



Contact Center AI

PILAR MERCADO



Sales Director GCloud

NANDO TORROELLA



Consultoría y Desarrollo Web

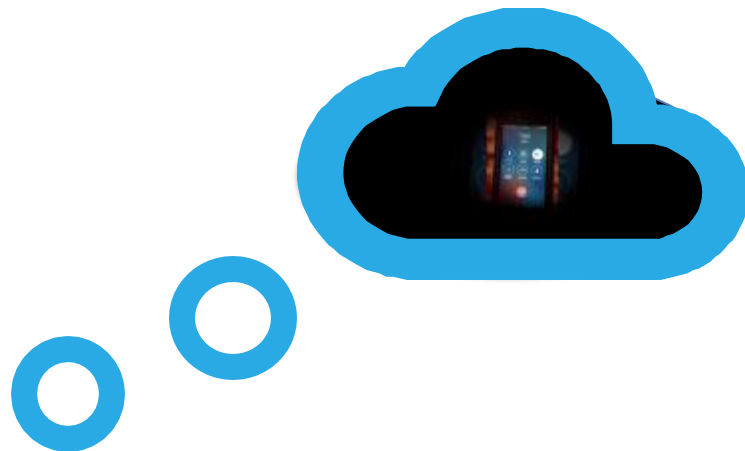


Para el 2020:

La Experiencia del Consumidor (CX) será de mayor importancia como diferenciador clave de la marca que el precio y el producto.



Piensa en la última vez
que llamaste a un Call
Center...



Pain Points al hablar con un Contact Center



Sistema IVR es profundo y complejo



Repetir la información más de una vez



Agentes buscando la información

Operar Contact Centers es costoso

El costo de un agente
contestando una llamada
puede ser tan alto como

\$15 USD

La tasa de rotación
promedio para agentes de
contact centers es de

30%



Brinda una experiencia mejorada MIENTRAS reduces costos de operación.



Virtual Agent

Brindarle a los usuarios acceso 24/7 a self-service conversacional inmediato con entrega perfecta a agentes para temas complejos.



Agent Assist

Empodera a los agentes con soporte continuo en llamadas al identificar intención y proveer asistencia paso por paso en tiempo.



Insights

Usa un procesador de lenguaje natural para identificar drivers de llamada y sentimiento que ayudan a los managers de contact centers a aprender sobre interacciones con usuarios y mejorar los resultados de llamadas.



EMPODERANDO CONVERSACIONES CON EL CONSUMIDOR



La calidad es crítica para generar una gran experiencia al cliente y desbloquear rendimiento maximizado



Transcripciones torpes que requieren ajustes regulares

Modelos de lenguaje de inteligencia artificial, de sintonía automática, corriendo en TPUs



Voces pre-grabadas robóticas

Texto a voz humanizado generado al momento



Bots basados en reglas y jerarquías fijas

Agentes Virtuales impulsados por Inteligencia Artificial



Búsqueda en bases de conocimiento o memorizando atajos

Brindando artículos e insights relevantes al agente en tiempo real



Entablar una
conversación
similar a la
humana

Entender

- Habla a texto
- NLP/NLU

Hablar

- Texto a Habla

Interactuar

- Dialogflow



Entender

- **Habla-a-texto** desempeña el reconocimiento de discurso con una **precisión sin igual**
- **NLU** obtiene la **intención del consumidor** y extrae las entidades **relevantes**.





