



Inteligencia Artificial al Servicio del CX

Juan Pablo Stamati
Strategic Alliances Manager – CALA
jstamati@avaya.com +15132288059

Por qué la Inteligencia Artificial Puede Ayudar Ahora?

Avances Recientes

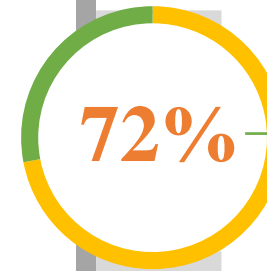
Acceso a datos en tiempo real (historial consumos, info crediticia, demográfica, otros)

Herramientas avanzadas analítica, velocidad para almacenar y recuperar datos relevantes

Transcripción de voz a texto en tiempo real.

Interfaces API de canales digitales (Mensajería y Redes Sociales)

Gartner predice que, para 2022:



de las interacciones van a involucrar tecnologías de IA



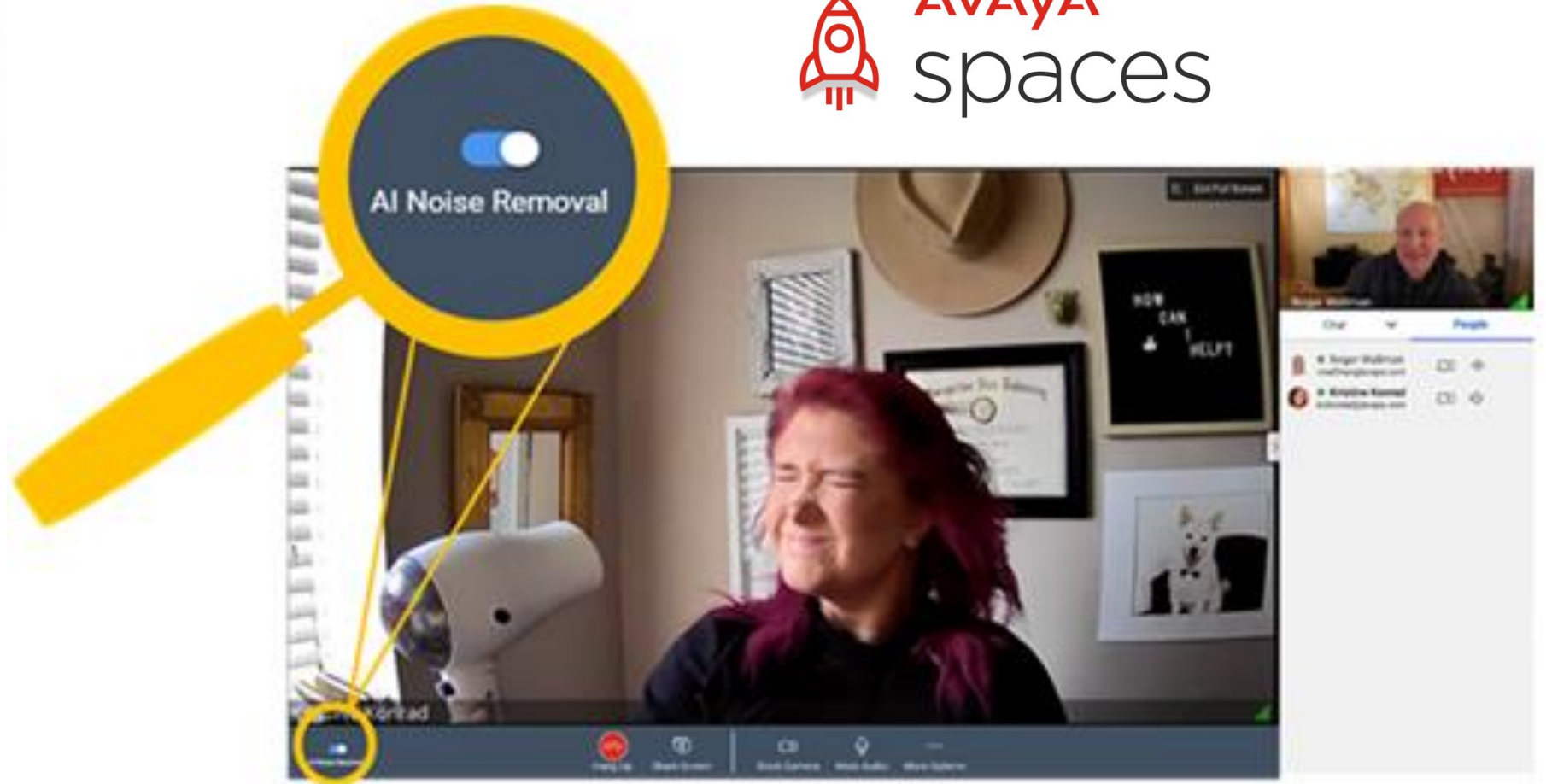
de las interacciones serán resueltas puramente con IA

