

# Conversational AI & Messaging

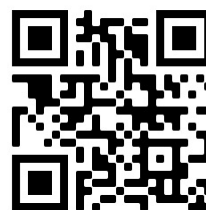
Su clave para generar ingresos, mejorar la satisfacción del cliente y reducir costos durante la pandemia y mas allá



***Carlos Suárez Alduncin***

*AI Expert & Head Business Development LATAM*

*csuarez@liveperson.com*





Facilitamos la vida entre las personas y las marcas por medio de conversaciones inteligentes y confiables




NASDAQ: LPSN




Mas de **18,000** marcas innovadoras confían en nosotros

T-Mobile®

La adopción digital creció lo mismo en 3 meses, que en los últimos 10 años

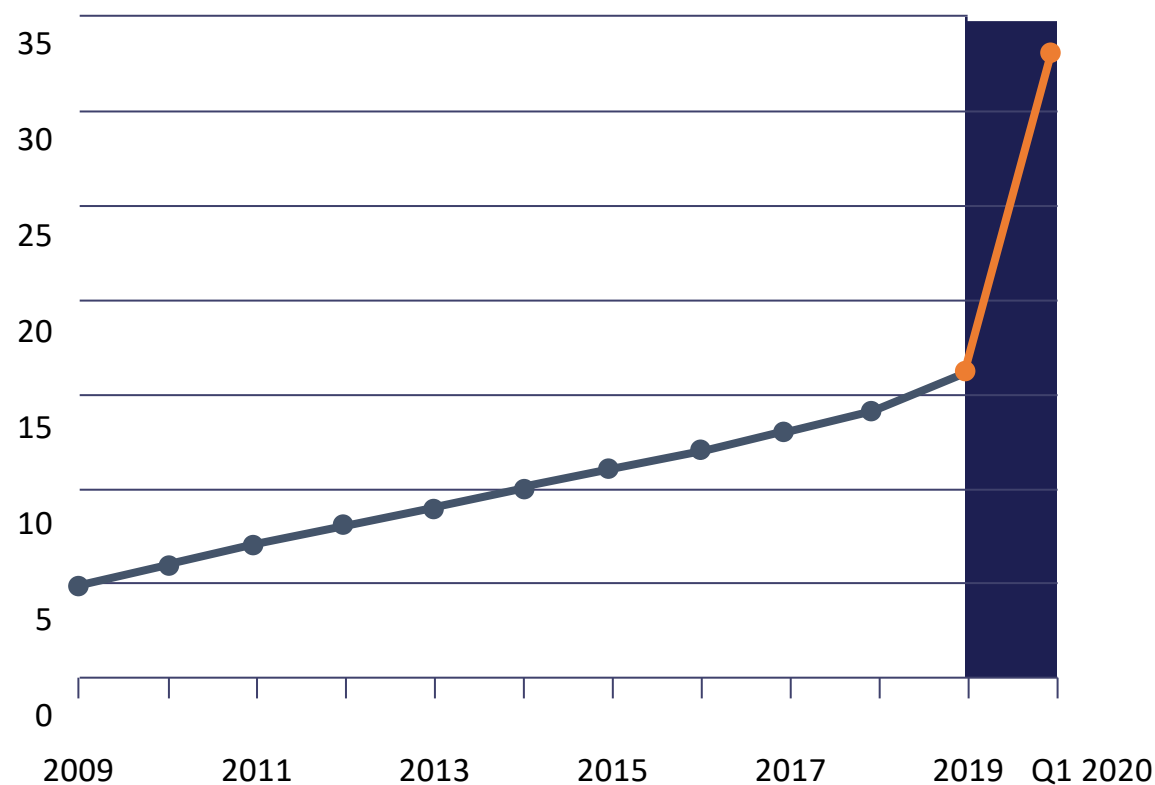
 e-commerce de US creció mas el año pasado que los últimos 10 años.