Habla-a-texto en la nube

10x

Vocabulario que
el Diccionario de
Oxford

120

Idiomas cubiertos

Hasta **5,000**

Pistas de frases que
pueden ser entregadas en
tiempo real para orientar
al reconocedor

4

Idiomas pueden ser
autodetectados

Formateado

Formatos específicos
en tiempo real (\$, #)
añadidos
automáticamente

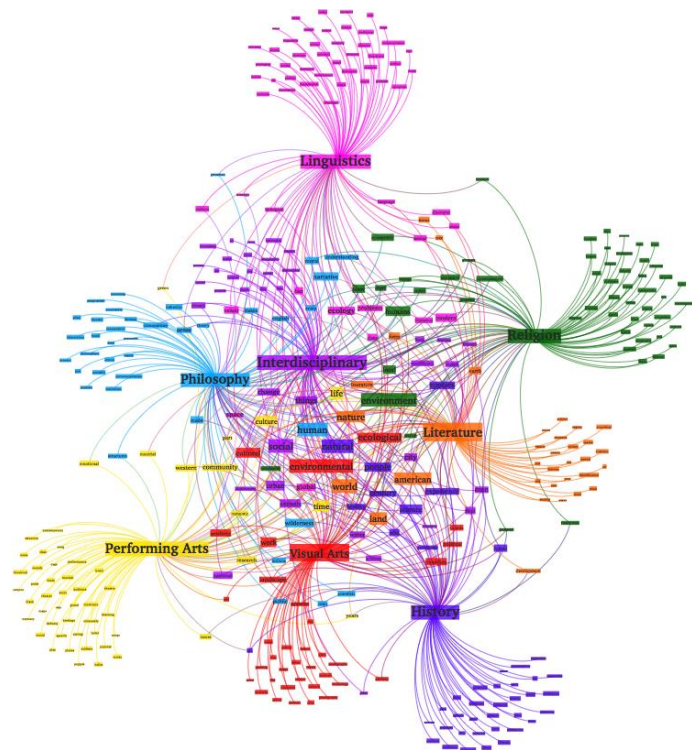
Tiempo real

Devuelve el texto
como es reconocido y
corrige basándose en
contexto.

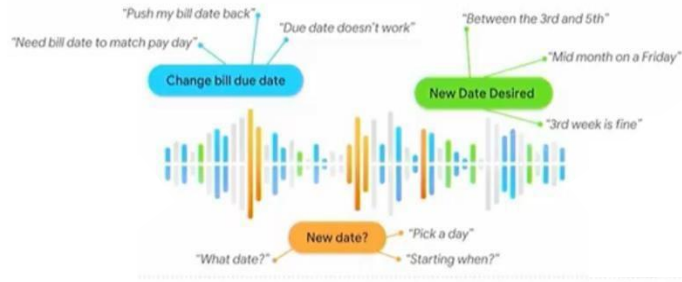


Topic Modeling para identificar intención de nuestros clientes

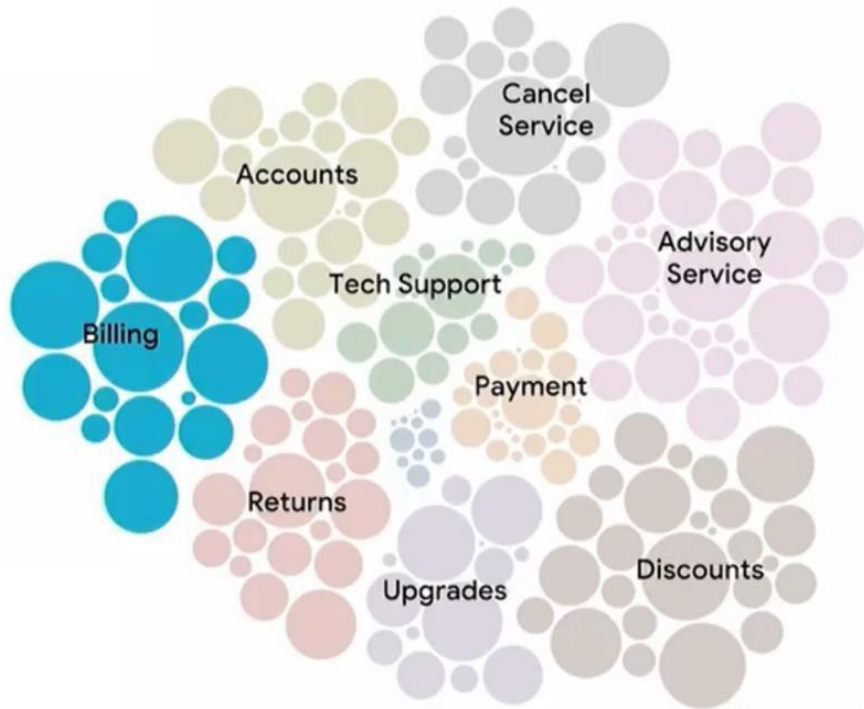
En Machine Learning y procesamiento de lenguaje natural, un topic model es un tipo de modelo estadístico para descubrir los temas abstractos que ocurren en una colección de documentos

