

Cómo el chatbot Billie de IKEA les quitó a sus centros de llamadas las preguntas de rutina sobre pedidos

Datos al 2026-10-26

En resumen

Ingka, el mayor minorista de IKEA, pasó las preguntas más comunes de sus clientes a un chatbot llamado Billie y capacitó a su personal de centros de llamadas para volverse asesores de diseño, según informó Reuters^[1]. Un chatbot es un programa que responde por sí solo preguntas escritas, de día o de noche, y debería pasar al cliente con una persona cuando se atoraba. Según las propias cuentas de IKEA, Billie se quedó con buena parte de las preguntas de rutina que le escribieron y liberó al personal para el trabajo de diseño. Lo que no hizo, según los clientes, es llevarlos con una persona cuando se atoraba. Y nadie fuera de IKEA ha medido cuánto del trabajo realmente absorbió.

1. Qué hicieron con IA

Ingka lanzó a Billie en su año fiscal 2021^[2]. Ingka dice que el bot atiende a los clientes de día y de noche y lleva muchas conversaciones a la vez^[2]. La página de ayuda de IKEA UK dice que lo que mejor hace es consultar el estado de un pedido, dar el horario de las tiendas, reprogramar entregas y reportar artículos faltantes o dañados^[3]. Las quejas por entregas y la ayuda para planear muebles modulares pasan a una persona, según Fortune^[4]. Fortune también reportó que a los empleados del centro de llamadas cuyo trabajo el bot tomó en parte no los despidieron: IKEA los capacitó para casos más difíciles o para vender asesoría de diseño a distancia^[4]. Para junio de 2023, según Ingka, esa capacitación ya había llegado a 8,500 personas^[2]. Lo que dio ese nuevo trabajo es la siguiente parte de la historia.

2. Lo que logró la IA

Ingka dice que de 2021 a 2023 Billie resolvió cerca del 47% de las preguntas que los clientes le escribieron.^[2] Para junio de 2023, según Ingka, eso sumaba 3.2 millones de conversaciones resueltas y casi 13 millones de euros ahorrados.^[2] En julio de 2026, Ingka le dijo a Fortune que el chatbot podía ayudar al 74% de los clientes que lo usaban, una cifra más nueva con una palabra más floja que "resolver".^[4]

Sobre los empleos, en junio de 2023 le preguntaron a la responsable de personal de Ingka si más IA significaba menos personal, y dijo: "No es lo que estamos viendo ahora".^[1] En 2026 Fortune reportó que ninguno de los despidos corporativos de esa primavera se atribuyó a la IA.^[4] Parag Parekh, director digital, no descartó despidos futuros, pero dijo que probablemente vendrían de la economía y no de la IA.^[4]

Richard Richardson, vendedor a distancia en Sheffield, dijo que nunca temió perder su lugar cuando llegó Billie.^[4] Un analista escribió que IKEA demuestra que la IA no tiene por qué comerse empleos.^[5]

Nuestra lectura: el chatbot se quedó con buena parte de las conversaciones más simples sobre pedidos y entregas, e IKEA puso las horas liberadas en ese nuevo trabajo. Pero cada cifra sobre el chatbot es de la propia IKEA, y cuenta las conversaciones que recibió, no todo el trabajo.

3. Lo que no logró

IKEA en Reino Unido ofrece a Billie a toda hora, pero el chat con una persona solo en horario de oficina.^[6] Fuera de horario, parte del ahorro se vuelve espera del cliente.

En Trustpilot, en octubre de 2026, una reseña dice que el bot prometió una persona que nunca llegó^[7], y un resumen de 1,972 opiniones en otro sitio señala bots que no responden.^[8] Otra dice que el chatbot responde todo salvo la pregunta.^[9]

Al pasar a una persona se pierde el hilo: en Trustpilot, un cliente no halló relación con sus chats anteriores y repitió todo.^[10] Richardson dijo a Fortune que la IA aún no sabe qué se le ofreció antes al cliente.^[4]

Un reporte posterior de Ingka dice que abandonó su meta de recapacitar personal, empezando por atención al cliente.^[11] Berliner Zeitung reportó que el personal del centro de Rostock, que va a cerrar, sospecha que hay bots con IA detrás.^[12] IKEA citó el fin de su contrato de renta.^[12] No se ha mostrado un vínculo, ni hay un conteo posterior de personal recapacitado.

