

- *El doble filo de la IA aplicada al servicio al cliente.*



2020 Global **CX**
Forum
24° CONGRESO MÉXICO



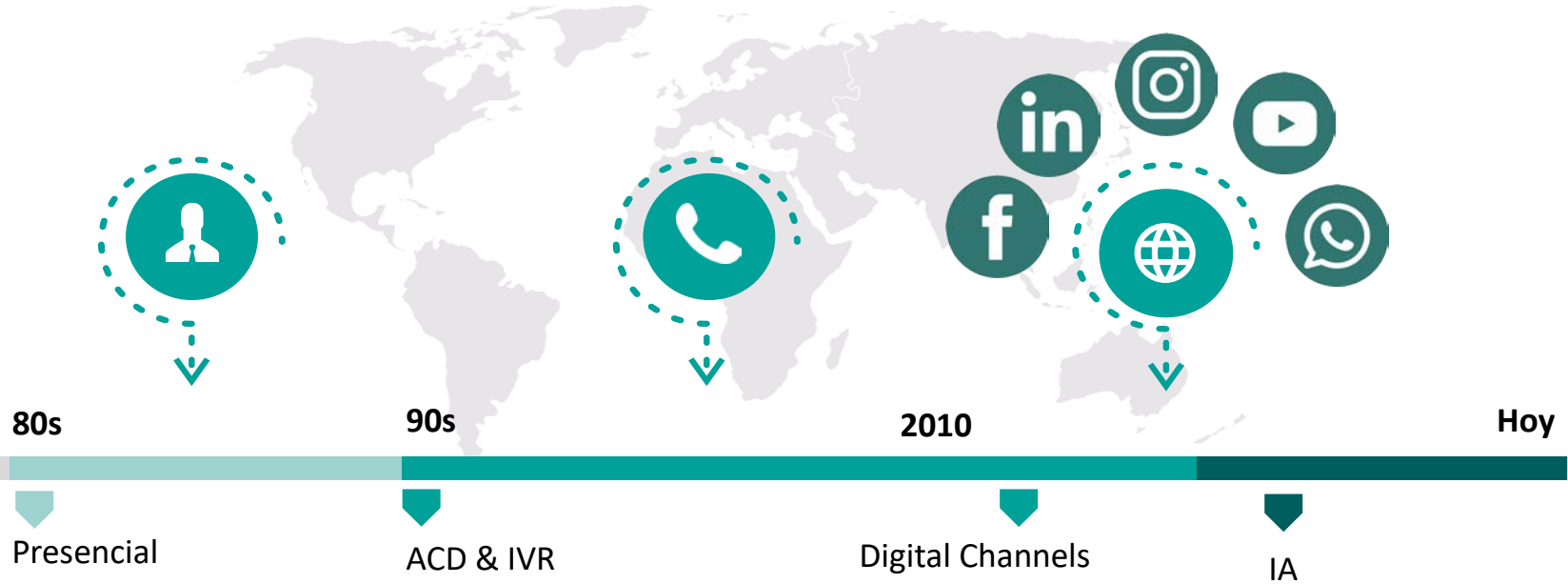


La transformación digital

- Nace como una necesidad de la empresa.
- ¿Es el cliente el centro de la estrategia?
- Nubank y Captain Train.



El contexto





Contexto

80% DE LAS COMPAÑÍAS

Confían en que entregan una experiencia al cliente "Superior".