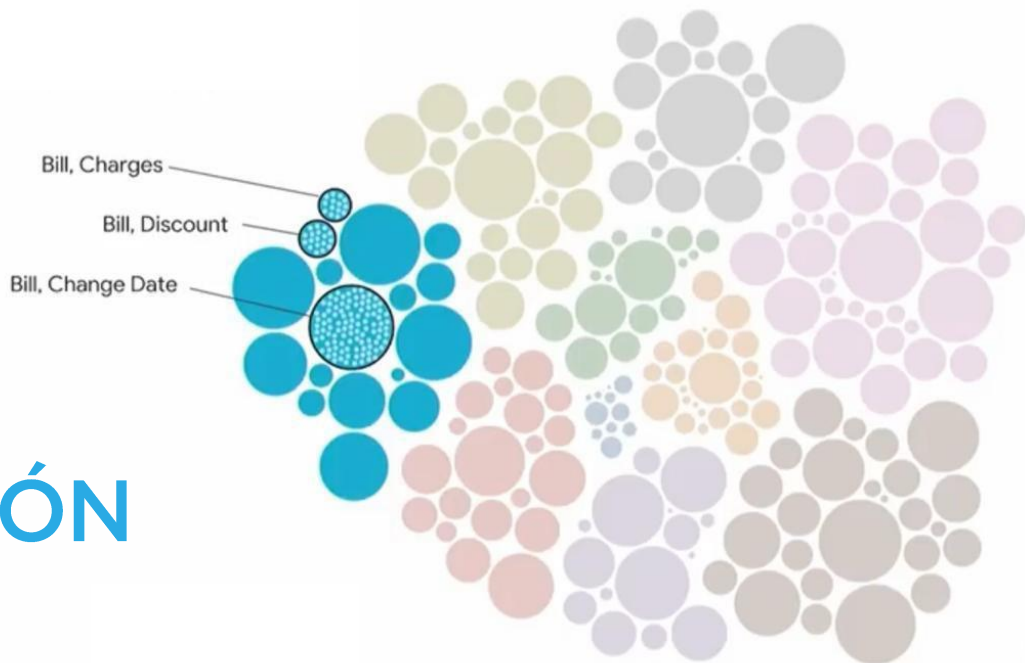


AI para descubrir las intenciones del cliente (Topic Modeling)



