

# Empatía y AI: Acelerando el poder humano en CX

Mauricio Giraldo

12 March, 2024

# Las expectativas de los clientes están evolucionando rápidamente; nunca antes habían estado tan elevadas.

## Expandiendo las Expectativas de Clientes

**>85%**

consumidores dicen que una compañía es tan buena como su servicio.<sup>(1)</sup>

**31%**

Consumidores dejaron de relacionarse con una compañía después de una interacción negativa<sup>(1)</sup>

## Cambiando la Naturaleza de las Interacciones

**Digitales**

Están creciendo en importancia vs. las interacciones de voz<sup>(1)</sup>

**2.8x**

Crecimiento en adopción de chatbots por consumidores globales<sup>(2)</sup>

## Presión por Cambiar las Prioridades Organizacionales.

**Empatía**

Como factor clave en la confianza y lealtad de los clientes vs. la eficiencia<sup>(1)</sup>

**2.5x**

Crecimiento de ingresos más rápido para líderes en lealtad vs. sus pares<sup>(3)</sup>

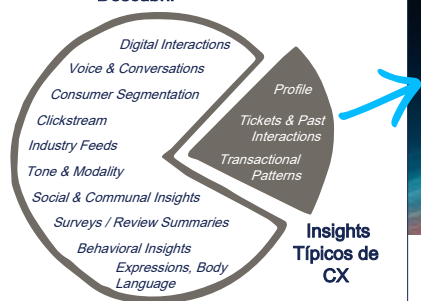
### Notes:

- 1) Genesys, "The State of Customer Experience", 2023.
- 2) Genesys, "The State of Customer Experience", 2022.
- 3) HBR, "Are you undervaluing your customers?", January 2020.

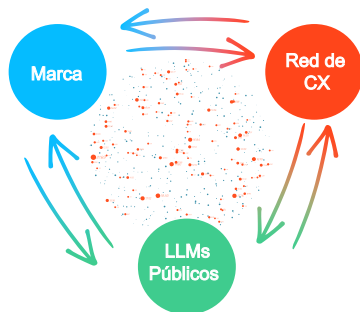
# La proliferación digital y la llegada de la IA abren posibilidades completamente nuevas

Acceso a Data de CX de calidad para diseñar interacciones en tiempo real

Datos de CX Valiosos sin Descubrir



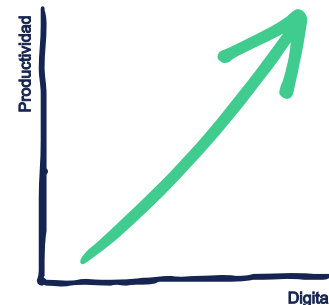
Asimilando modelos de Data Propios y de Industria