Lo que no sabemos

- Qué parte de todos los contactos, por teléfono, correo y chat, atiende Billie: la medida real del trabajo que le quitó al personal.
- Cuántos clientes que pidieron una persona la consiguieron, cuánto esperaron y si esa persona vio el chat.
- Si el personal recapacitado pasó a nuevos puestos y cuántos se quedaron: la parte humana es lo que vende la historia.
- Cuánto costó crear y operar a Billie, y si el ahorro ya descuenta ese gasto.

4. Qué significa para cualquier negocio

La parte que funcionó en IKEA es lo bastante pequeña para copiarla: un bot que responde las pocas preguntas que tus clientes hacen una y otra vez, en tu sitio web y en WhatsApp. Puedes contratar uno ya hecho. Si tus clientes casi nunca preguntan lo mismo, puedes no hacerlo. Debe hacerse cargo la persona que hoy atiende a los clientes: ella redacta las respuestas, elige el horario en que una persona toma el relevo y lo prueba, lo que le toma de 1 a 10 días de su tiempo.^[13] Contratar un bot ya hecho para ambos canales cuesta de \$216 a \$1,300 el primer año,^[14] y los cargos de WhatsApp por cada mensaje se cobran aparte.^[15] Esta semana, haz una lista de las preguntas de tus clientes de la semana pasada, marca las que un bot podría resolver solo y decide quién responde cuando no pueda, y en qué horario.

5. Lo que podemos aprender de ellos

Dale al bot un trabajo acotado y deja el resto a las personas. Los resultados de Billie salieron de las conversaciones simples y repetidas, no de intentar hacerlo todo.

Un bot vale lo que vale su salida. Casi todas las quejas sobre Billie hablan de llegar a una persona, así que pasar la conversación al personal, con lo que ya se dijo, merece tanto cuidado como las respuestas.

Antes de poner el bot en marcha, decide a qué se dedicarán las personas que libera. IKEA ya tenía un lugar para ellas, y el tiempo ahorrado se volvió ingresos en vez de un recorte.

Decide cómo vas a medir el bot antes del lanzamiento, y compáralo con todo lo que llega a tu negocio, no solo con lo que llega al bot. Si no, una cifra de éxito crece al volver a contarse, como la de IKEA.

Fuentes

1. Reuters, "IKEA bets on remote interior design as AI changes sales strategy | Reuters", 2023-06-13. Free fetch gave 401, read through Firecrawl. <https://www.reuters.com/technology/ikea-bets-remote-interior-design-ai-changes-sales-strategy-2023-06-13/> (consultado 2026-10-25)
2. Ingka Group newsroom, "AI and Remote Selling bring IKEA design expertise to the many | Ingka Group", 2023-06-29. <https://www.ingka.com/newsroom/ai-and-remote-selling-bring-ikea-design-expertise-to-the-many/> (consultado 2026-10-25)
3. IKEA UK customer service, "Who is Billie? - IKEA United kingdom". <https://www.ikea.com/gb/en/customer-service/knowledge/articles/46072c0b-34c0-4039-9981-5691e9ef0105.html> (consultado 2026-10-25)
4. Fortune, "Inside Ikea's big bet on humans in the age of AI | Fortune", 2026-07-30. The figures are Ingka's; the reporter visited the Helsingborg and Sheffield centers. Wharton professor Prasanna Tambe is quoted. <https://fortune.com/2026/07/30/ikea-ai-workforce-reskilling-jobs-billie-chatbot-global-500/> (consultado 2026-10-25)
5. CIO DE, "Wie Ikea aus einem Chatbot ein Milliarden-Business machte | CIO DE", 2026-06-18. Analysis by a Foundry principal analyst; the Billie figures in it are Ingka's, relayed. <https://www.cio.de/article/4185473/wie-ikea-aus-einem-chatbot-ein-milliarden-business-machte.html> (consultado 2026-10-25)
6. IKEA UK, "Contact Us - Contact For Customer Services UK - IKEA UK". <https://www.ikea.com/gb/en/customer-service/contact-us/> (consultado 2026-10-25)