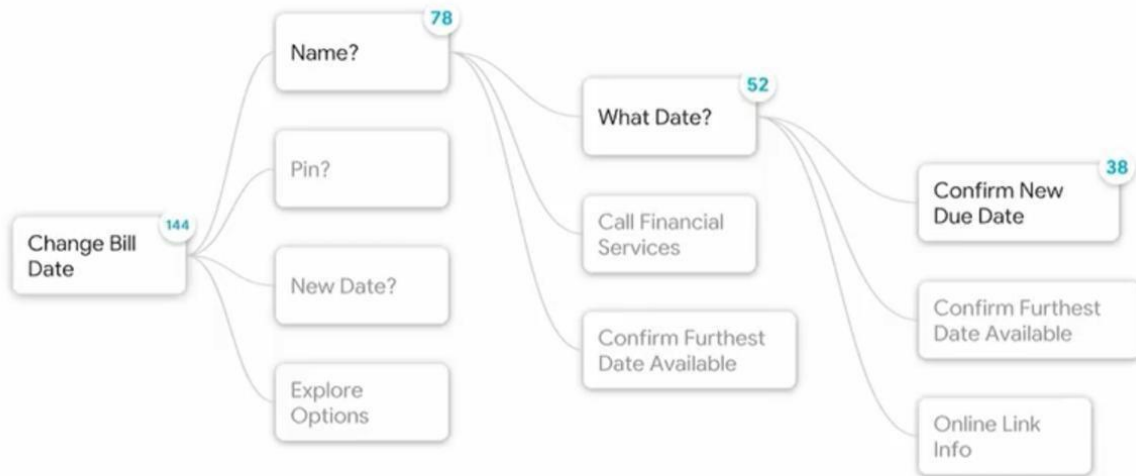
Descubre DRIVERS





Descubre **INTENCIÓN**





Descubre

FLUJOS DE INTENCIÓN



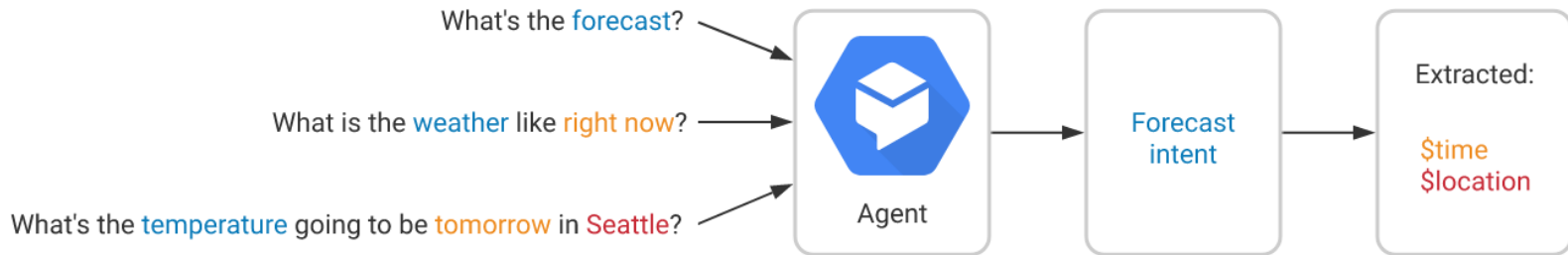
Hablar

- **Texto-a-Habla** permite entablar una manera de conversación natural a través de distintos canales



Interactuar

- **Dialogflow** permite crear excelentes experiencias conversacionales a través de distintos canales.



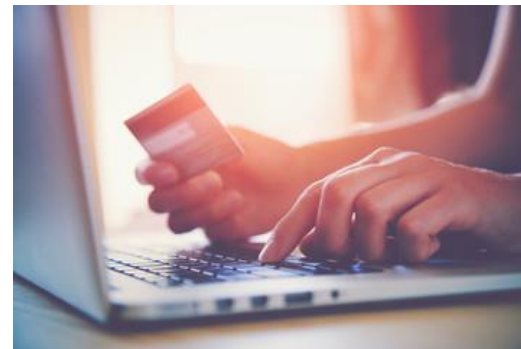
Consumidores esperan experiencias flexibles, personales y excelentes



Acceso más fácil a
soluciones self-service



Recibir asistencia en
tiempo real

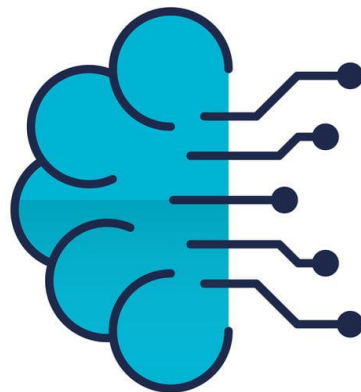


Interacciones personales,
no necesariamente con
personas.