Automatizando el Journey de Orquestación de manera personalizada e interactiva



Logrando Ganancias de productividad significativas con los Agentes

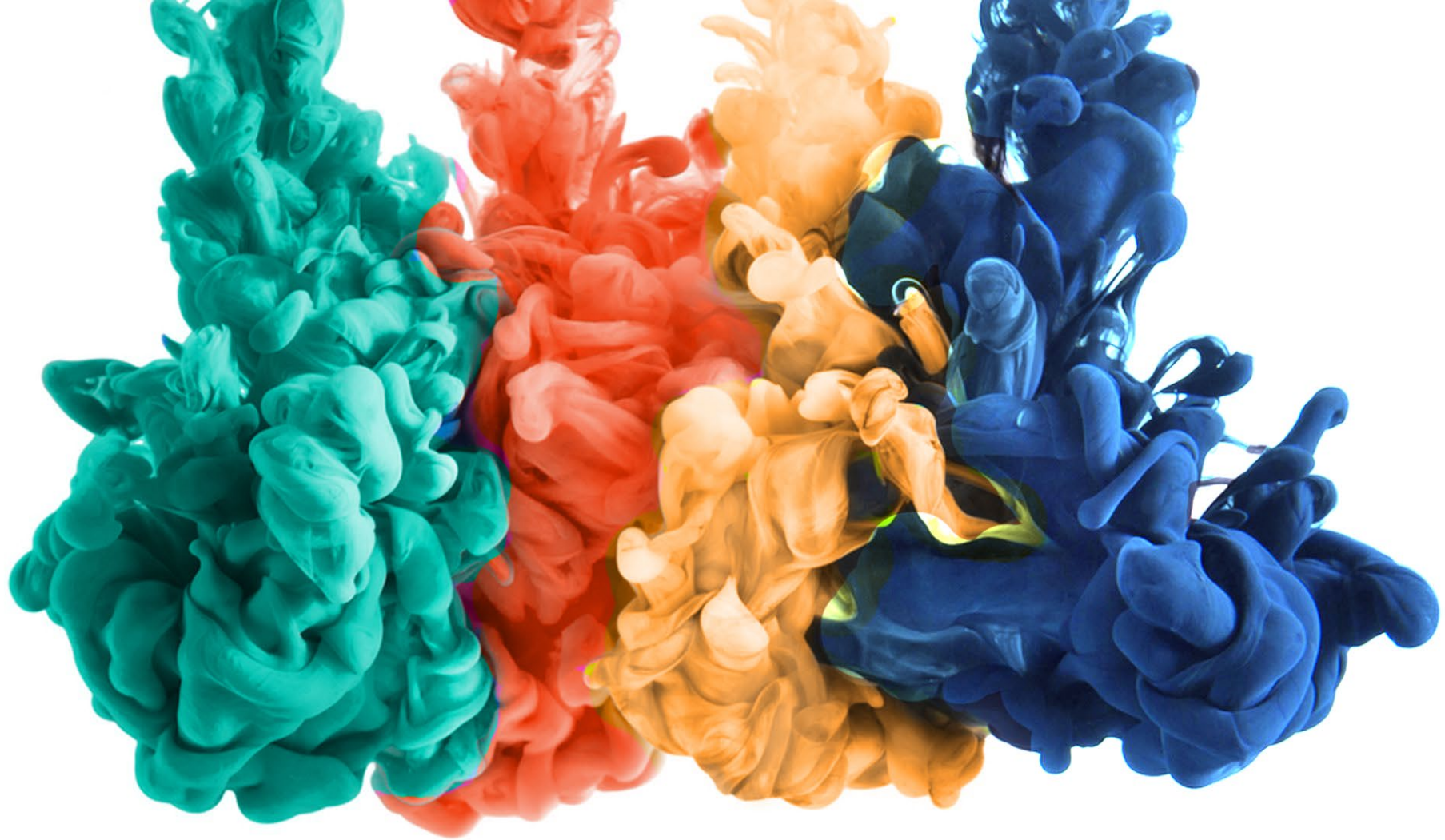


67%

De los sueños

Son en blanco  
y negro





4,000 millones

De tonos diferentes



## Un enfoque completamente nuevo; Una nueva categoría emergiendo

Sistemas de  
Relacionamiento

Centro de contactos

Orquestación de  
Experiencia impulsada  
por IA

 GENESYS

Experiencia  
Como Servicio

Sistemas de  
Registro

Sistemas  
Empresariales

Automatización de  
Servicios

Transacción

Orquestación

# Orquestación de Experiencia impulsada por IA



Genesys confidential and proprietary information. Unauthorized disclosure is prohibited.

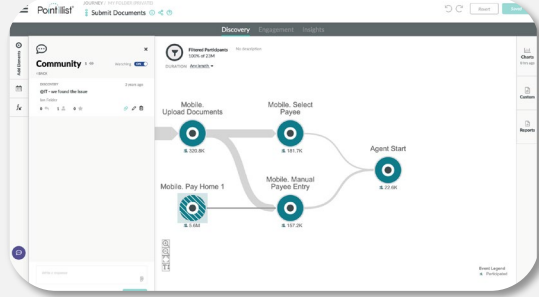


Cree sus propias experiencias: Comience desde cualquier canal ... Vaya a cualquier lugar ...

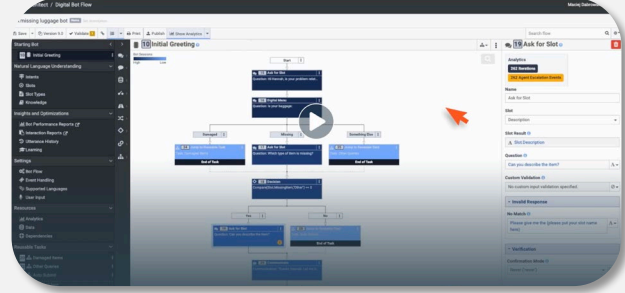
# Orquestación de Experiencias

## Experiencia del Colaborador

## Manejo de Journeys



A screenshot of a CRM dashboard. It features a profile card for 'Audrey Richard' with a photo and contact info. Below it are performance metrics like 'Daily Profit Total' (1,300) and 'All Team Total Points' (32,307). There's also a section for 'Review the tasks on this call (6/18/18)' and a list of 'Assigned Tasks'.



