

**GLOBAL
CX
FORUM**

25° CONGRESO MÉXICO

imt.
ORGANIZA

SPEAKER

24 – 25 marzo 2021

Comunicación omnicanal:
personalización para tu
cliente y automatización
para tu empresa

**GLOBAL
CX
FORUM**

25° CONGRESO MÉXICO

imt.
ORGANIZA



Jordi Torras

Fundador y CEO, Inbenta

Humanizing The Digital Experience

Humanizing The Digital Experience

Symbolic AI : One Digital Brain with 2 Hemispheres

Linguistic Hemisphere

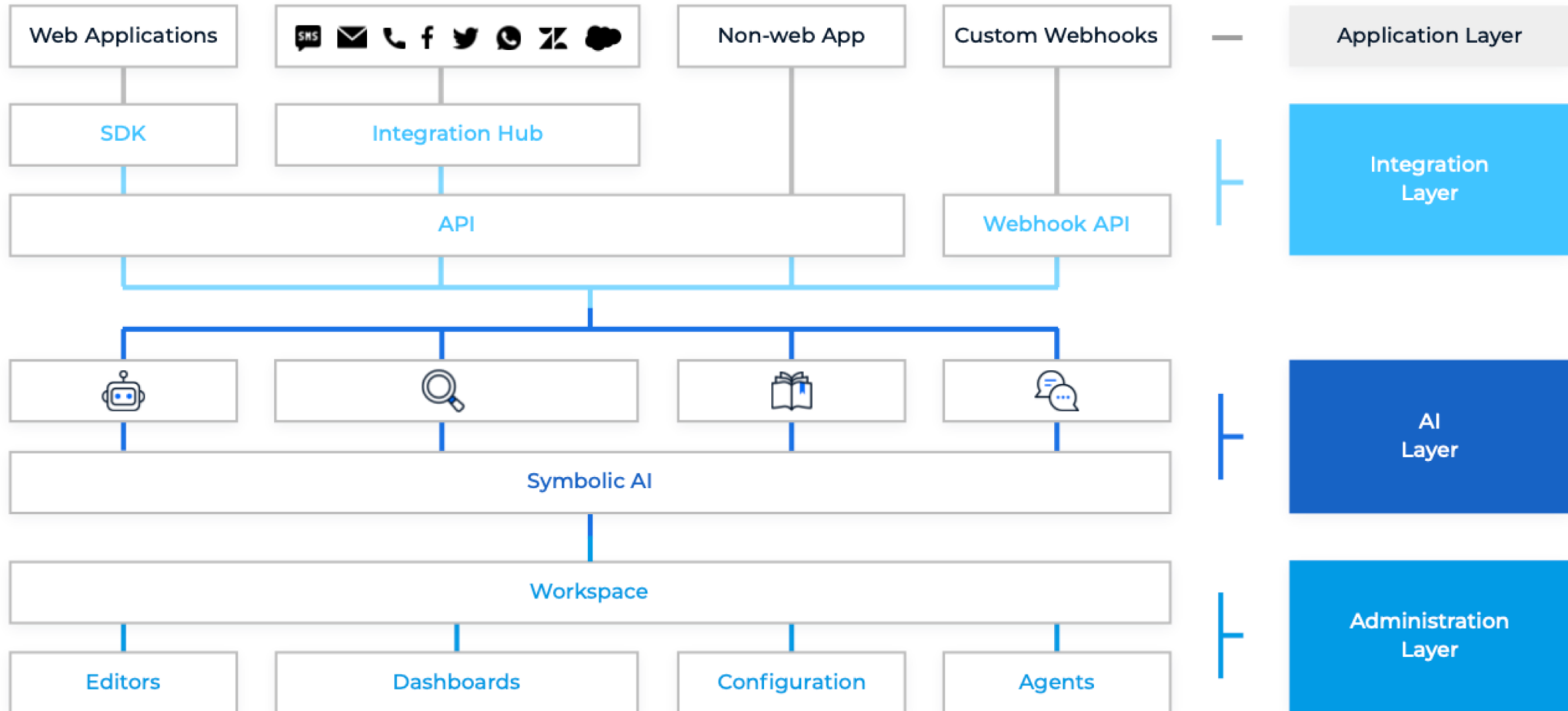
- Efficiency from day one
- Based on Lexicon and computational linguistics
- Predictable, Traceable
- No need for Learning