 77% de los consumidores reporta que compraría mas si su sitio web tuviera mensajería disponible. <sup>2</sup>

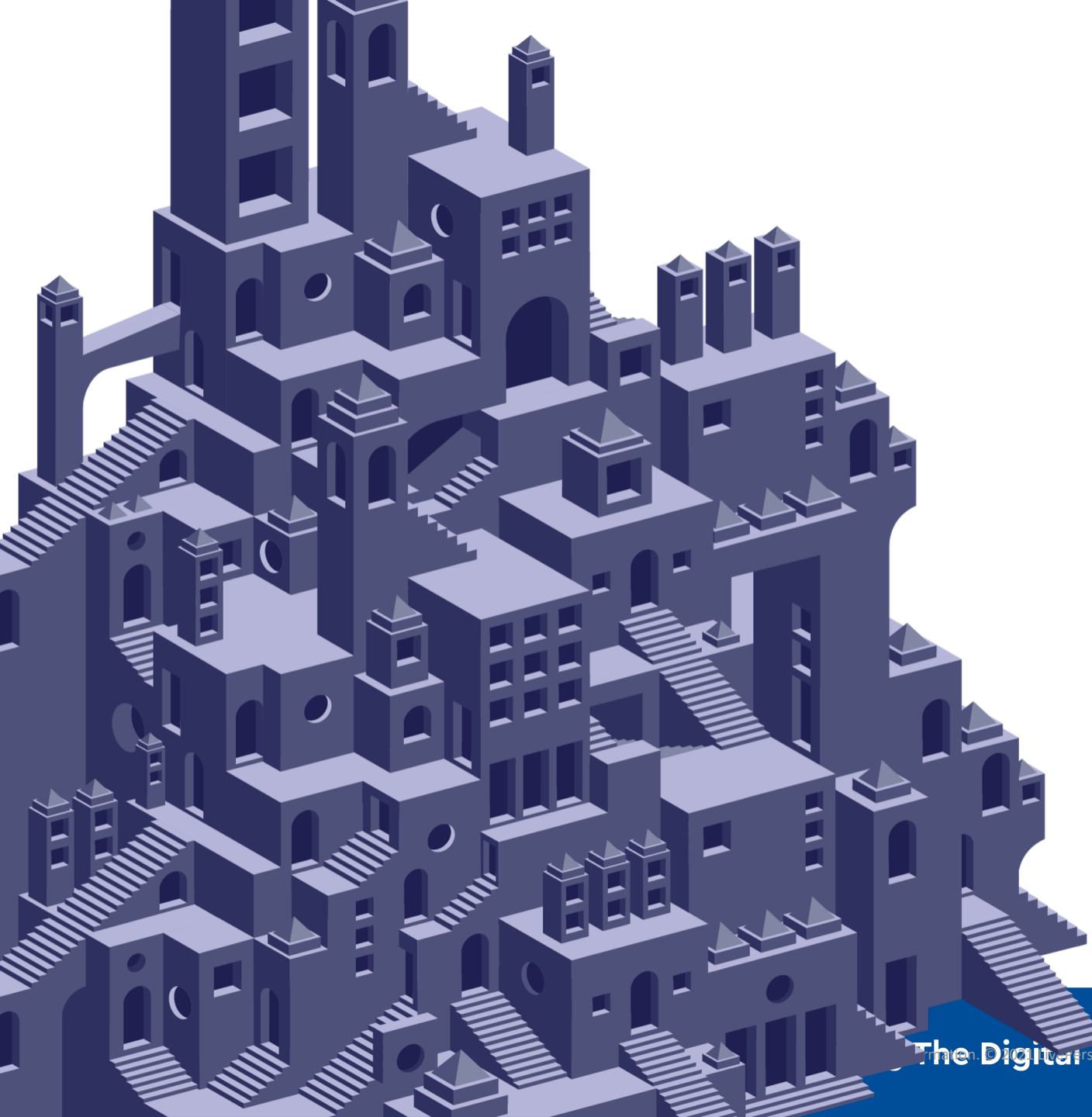
Sources: <sup>1</sup> McKinsey, <sup>2</sup> LivePerson Holiday Survey