¿Cómo funciona la Inteligencia Artificial en los CC?



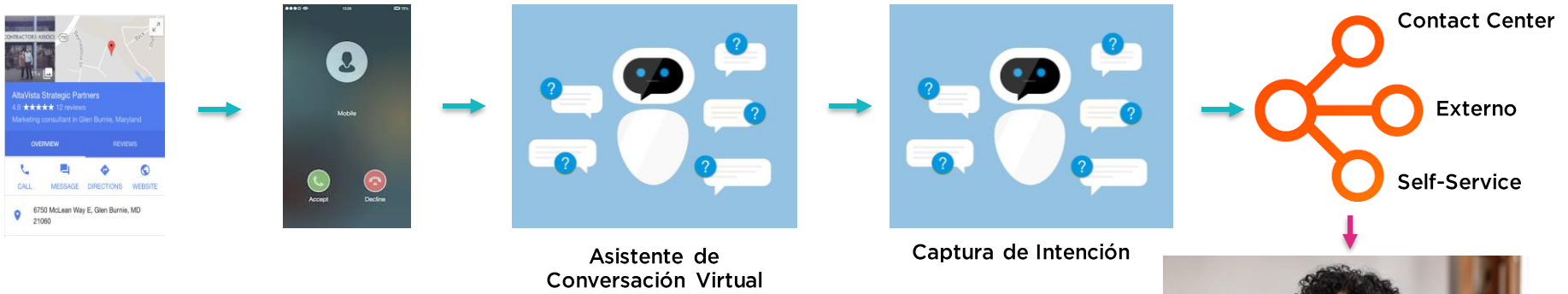
Atención a Clientes con tecnologías legacy



- Experiencia inconsistente
- No poder colocar una orden a cliente
- No poder checar disponibilidad en tienda
- Impacto a colaboradores
- Herramientas limitadas al soporte de la operación