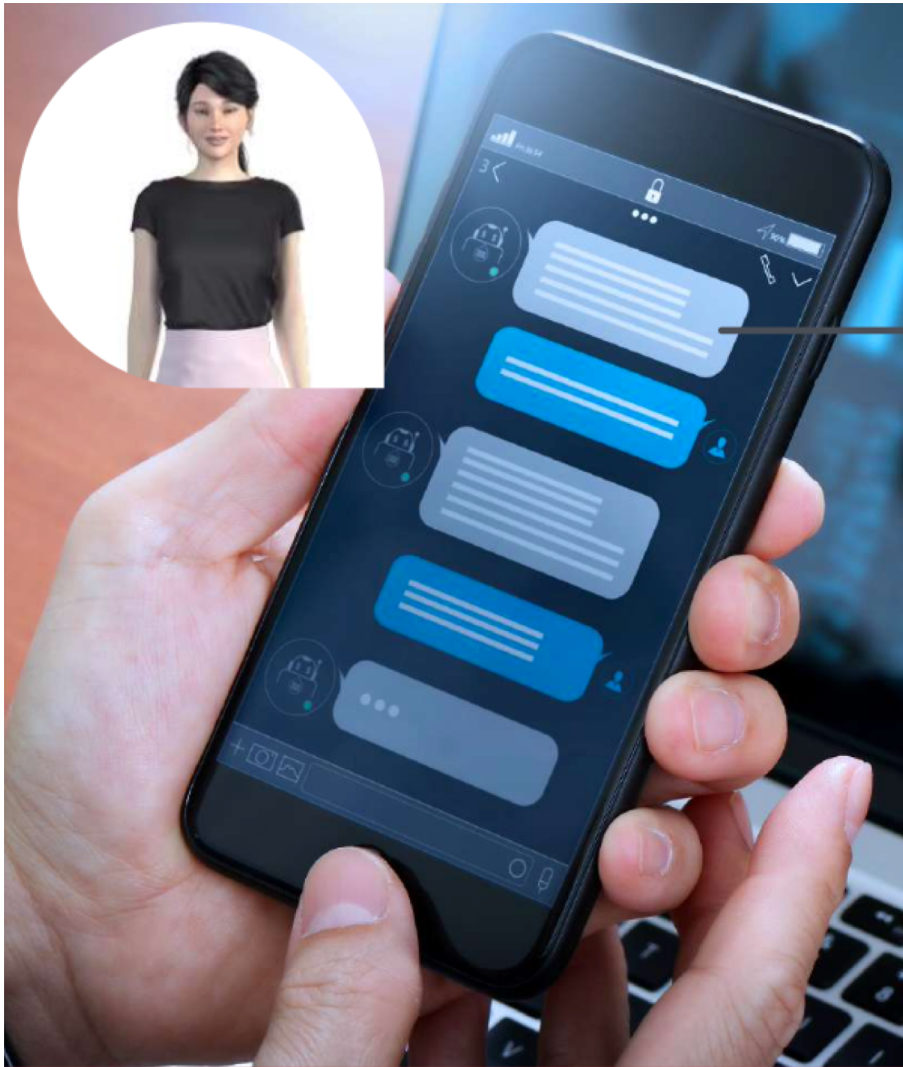


Neural Hemisphere

- Efficiency after many questions
- Requires training data
- Machine Learning
- Unpredictable, Intuitive
- Subject to learning curve

Architecture





Un ***Asistente Virtual*** de tiempo completo, que va a resolver la mayoría de las consultas para las que no se requiere un expertise

inbenta

Los *chatbots* sirven para resolver:



Consultas y preguntas
frecuentes



Obtener información
transaccional



Ayudar en la compra de
un producto proponiendo
soluciones



Ayudar a capturar
información de los
usuarios

Ejemplos:

Turismo



Recursos Humanos



Banca



Telecomunicaciones



Ecommerce

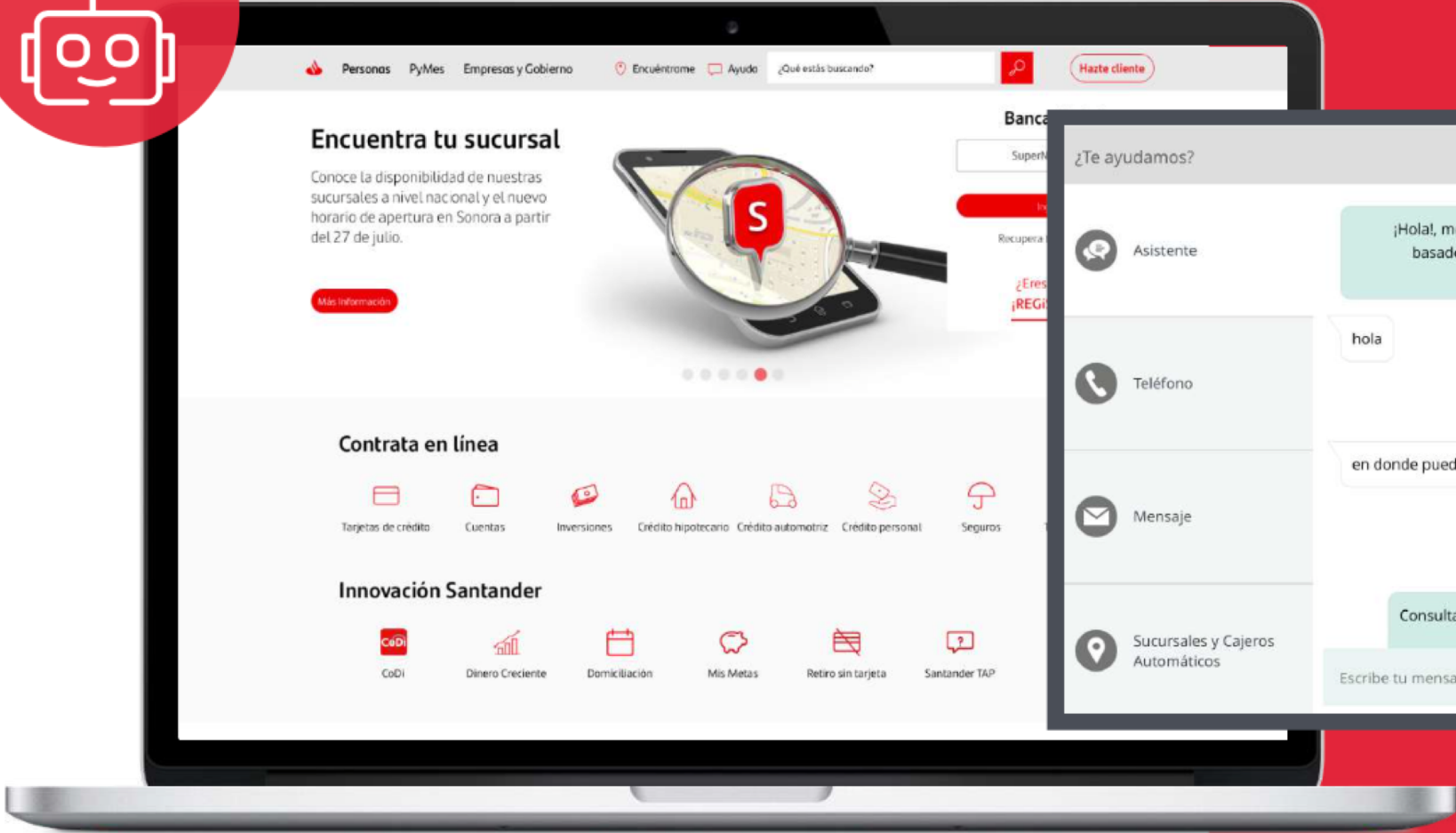
inbenta



Los canales de despliegue de un *Chatbot:*

inbenta

Santander México



¿Te ayudamos?