## Penetración e-commerce en USA, %

Crecimiento 10 Años se realiza solo en 3 meses



Fuente: Bank of America; Forrester Analytics; ShawSpring Research; US Department of Commerce; McKinsey analysis

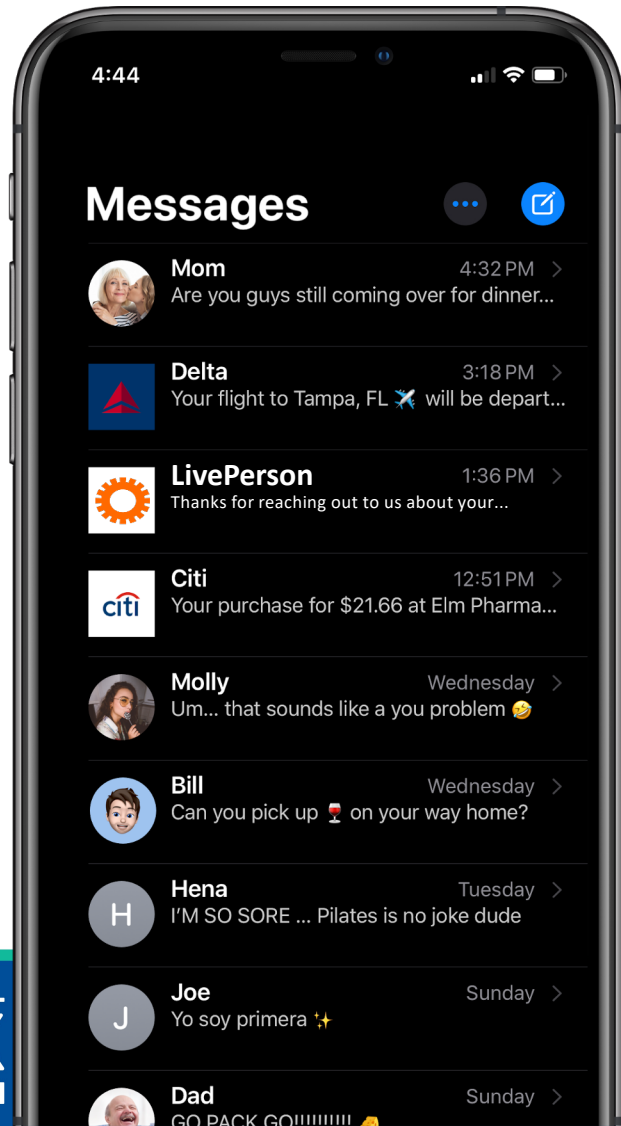


# Conveniencia es REY

Las marcas han creado sin querer, una **Barrera Digital** con sus sitios WEB, IVR y apps