7. Trustpilot, "IKEA Reviews Reviews". Self-selected reviews, fetched through Firecrawl; most recent reviews dated September to October 2026. <https://www.trustpilot.com/review/www.ikea.com> (consultado 2026-10-25)
8. ProductReview.com.au, "IKEA reviews | ProductReview.com.au". Mostly Australian reviewers; the pros and cons summary is the site's own AI summary. <https://www.productreview.com.au/listings/ikea> (consultado 2026-10-25)
9. Trustpilot, "Ikea Reviews". IKEA Australia profile; self-selected reviews, most dated August to October 2026. <https://ca.trustpilot.com/review/ikea.com.au> (consultado 2026-10-25)
10. Trustpilot, "IKEA Reviews | Trustpilot". First page of 31,117 reviews only, as of October 2026; reviewers do not name Billie. <https://uk.trustpilot.com/review/www.ikea.com> (consultado 2026-10-25)
11. Ingka Group, "Ingka Group Annual Summary and Sustainability Report FY24". Searched the whole text for Billie, chatbot, remote sales and reskilling; read the reskilling passages. https://www.ingka.com/static/ingkagroup_annualsummaryandsustainabilityreport_fy24.pdf (consultado 2026-10-25)
12. Berliner Zeitung, "Ikea schließt großes Servicecenter: Fast 300 Beschäftigte verlieren ihren Job", 2026-02-26. <https://www.berliner-zeitung.de/news/ikea-schliesst-grosses-servicecenter-fast-300-beschaefigte-verlieren-ihren-job-li.10021406> (consultado 2026-10-25)
13. Nuestra estimación: Tiempo de trabajo de una persona para que el bot responda bien a los clientes. El mínimo es 1 día: el proveedor dice que el bot está activo en 10 minutos, y sumamos un día para redactar respuestas y probarlas. El máximo es 10 días: la única cuenta independiente dice que la puesta en marcha tomó cerca de 2 semanas, a 5 días laborables por semana. Supuestos: El dueño o una persona del equipo hace el trabajo, y no todos los días a tiempo completo. El negocio ya tiene un sitio web o preguntas frecuentes que el bot pueda leer. El mínimo de 1 día es nuestra propia holgura, no una cifra publicada. La cuenta de 2 semanas es de un equipo de soporte de una empresa de software, así que un negocio pequeño podría tardar menos o más.
14. Nuestra estimación: Costo del primer año de contratar un bot de chat con IA ya hecho para el sitio web y WhatsApp, en un negocio de 5 personas. El mínimo es el plan Business de Chatfuel pagado por año, 216 (18 al mes). El máximo son 12 meses de Wati Growth a 59 más 12 meses de Tidio Growth a 49.17, redondeado hacia arriba a 1300. Supuestos: Los precios están en USD, tomados de las páginas de cada proveedor, y suponen pago anual, que es más barato que el mensual. Los cargos de Meta por mensajes de WhatsApp se cobran aparte y no están en el rango. El precio de Tidio Growth puede no incluir todas las conversaciones de IA que se necesiten, así que el máximo cubre solo cuotas de plan. No se encontraron precios locales en MXN ni CAD; convierta al tipo de cambio del día. Con base en las fuentes [15].
15. Chatfuel, "Pricing Plans & Free Trial | Chatfuel". <https://www.chatfuel.com/pricing> (consultado 2026-10-25)