Asistente

Teléfono

Mensaje

Sucursales y Cajeros Automáticos

¡Hola!, me llamo Verónica, soy un programa de cómputo basado en el software de reconocimiento de lenguaje humano. ¿Qué puedo hacer por ti?

hola

¡Hola! ¿En qué puedo ayudarte?

en donde puedo pagar mi tarjeta

Descubre cuál es tu tarjeta de crédito ideal

Consulta el proceso para cancelar una tarjeta de débito

Escribe tu mensaje

Enviar ▶

0 / 140

gencat.cat Información, trámites y servicios de la Generalitat de Cataluña

Busca trámites, departamentos, servicios y mucho más.



Por ejemplo: **becas**, **calendario laboral**, **PAU**...

Lo más consultado

- Cita previa
- Pedir hora al médico
- Buscador ofertas de empleo
- Agenda cultural
- Ayudas para la vivienda
- ✓ Más enlaces

¿Tienes dudas?

gencatBOT te puede ayudar. Encuéntralo en:



Telegram

Busca el usuario @gencatBOT



WhatsApp

Añade el 681 012 012 a tus contactos para activarlo.



activem.gencat.cat

Toda la información sobre las restricciones territoriales de la crisis provocada por el COVID-19.

Pregunta a gencatBOT (COVID-19)

consejos para empresarios



Resultados referentes a 'consejos para empresarios'

Soy empresario y he presentado un ERTE. ¿Cómo tengo que pedir la prestación de paro de forma colectiva para los trabajadores afectados?

Podéis consultar la información sobre los pasos a seguir y acceder al formulario en el web del [Servicio Público de Empleo Estatal](#). Hay que enviar un formulario por cada centro de trabajo afectado. Recordad: el destinatario tiene que ser lo SEPE y no la Generalitat.

Fuente: [web.gencat.cat](#)

Ultima modificación: 20/02/2021

¿Te ha parecido útil la respuesta?

Sí

No

¿Tengo que dar de baja a los trabajadores de la empresa en la Seguridad Social?

¿Las empresas deben proporcionar Equipos de protección individual (EPI) a sus trabajadores?

A Catalunya ara



Todo listo para vacunar al 70% de la población en el menor tiempo posible



Particular

Empresa

Localiza tus envíos, CP....



INICIAR SESIÓN

Atención al cliente

Atención al cliente

¿En qué podemos ayudarte?



Lo más buscado



Tarifas

Consulta los precios de nuestros productos.



Seguimiento de envíos

Haz el seguimiento de tu envío en tiempo real.



Localiza tu oficina, buzón o Citypaq más cercano

Estamos siempre cerca de tí, estés donde estes

Explorando los temas



Soy tu agente virtual.

Tu agente virtual

¿Quieres enviar dinero?

TÚ
No

¿Quieres enviar un paquete al extranjero?

TÚ
Sí

Escribe tu pregunta 100



¿Podemos ayudarte? Encuentra la información que necesitas y resuelve tus dudas

llamar a mexico



RESULTADOS

LO MÁS BUSCADO

CATEGORÍAS

Llamadas Internacionales

Para llamar internacionalmente - LDI (Larga Distancia Internacional) debes tener en cuenta:
Código de Salida (00) + Código de País (244) + Código de Ciudad/Localidad+ (2) Número de Teléfono+ SEND
Para mayor información de los códigos de marcación ingresa [aquí](#).
Para conocer los paquetes LDI disponibles y las tarifas, ingresa [aquí](#).

¿Te ha servido de información?

Consultar las tarifas de las llamadas internacionales. >

Inconvenientes con el servicio de llamadas internacionales >

Movistar Ecuador

Super bien Jordi. Dime ¿qué puedo hacer por ti?

hablar con un agente

Esperando a un agente...

Jordi, en unos minutos un agente te ayudará con tus inquietudes.

Volver con Bot

ok

Volver con Bot

¿Estás seguro que quieres abandonar la atención de un Asesor y continuar con el Chat Automático de Movi?