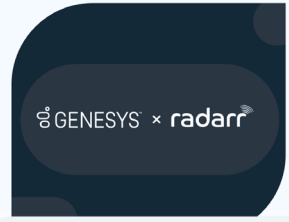
## AppFoundry & Ecosistema

A screenshot of an AppFoundry ecosystem dashboard. It shows a grid of app cards for various services like 'SM&KE', 'feedback', 'Salesforce', 'Zoom', 'Mindful', 'Excelsa Coffee', and 'JewelT'. Each card has a logo and a brief description of the app's functionality.

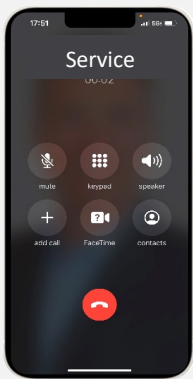
## CX Cloud from Genesys and Salesforce

Unifying the customer experience like never before!

Radarr enters into an agreement to be acquired by industry-leading AI-powered experience orchestration company, Genesys.

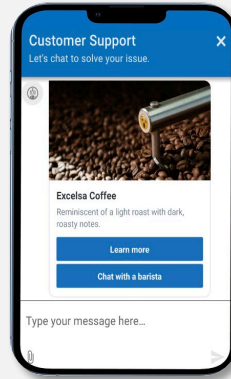
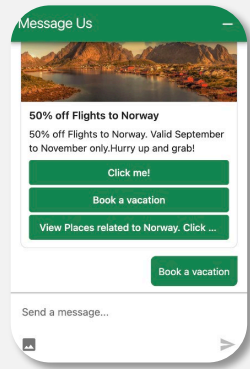


## Experiencia del Cliente



Voz

Digital



# Acelerando la entrega de AI

End-to-end

## Customer Experience



Digital and/or Voice Experiences

## Employee Experience



Anywhere Assist Gamified Collaborative

## Business Outcomes



Insight Planning Analysis Alerts

Digital Events



Business Process Events



Conversation Events



### Predictive engagement

Create predictive outcomes to **engage with precision**



### Predictive routing

**Route interactions** towards a proven outcome



### Conversational AI

Automate voice and digital conversations (**Bots**)



### Knowledge

Automate **knowledge** for information consumers



### Agent Assist

Automate **knowledge and tasks** for employees (**agents**)



### Workforce Planning & Scheduling

Automatic, AI-enabled **resource planning and scheduling**



### Speech and Text Analytics

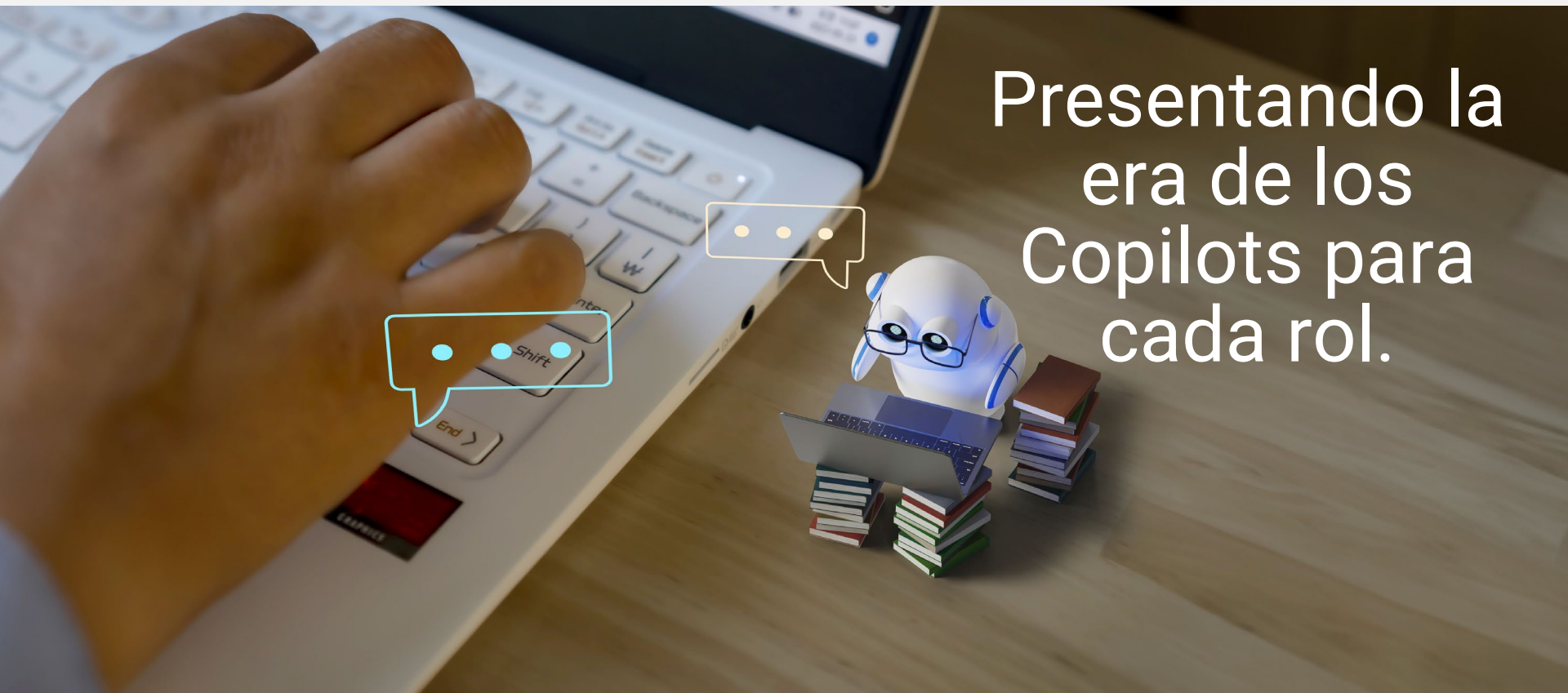
Mine **unstructured** data for **insight** including sentiment



