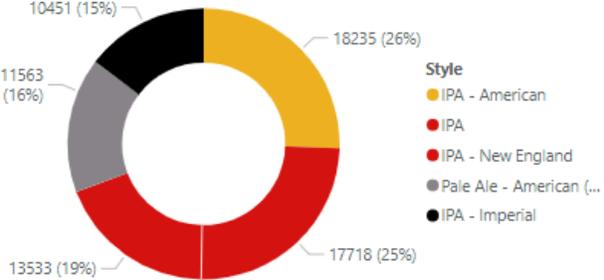
Total beers 357.130

Total breweries 31.890

Total reviews 2.235.911

Total styles 383

Top 5 styles



Style	Count	Percentage
IPA - American	18235	26%
IPA	11563	16%
IPA - New England	13533	19%
Pale Ale - American (...)	10451	15%
IPA - Imperial	17718	25%



Craft Information Center



Name: **All Day IPA**

Date:

Style: **IPA - American**

Company: **Founders Brewing Company**



5 ABV % 3.89 IBU 3.89 AVG

1.165 Reviews

7.901 Ratings



Evolution by score



Evolution by reviews



Beer scores

7.90K	1.16K	3.89	87.00	(Blank)	11.57	1.04K	2.82K	(Blank)
Ratings	Reviews	AVG	Score	Style score	PDev	Wants	Gots	Stars

General scores

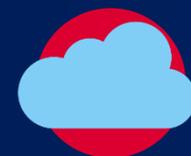
80.98	51.11	3.52	66.43	58.81	4.88	16.71	22.21	(Blank)
Ratings	Reviews	AVG	Score	Style score	PDev	Wants	Gots	Stars

Score by city



Analítica Avanzada Cartas Digitales

Herramienta para el procesamiento y análisis avanzado de las cartas digitales pertenecientes a nuestros clientes



Wordcloud global



Wordcloud otros productos



Bigramas global



Wordcloud Mahou-San Miguel



Bigramas Mahou-San Miguel



Bigramas de otros productos



Ánàlisis Exploratorio

Futuras Líneas

Desarrollo de una herramienta para la toma de decisiones que convierta a MSM un **centro de referencia de información** del mundo craft a nivel mundial

FUTURAS LÍNEAS CARTAS DIGITALES



Evolución
Sector
Bebidas y
Comida



Enriquecer
BBDD Internas
Información
Pública



Analítica
Predictiva



Perfilado de
Clientes
Geolocalizados

ANÁLISIS DE LA OFERTA EN EL CANAL DELIVERY



Valoración de
nuestras
referencias



Presencia
Geográfica
de nuestras
referencias



Evolución del
mercado

«Debes comenzar con la Experiencia del Cliente, y trabajar hacia atrás con la tecnología, no al revés».
– Steve Jobs



SINGULARITY
TECH DAY_2021

Thank you!