Sí

Jordi, soy el Chat automático de Movi, es todo un gusto tenerte de vuelta ¿en qué te puedo ayudar?

hola

Hola Jordi, te saluda el chat automático de Movi.

18:38

hola!

¡Hola Jordi! Soy el chat automático de Movi, ¿cómo estás hoy?

puedo abrir una cuenta desde EEUU

Espero que estas respuestas te ayuden:

Cambiar forma pago Contratar TV Interna... Ayuda en línea

Aa

Búsqueda

firma



Refinar resultados

[Restablecer filtros](#)

Producto

 eSignature CLM

Función

 Administrador Firmante Usuario[Inicio](#) > [Búsqueda](#)

Resultados para «firma»

1 - 10 de 264 resultados encontrados

Ordenar por

Relevancia

Por página

10

[La experiencia de firma](#)

¿Qué es la experiencia de **firma**? ... ¿Cómo **firma** el firmante con DocuSign y cómo lleva a cabo transacciones de **firma** electrónica?

04 mar. 2021 | Publicación: Guía de usuario de DocuSign eSignature [eSignature](#) [Usuario](#)[Adoptar una firma](#)

En este tema se describe el proceso de adopción de una **firma**. ... Durante el proceso de **firma**, debe adoptar una **firma**. ... Si no ve ningún estilo de **firma** que sea de su agrado, puede crear o cargar una **firma**.

29 sep. 2020 | Publicación: Firmar un documento con DocuSign [eSignature](#) [Firmante](#)[Firma en persona](#)

Si se va a reunir en persona con alguien, puede usar la **firma** en persona para simplificar el proceso de **firma**. ... Si se va a reunir en persona con alguien, puede usar la **firma** en persona para simplificar el proceso de **firma**.

04 mar. 2021 | Publicación: Guía de usuario de DocuSign eSignature [eSignature](#) [Usuario](#)

Hay más documentación de productos disponible en inglés. Visite el [Centro de asistencia de DocuSign](#) para obtener más ayuda.

Q | Buscar

Para empezar

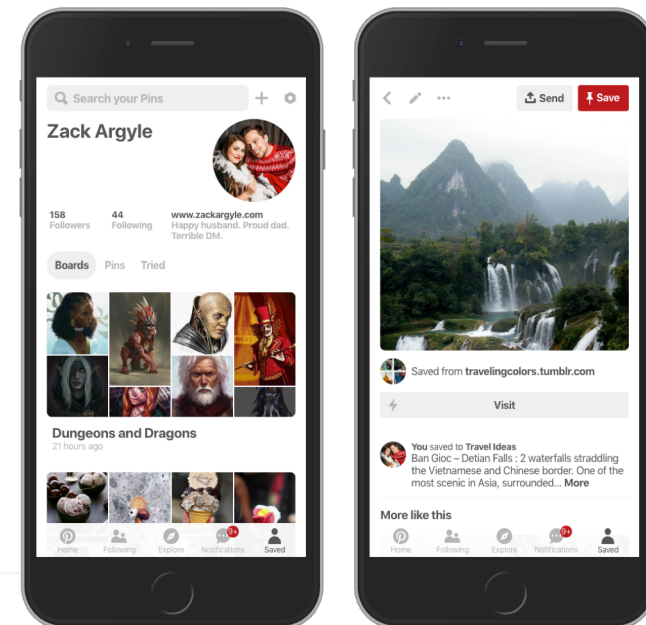
- Todo acerca de Pinterest
- Agrega un widget de Pinterest
- Actualizar la aplicación de Pinterest
- Tableros secretos
- Ver más

Administra tu cuenta y tus preferencias

- Eliminar tu correo de la cuenta de otra persona
- Autenticación de dos factores
- No recibo correos de Pinterest

Encuentra y guarda

- Descargar una imagen
- Guarda Pines con el botón para el navegador de Pinterest
- Problemas con el botón para el navegador de Pinterest





Soy Laura, tu asistente virtual

¿En qué puedo ayudarte?