8% DE LAS PERSONAS

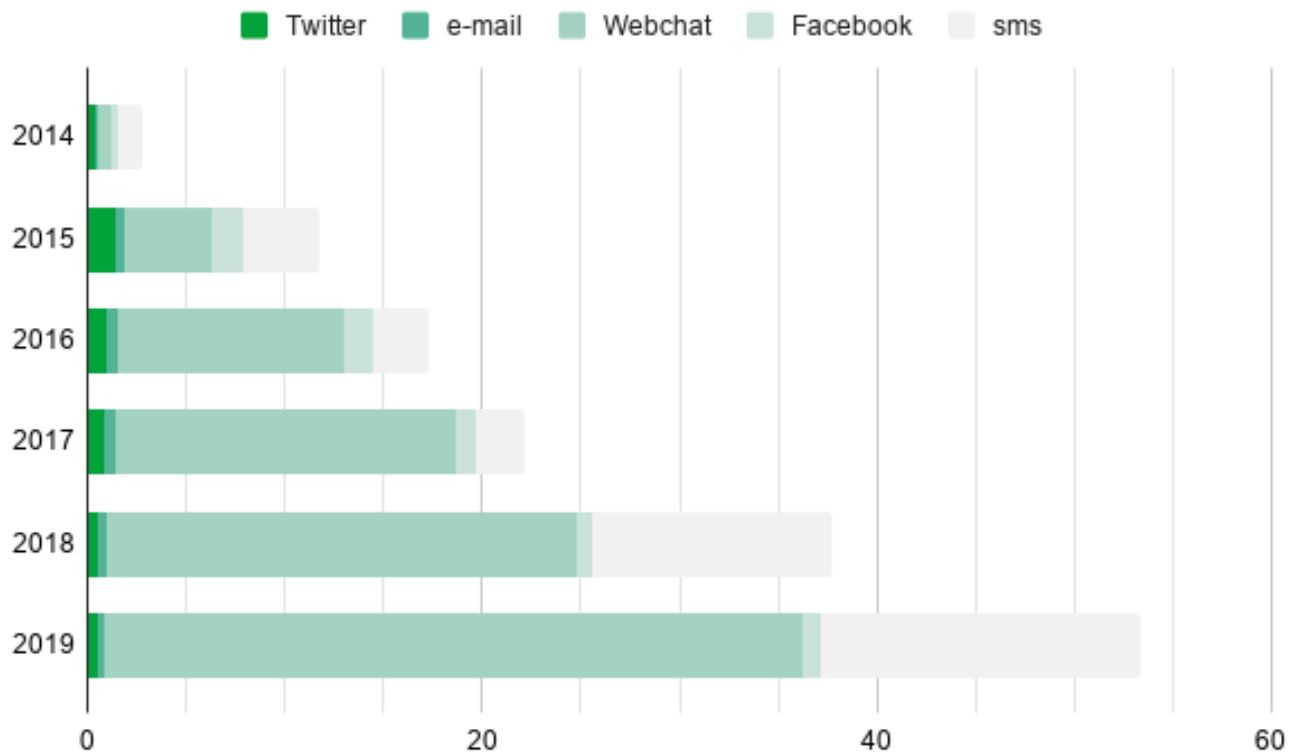
perciben que estas mismas compañías entregan un servicio al cliente "Superior".

Fuente: Lee Resources



Tráfico (en millones de mensajes)

- Crecimiento orgánico
- Call deflection
- SLA's?