# Di **adios** a las barreras 🖐️

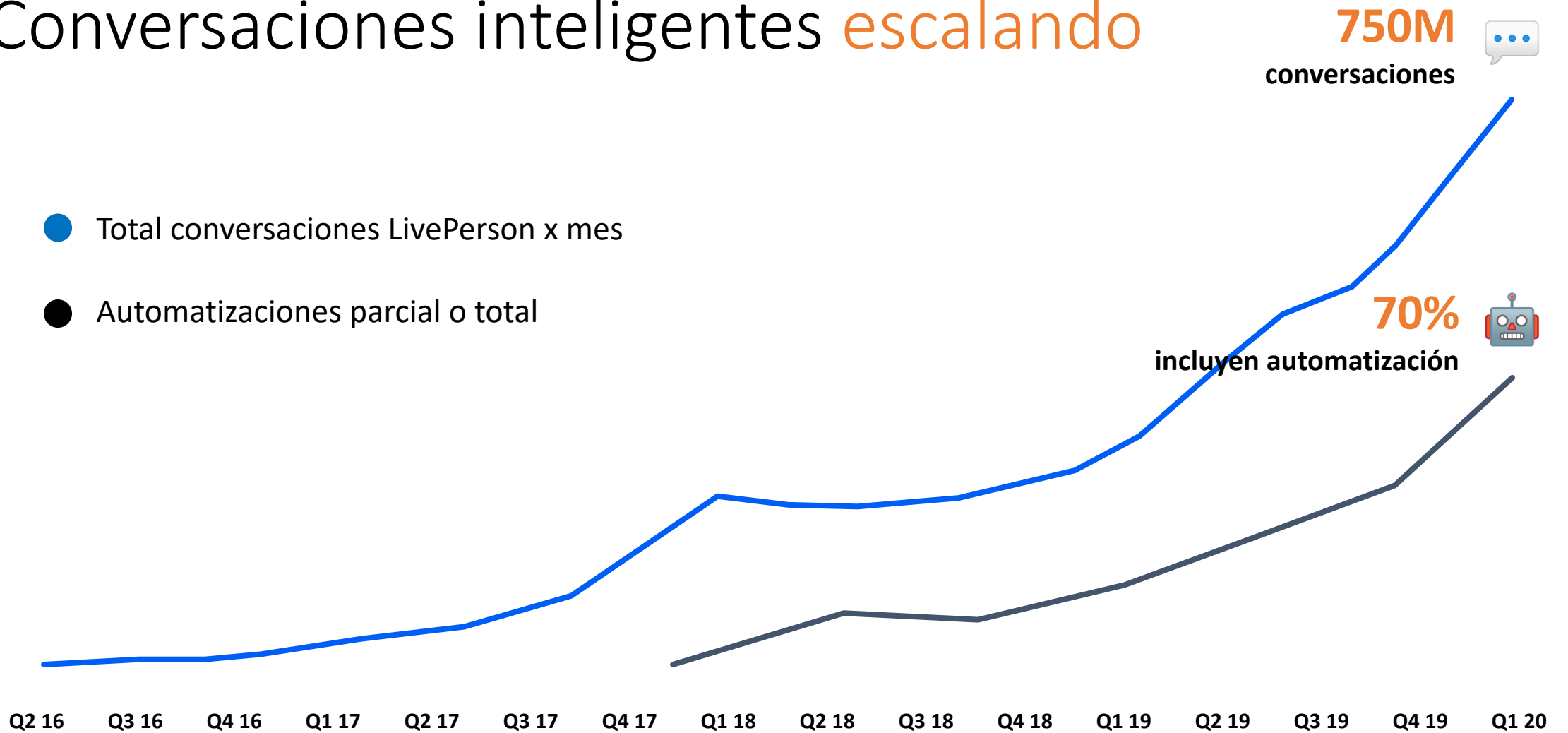


 Web Messaging	 App Messaging	 Voice to Messaging
 Email Messaging	 SMS	 Apple Business Chat
 Google RBM	 WhatsApp	 Facebook
 Twitter	 LINE	 Instagram
<b>Y mas !</b>		