ABRIR ASISTENTE

Consejos Travel Club

Te ayudamos y desvelamos trucos para que saques todo el partido a Travel Club

Asistente Ayuda



Dime por favor qué quieres consultar:

> El saldo actual de tu cuenta

> Los puntos pendientes de asignar



El saldo actual de tu cuenta

De acuerdo, necesito que me des algunos datos para poder comprobar la identidad de tu cuenta.



Dime tu número de tarjeta. Son los 9 dígitos que aparecen tras el 6015470 de la parte delantera. Por favor, no pongas el último número que va separado.



Escribe tu pregunta

100



MI CUENTA

COMPRAR

[Cómo comprar](#)

[Pasos de compra](#)

[Formas de pago](#)

[Financiación](#)

[Servicios relacionados con la compra](#)

[Impuestos](#)

ENVÍO Y RECOGIDA

[Estado del pedido](#)

[Envío](#)

[Entrega: plazos y opciones](#)

[Entrega en el día](#)

[Entrega 48 horas](#)

[Gastos de envío](#)

[Servicios de recogida](#)

[El Corte Inglés](#)

[Recogida en tienda](#)

[Click&Car](#)

[Supermercado](#)

[Click&Car](#)

DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

Escribe tu duda aquí



HEMOS ENCONTRADO 10 RESPUESTAS A TU PREGUNTA: COSTE DEVOLUCION



EL CORTE INGLÉS PLUS

MUCHO MÁS QUE UNA TARIFA PLANA DE ENVÍOS DURANTE UN AÑO POR SOLO 19,90€ ¡PRUÉBALO GRATIS!

¿Hay gastos de devolución?

[Devolución y Reembolso](#) / [Devolución y cambio](#)

Dependiendo de cómo se realice la devolución. Si se realiza en Centros o a través de Correos, esta es **totalmente gratuita**.

En caso de devolución de artículos, cuya recogida se efectúe en el domicilio, el coste directo de la devolución del bien o servicio será asumido por el cliente según se recoge en la LGCU.

Formas de devolución y costes si el producto pesa 15 kilos o menos

Lugar de origen	Forma de devolución	Devolución parcial	Devolución total
España peninsular y Baleares	Llama al 900 373 111, o escríbenos un e-mail a la dirección clientes@elcorteingles.es , para que podamos concertar el momento de la recogida. También podrás adjuntar a dicho e-mail el formulario de desistimiento .	5,90 €	7,90 €
Canarias	Llama al 900 373 111, o escríbenos un e-mail a la dirección clientes@elcorteingles.es , para que podamos concertar el momento de la recogida. También podrás adjuntar a dicho e-	12 €	18 €

CIBER OFERTAS MOVISTAR

25% OFF en celulares libres seleccionados

NOKIA

TCL

motorola

SAMSUNG

XIAOMI

Duplicamos tus recargas



App Mi Movistar



Invitamos 3 meses



Agendá visita a locales



Pregúntanos



Roaming - Te dejo algunas opciones adicionales sobre el servicio, si ninguna de esas opciones es de tu ayuda, hacé clic en Por más ayuda.

Elige la opción que sea de tu interes.

- > Habilitar Roaming
- > Paquetes de Roaming y Servicios
- > Facturación del Roaming
- > Dar de Baja el Roaming
- > Por más ayuda

facturacion

Si no tenés contrato o tenés **Contrato Controlado** el consumo en **Roaming**, se descuenta de tu saldo.

Si tenés un **Contrato Libre**, el consumo en Roaming lo veras **adicional** en tu factura.

¿Querés el servicio de Roaming incluido en tu plan?

- > Roaming Incluido en tu plan

Escribe tu pregunta

4+ FEET OF SNOW IN MARCH

Ski for Less Than \$117/day with the Spring Ticket Trio

GET MY SPRING TICKET TRIO



Ask Squaw Alpine



Feedback



Hello. Thanks for using Squaw Alpine's automated chat. How can I help you?

do i need to book?