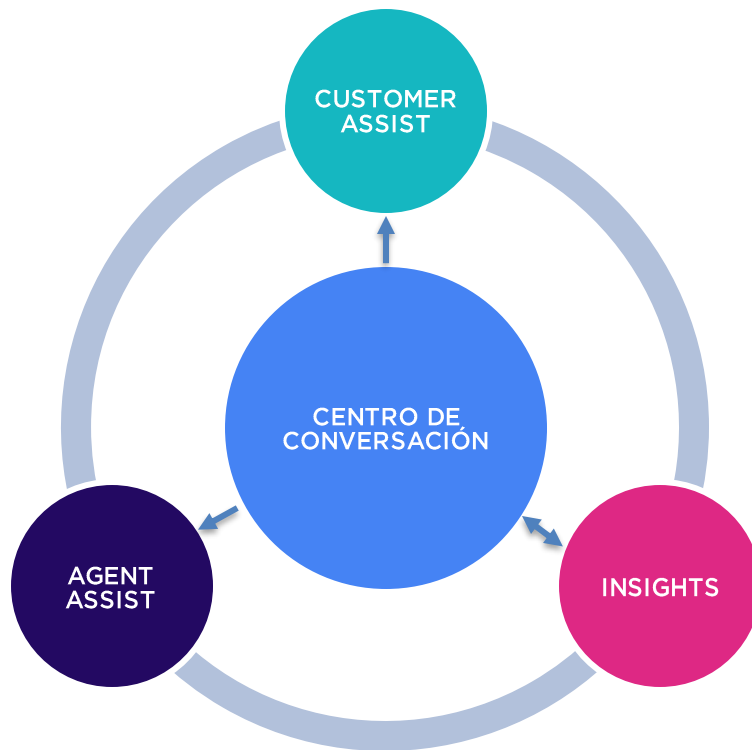


Atención a Clientes con lenguaje Natural



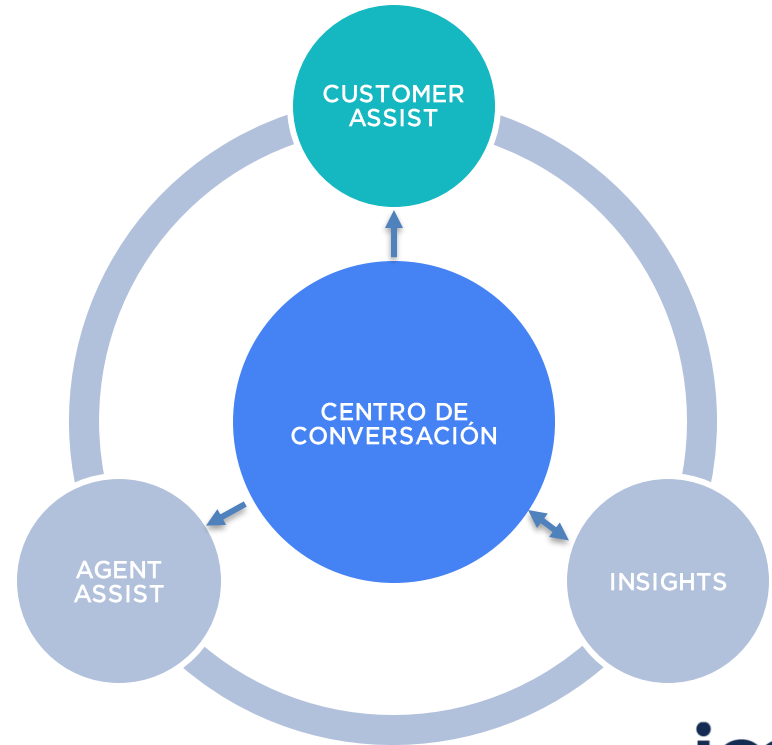
- Mantener usuarios a través de plataforma
- Extender automatización self-service
- Optimizar para reducir llamada a tienda
- Insights de gestión para todas las llamadas a tienda
- Mejora continúa





CUSTOMER ASSIST

Tecnología de Inteligencia Artificial para Contact Centers



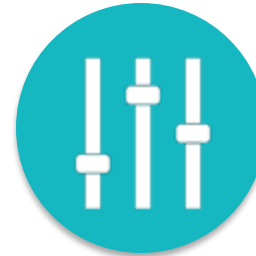
El “core” redefine el arte de una conversación impulsada por Inteligencia Artificial