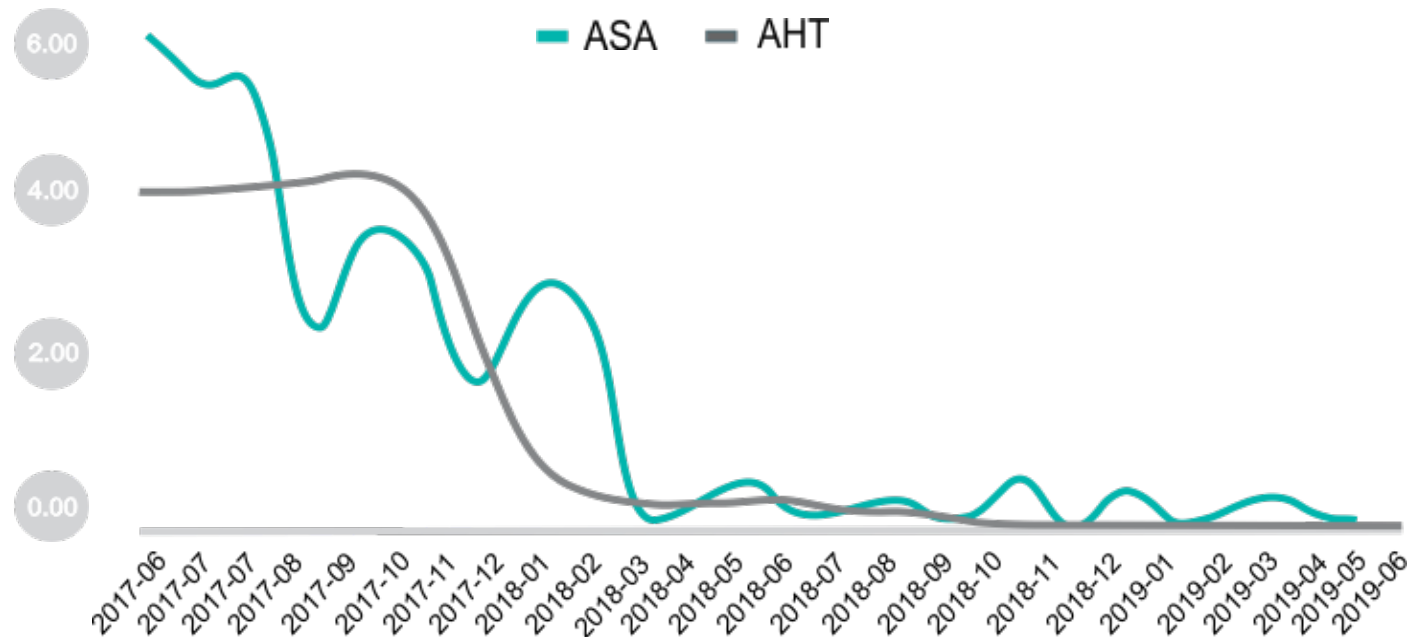
Ordenando el caos



- Consultas, Gestiones, Incidentes.
- IA donde sea posible, sin frustrar al cliente.
- KPI's de satisfacción del cliente.

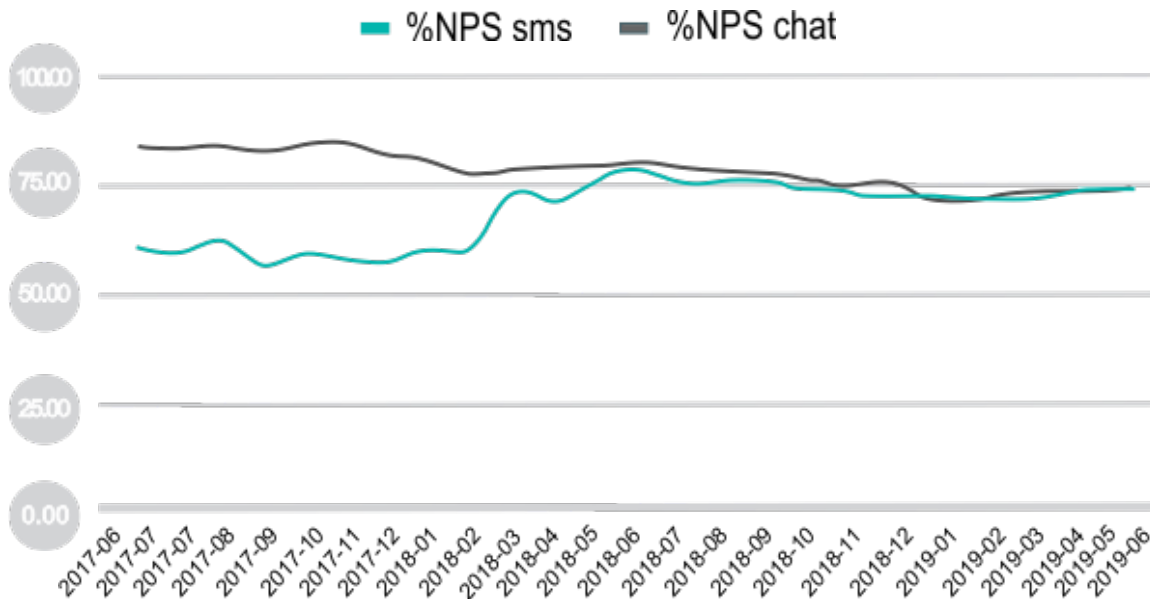


Operación real (en minutos)





Customer Satisfaction



Gracias!



Soporte especializado.



Adaptamos la solución a tu empresa.



Atención al cliente dedicada.



Somos expertos en lo que hacemos

****No leemos la mente de tus clientes
(solo lo parece.)***