### Performance Management

Empower **agents** to be **better** through gamification

Presentando la  
era de los  
Copilots para  
cada rol.

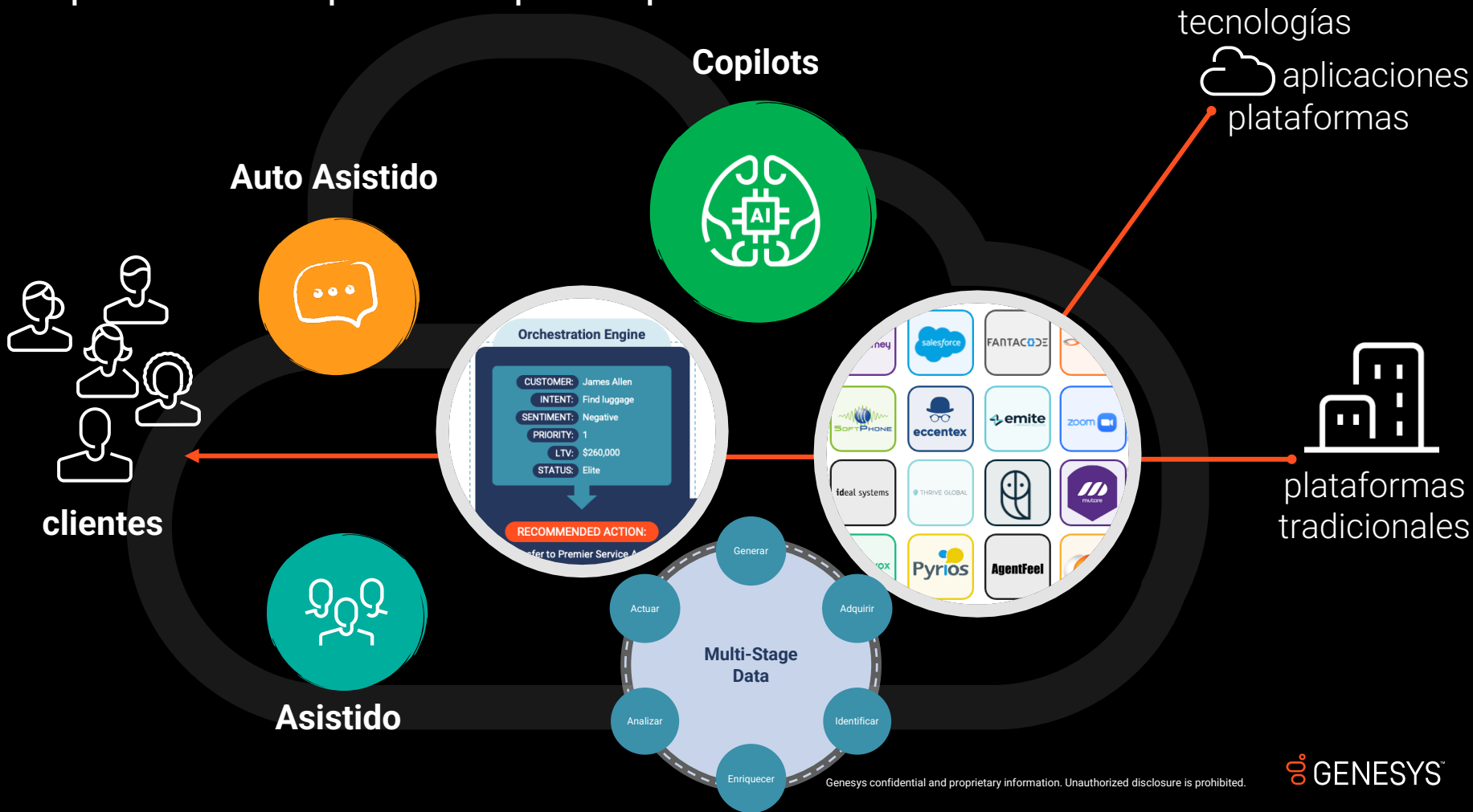


Un cambio **transformacional** en  
el balance



entre **agentes humanos** y **agentes de IA**

# Orquestación de Experiencia impulsada por IA



## La revolución de la IA, ya esta pasando en LATAM

2.9x

Interacciones Digitales  
(44M -126M)  
año/año

2.6x

Clientes adoptando  
Genesys AI  
(10-19%)  
año/año

3.7x

Uso Total de Bots  
(1.8M-6.7M)  