Fuente de Inteligencia
Centralizada



Habilidad de salir
de guión

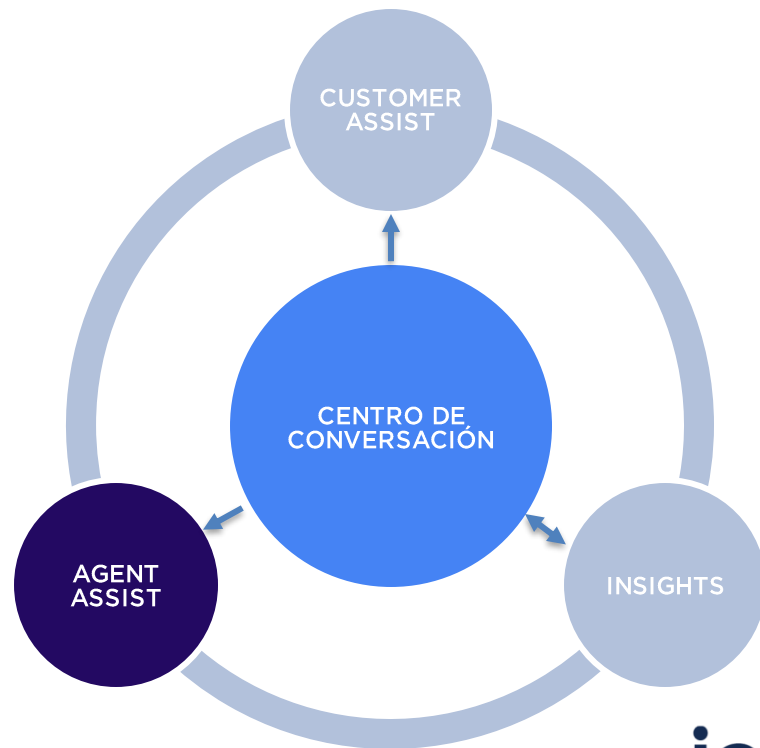


Ejecución
Versátil



AGENT ASSIST

Tecnología de Inteligencia Artificial para Contact Centers



Integraciones
con sistemas
existentes.

- Sistema de Gestión

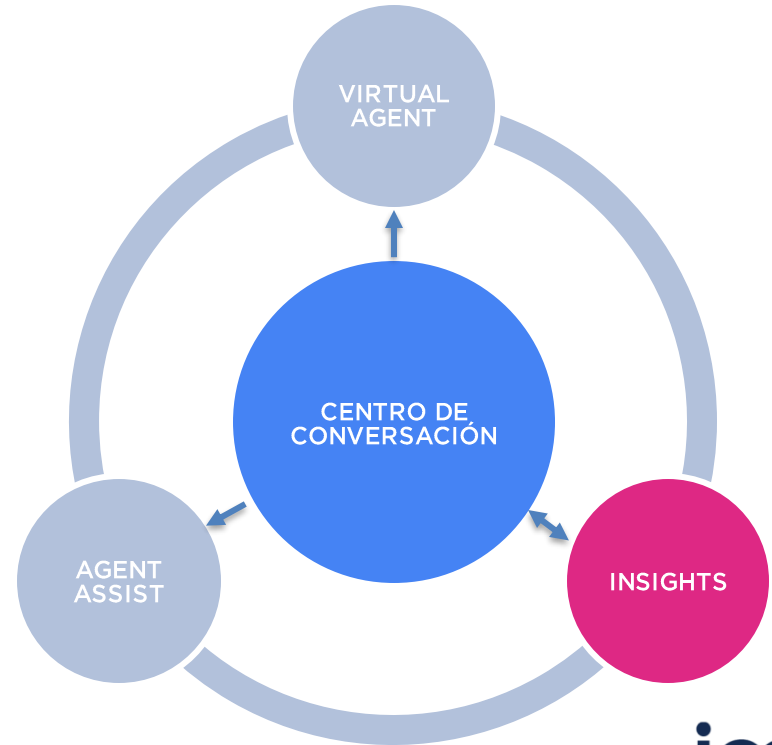
- Sistemas de Terceros
(ERP, CRM)