# Mariana Taiani, **Whatsapp**, Strategic Partner Manager

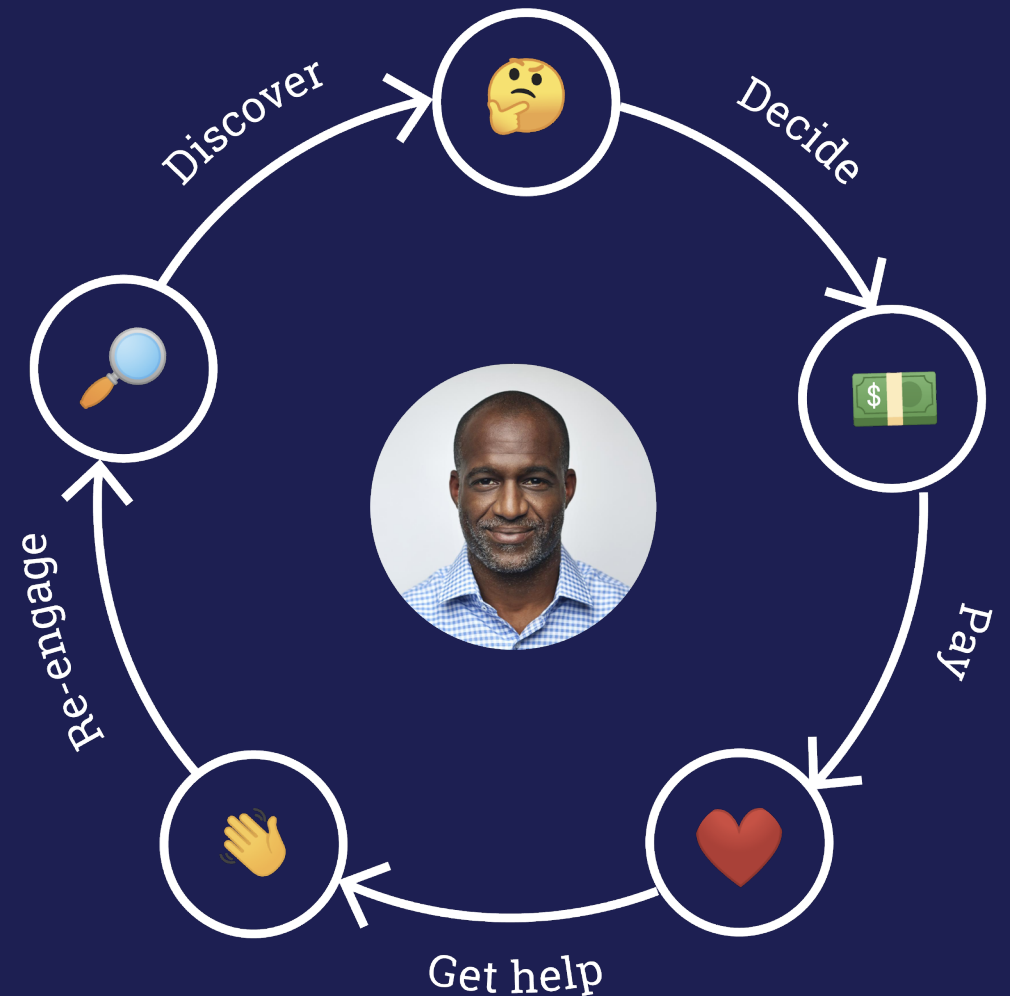


# Conversaciones inteligentes **escalando**





Mensajería y Conversaciones AI permiten una **continua conexión** con los clientes en cualquier etapa del “journey”