Rentals & Demos should be booked online at least 48 hours in advance. We do offer walk-up rentals, but they are very limited and not guaranteed. You can arrange to pick up your Rental or Demo equipment the night before when you check-out in the purchase process. To book, visit our [Rentals & Demos page](#). Multi-day

Enter your question



SharePoint Sites Peres Ferreira Sophie (Partenamut) PARTAGER SUIVRE

PARTENAMUT K.I.T. Nos Clients Partenamut Départements Outils

Rechercher...

Appel aux volontaires en cas d'évacuation aux sièges Tamaris, Mons et Wavre

27/03/2019 à 15:00 | 0 commentaires | 7 likes

🕒 📄 👤 🍴 💬 🔍 📣 ▶️ € 🏠

ALERTES IT

Résolu : Perturbations Response Groups Lync/Skype for Business
Le serveur Lync doit redémarrer.
01/04/2019 à 15:00 | 0 commentaires | 0 likes

Résolu: Perturbation du module Catalogue dans Jade R et le DGC 509 (01/04/19 09h10)
La panne est résolue ! Nous constatons actuellement des perturbations au niveau de l'application Jade R et le DGC 509 dans le module Catalogue.
01/04/2019 à 09:03 | 0 commentaires | 0 likes

ACTUALITÉS

Nouveautés MPLEO
Découvrez les derniers questionnaires disponibles et les postes vacants dans MPLEO
02/04/2019 à 15:20 | 0 commentaires | 5 likes

Chat alors ! Vous y avez cru ?
Mais non, il n'y a pas de plan félin chez Partenamut !

Utilisez-vous l'app' Vitalité...

- Chaque jour
- Chaque semaine
- Au moins 1x/mois
- Jamais

RÉPONSE

Charly RH

→ transport public
→ transport privé

transport privé

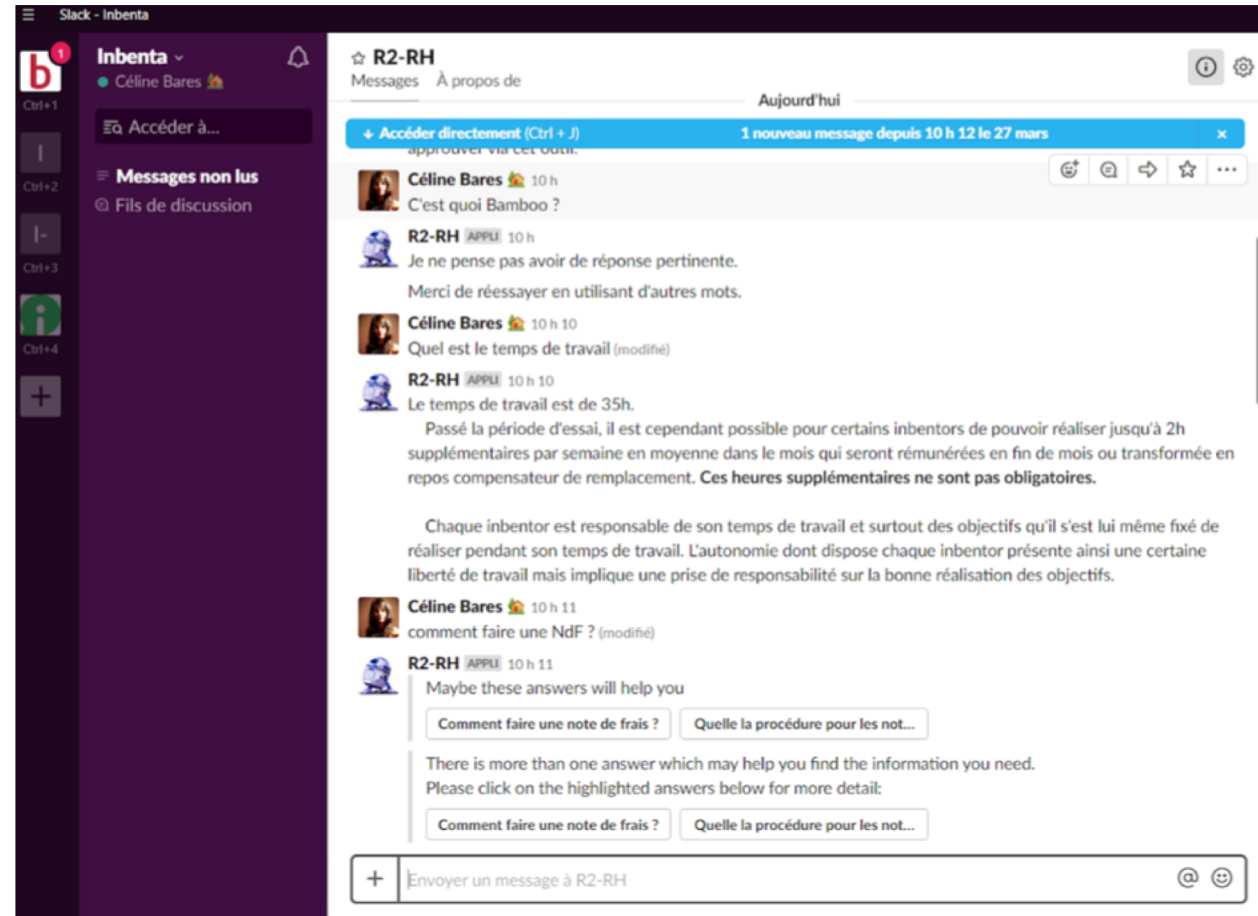
Pour qu'une correction de pointage soit effectuée, il faut remettre une preuve renseignée sur le site officiel de la Police fédérale ou un site d'actualité belge via MPLEO et la demande RH : "Justificatif d'absence ou de retard". Ton pointage sera adapté sur base de ton justificatif.