año/año

# Genesys AI prepara a las compañías para el futuro, hoy.



## Segura + Probada

Estricta ética de IA, con estándares de datos que cumplen los mismos requisitos que MSAs existentes.



## Nativa

Integrado en toda la plataforma en las experiencias de clientes, agentes y colaboradores, no es un complemento.



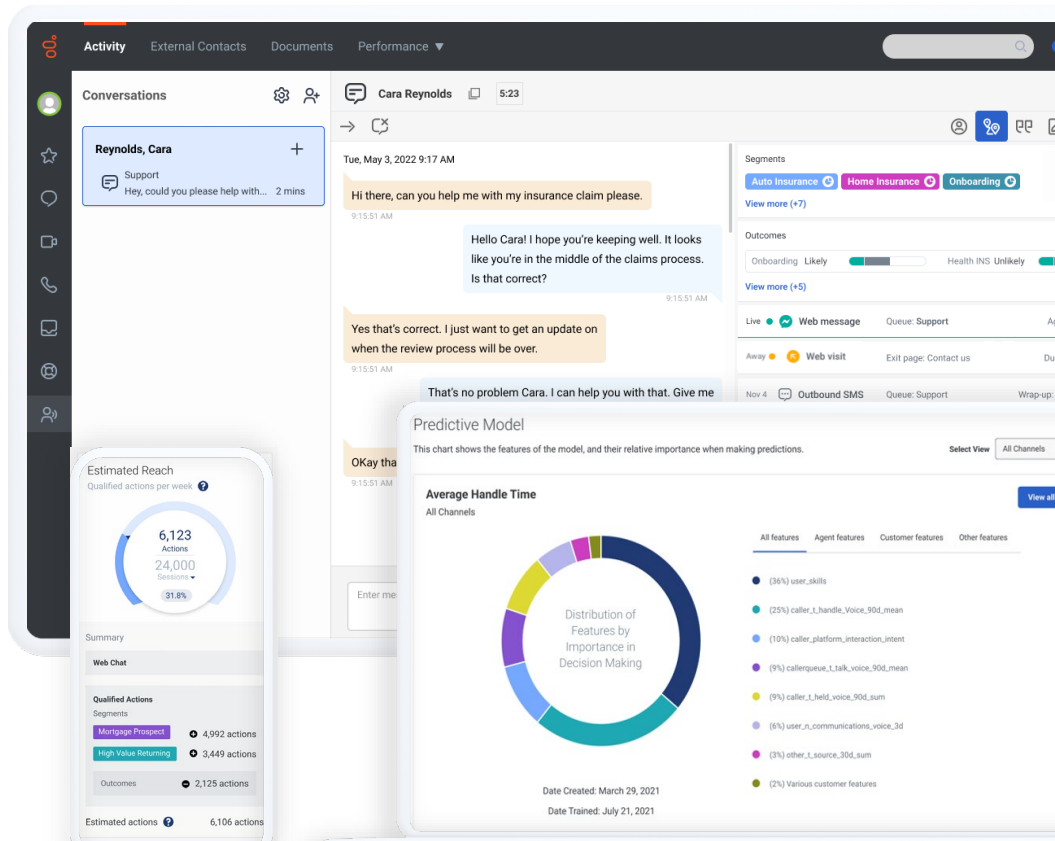
## Fácil

Lista para implementar, usar y optimizar desde el día 1.



## Extensible

En constante actualización y complementaria con la IA de terceros.



GENESYS™

Gracias