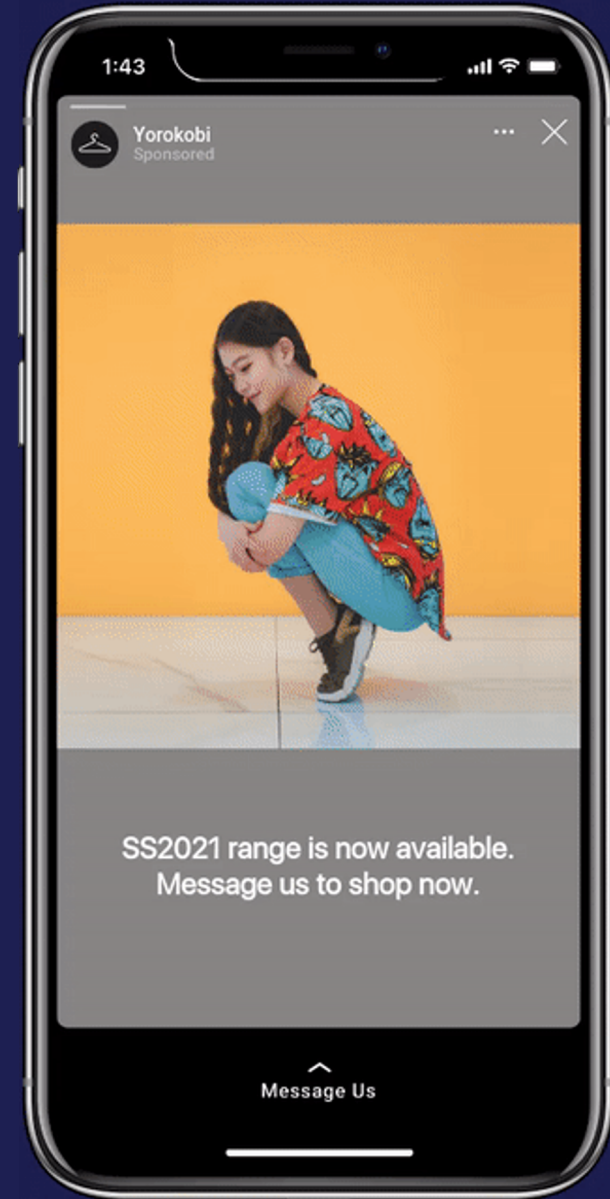
DISCOVER

## Aprovecha tus historias de **Instagram** para reducir el abandono



**30%** del billón de usuarios de Instagram informaron haber comprado productos que descubrieron en Instagram.

Permite pasar de la **impresión** a una conversación, por medio de tu canal preferido maximizando la conversión





DECISION

Ayuda en la **decisión** de compra utilizando conversaciones personalizadas.

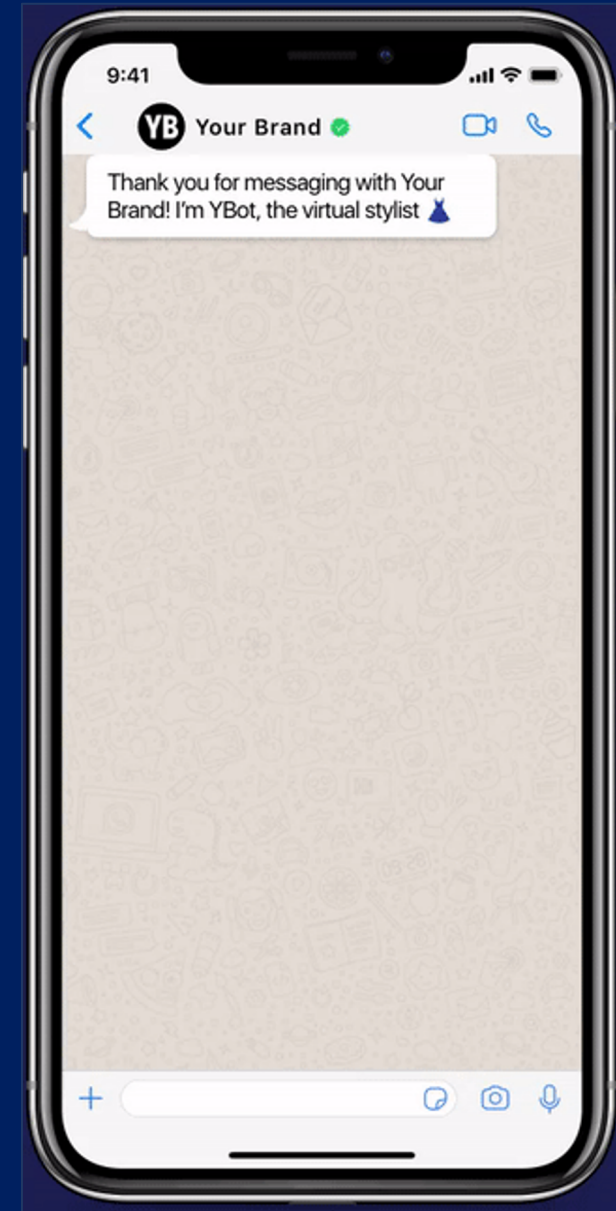
Mensajería y Conversaciones AI hacen esto posible **sobre los canales de mensajería mas populares.**



Retail en USA David's Bridal logró **incremento de \$2MM promedio de ventas** al mes vía mensajería.

DAVID'S BRIDAL

Una de las Telcos top 5 global, realizó mas del **30% de sus ventas** desde su sitio web a través de mensajería.