Cette réponse a-t-elle été utile ?

Oui Non



slack

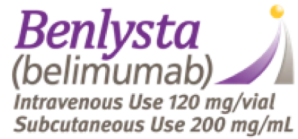


For US Residents Only

[Prescribing Information](#)

[Medication Guide](#)

[Visit US Healthcare Professional Site](#)



SEARCH

- HOME
- ABOUT BENLYSTA
- TAKING BENLYSTA
- RISKS & SIDE EFFECTS
- LIVING WITH LUPUS
- SAVINGS & SUPPORT
- BENLYSTA CARES



**"Sorry, Lupus.
You aren't ruining my recipe today."**

When you're ready for something more, BENLYSTA may help.

gsk Virtual Assistant [Close]

Welcome to GSK Chat! I am your virtual assistant. When chatting, please include a product name when appropriate. I am still learning so you may also ask to speak with a Live Chat Specialist during normal business hours (8:00AM - 6:00PM Eastern).

Please select one of the following options that applies to you:

- > I am a Consumer
- > I am a Healthcare Provider

Enter your question [Send]

- [What is BENLYSTA?](#)
- [Important Safety Information](#)

BENLYSTA is a prescription medicine, given intravenously (IV) or subcutaneously, for... Do not receive BENLYSTA if you are allergic to belimumab or to any of the ingredients in...



bike share service



Touch!

自転車シェアリングで好きなところへ。

会員登録/ログイン >

ポートを探す 🔍

English

お問い合わせ

English ▾



DocomoBikeshare:

ご質問は下記のリストに入っていますか？

- 利用可能なエリアを教えてください
- 料金体系を教えてください
- 営業時間について教えてください
- 借りたいのに自転車がありません
- ENTERキーを押しても返却できません
- 確実に返却できたかを確認する方法

入っていない場合は、下の入力欄にお問い合わせください。

質問を入力してください



出張先でも観光でも
いつもの口で
自転車を利用できます。

1日パス販売開始
一度に6台まで、まとめて予約!

NAVITIME Travel × bike share service

シェアサイクル×公共





***Beneficios* inmediatos**



1

Mejora tasa de auto-servicio



2

Reduce costos de soporte



3

Despliegue inmediato de contenidos



4

Incrementa lealtad de marca



5

Incrementa conversiones e ingresos



¡Muchas Gracias!

inbenta

www.inbenta.com