- Servicios de
Conocimiento



INSIGHTS

Tecnología de Inteligencia Artificial para Contact Centers



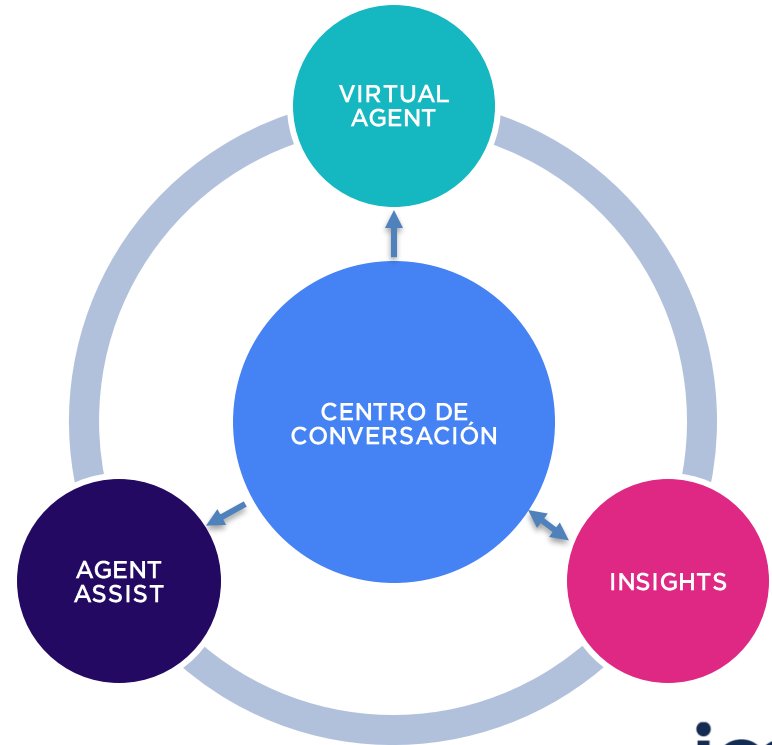
Insights empoderan tu negocio

- Visibilidad a cada llamada de tu Call Center
- No sólo métricas y dashboards
- Utiliza IA para inspeccionar cada interacción



ENABLEMENT

Tecnología de Inteligencia Artificial para Contact Centers



Alianzas con
proveedores
facilitan las
integraciones

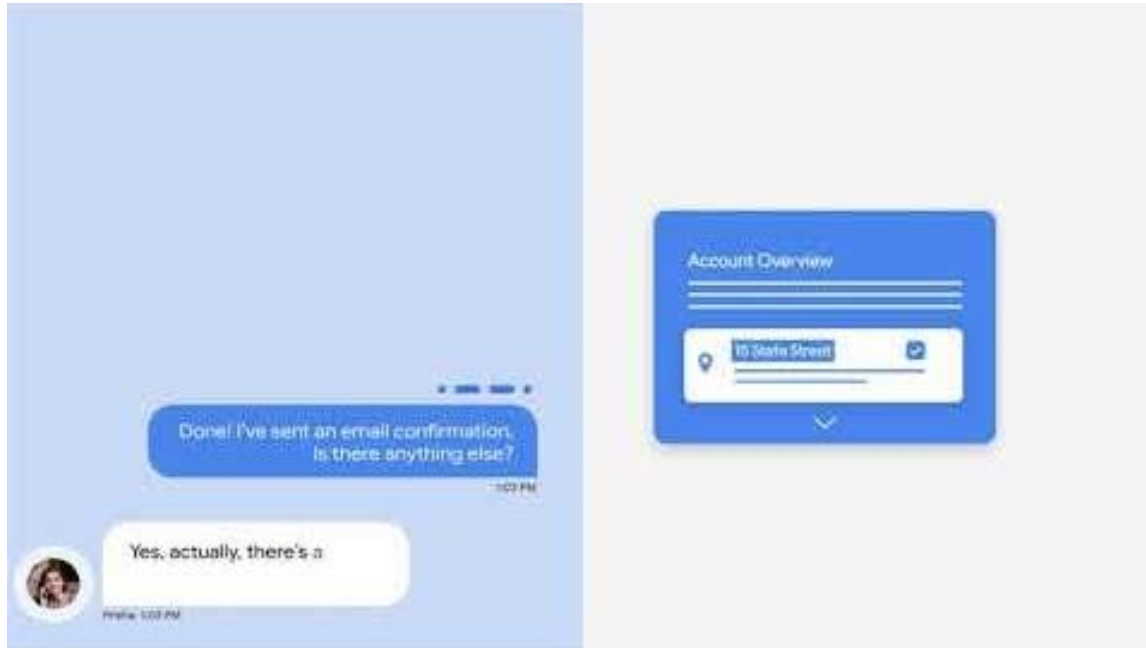


Automatiza interacciones básicas

Eficientiza a agentes humanos

Desbloquea insights sobre los drivers de llamada







That's a wrap

cloud.google.com/solutions/contact-center/

Google Cloud