## Integra **pagos** directamente dentro en tus conversaciones

Las marcas pueden incrementar su conversión de venta en **35.26% con mejores experiencias de pago**<sup>1</sup>. Haga que la caja registradora suene al brindar a los consumidores la capacidad de realizar pagos en todos los canales de mensajería populares sin cambiar de canal.



<sup>1</sup> Source: Baymard Institute





Proporcione **soporte** instantáneo a todos tus consumidores cuando lo necesitan.





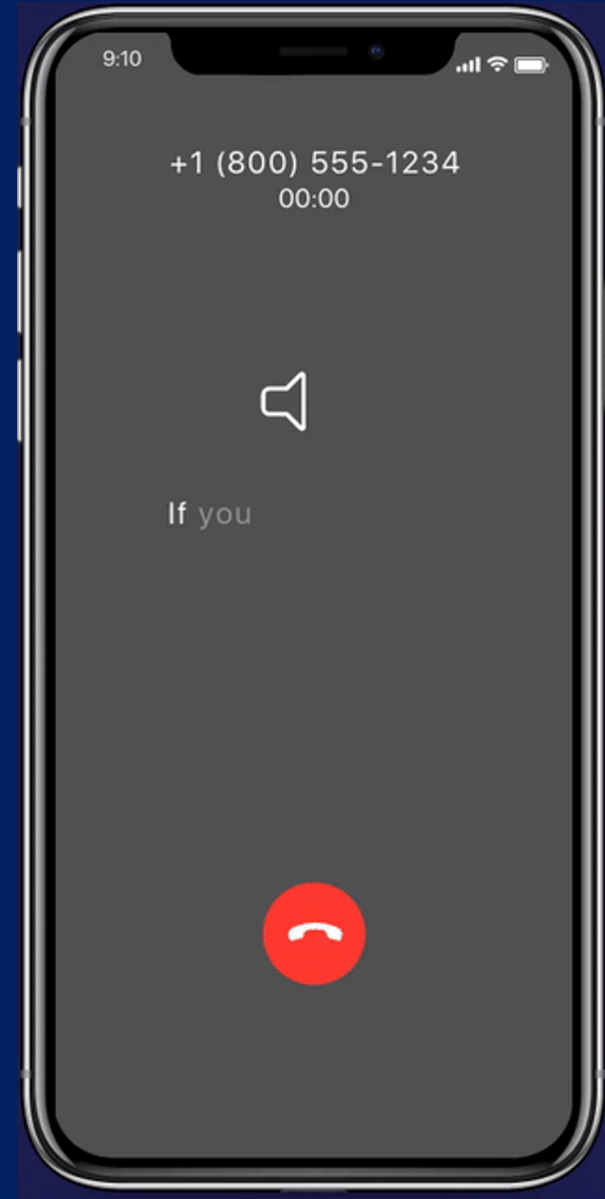
# Reúne **voz y mensajería** para brindar una mayor experiencia al consumidor.

- Brinde la opción de omitir el IVR y cambiar a mensajería para obtener una respuesta instantánea. Si la voz es el mejor canal para abordar una intención, administre la voz y la mensajería desde un único espacio de trabajo unificado.



Un retail top 10 en USA ofrece a los consumidores la opción de cambiar a mensajería desde el IVR y logro un incremento de 3x en eficiencia y un 30% de incremento en CSAT.

Source: LivePerson Customer Data





RE-ENGAGE

# Haz la oferta correcta en el momento correcto con **Proactive Messaging**



**Aumente la tasa de conversión** integrando Proactive Messaging a su CRM o flujos de trabajo y dispara conversaciones personalizadas de 2 vías con tus clientes..



Una compañía de tecnología top USA con mas de >20M de clientes **utiliza Proactive Messaging** para su programa de renovaciones sobre WhatsApp.



# LivePerson's AI-powered Conversational Cloud

## Discover + Understand

Intent Manager

- Intent Builder
- Intent Analyzer



## Design + Scale

Conversation Builder

Conversation Manager

Conversation Orchestrator



## Measure + Improve

Conversation Analytics

- Performance Optimizer
- Insights



Connect to consumer endpoints

Customize with developer tools and APIs

Optimize with expert services

Secure with enterprise-grade reliability, compliance and security



# Entiende lo que tus clientes quieren

## Intent Manager

Identifique las intenciones para automatizar, mejora el diseño de las conversaciones y personaliza el Journey del consumidor.

Intent Manager se ejecuta en nuestra NLU patentado, que se basa en más de mil millones de conversaciones entre empresas y consumidor.



DISCOVER + UNDERSTAND

DESIGN + BUILD

MANAGE + SCALE

MEASURE + IMPROVE

CUSTOMIZE + EXTEND

## Conversation Builder te da las herramientas para construir bots poderosos con AI

Construye flujos de conversaciones automatizadas para responder a las intenciones de tus clientes en horas

Define políticas y ruteos en base a intenciones con nuestro Conversation Orchestrator.

The screenshot displays the Conversation Builder interface. On the left, a sidebar lists dialog categories: Welcome, Fallback, Account Balance, Agent Handoff, Billing, and Goodbye. The 'Billing' category is expanded, showing a list of dialog starters: 'dialog\_starter\_6', 'I can help', 'Want copy of bill?', 'Yes statement', and 'No statement'. The main area shows the configuration for 'Billing'. It includes a search bar, a 'Billing' header, and a configuration panel. The configuration panel has a 'Start this dialog when user message matches any of the following' section with a '+ Pattern' button and a selected intent 'Intent: Billing question'. Below this is a 'Next Action' dropdown menu set to 'Go To: Next Interaction'. The interface is dark-themed with blue and green accents.

DISCOVER + UNDERSTAND

DESIGN + BUILD

MANAGE + SCALE

MEASURE + IMPROVE

CUSTOMIZE + EXTEND

## Administra tus agentes, bots y conversaciones con **Conversation Manager**

Los agentes pueden manejar múltiples conversaciones y monitorear interacciones de los bots, desde la oficina, en casa en la calle, nuestro Conversation Manager lo hace fácil de manejar desde una computadora o desde tu móvil.

The screenshot displays the Conversation Manager interface. At the top, there are status indicators for 'My connections': 13 OPEN, 7 PENDING, 4 OVERDUE, 1 SOON TO BE OVERDUE, and a 90% CSAT score. Below this, there are tabs for 'My Connections' and 'All Connections'. A list of active connections is shown, including Sam, James, Sharon, Noah, Kelsey, Tom, Gemma, Megan, and Rick. The right side of the interface shows a detailed view of a conversation with Sam, including the time (26 Aug. 2019 11:28am), the customer (Jen), and the CSAT score (100%). The conversation history shows a customer question: 'Hi how do I set up another user on my account?' and an agent response: 'Hi Sam, you can easily set up to 3 users on your account by going to my account > add user'. The customer then responds: 'let me know if you found it' and the agent replies: 'got it thanks!'.

DISCOVER + UNDERSTAND

DESIGN + BUILD

MANAGE + SCALE

MEASURE + IMPROVE

CUSTOMIZE + EXTEND

# Compara y afina la operación de tus conversaciones con Performance Optimizer

Mide los KPIs de tu operación, con nuestros conocimientos de AI y compara tu operación con otros grupos de la industria.



# Maneras de trabajar con LivePerson para lograr tus metas de negocio



## SaaS Tradicional

Licencias de LivePerson Conversational Cloud, con asistencia en la implementación y optimización de nuestros expertos en automatización y mensajería.



## Gainshare

Turbocargatu transformación con el programa Gainshare de LivePerson Conversational Commerce.

Nosotros proporcionamos la tecnología, recursos humanos, automatización y la gestión end-to-end para ponerte en operación rápidamente. Alineamos el programa a los beneficios de tu negocio, alineando nuestras tarifas a tus ahorros.





Muchas gracias por su tiempo.

Los invitamos a pasar a nuestro Stand  
Con gusto lo atenderemos.



***Carlos Suárez Alduncin***

*AI Expert & Head Business Development LATAM*

*csuarez@liveperson.com*