La IA ya está presente en las aplicaciones que usamos día a día

amazon



AVAYA
spaces



La Multi Experiencia de Banco Galicia a través de las Redes Sociales



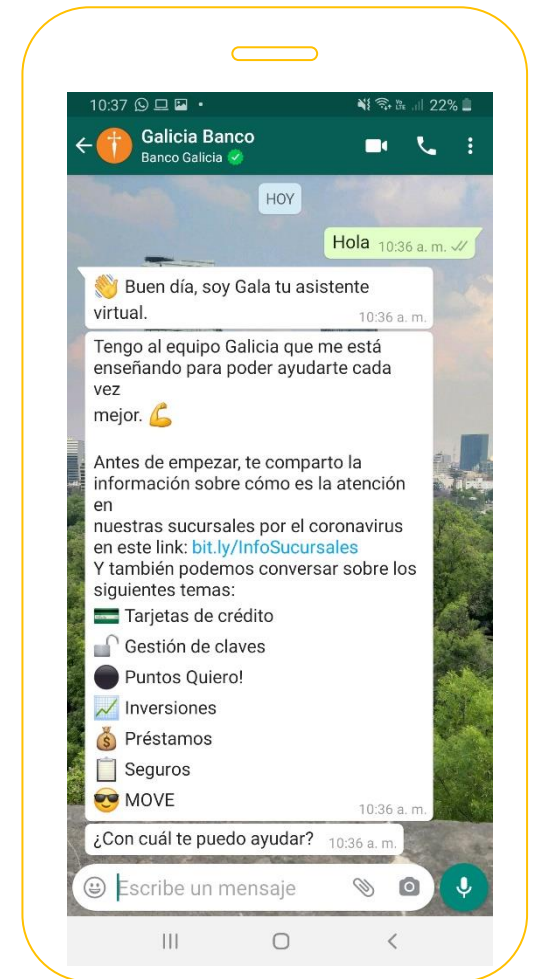
[Accede al caso haciendo click aquí](#)

Banco Galicia

Banco líder en Argentina, cuenta con 2,7 millones de clientes. Hoy ofrece una atención personalizada proponiendo el modelo de atención más adaptado a cada uno de sus clientes.



Primer banco argentino en ofrecer un **Asistente Virtual** vía **WhatsApp** a sus clientes



Bot WhatsApp



Conoce a GALA, [click aquí](#)

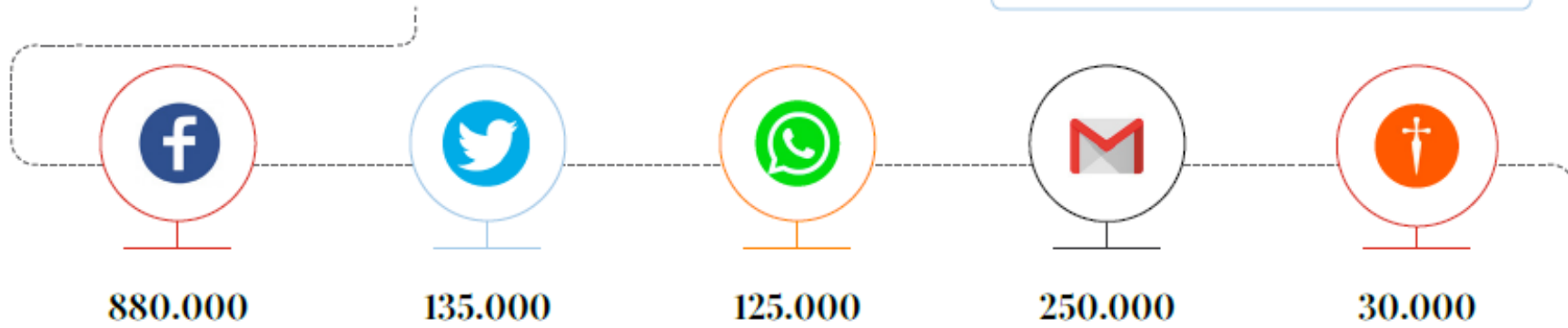



Preparado para los tiempos de crisis

Desde que empezó el aislamiento ligado al COVID-19, Banco Galicia gestionó el siguiente incremento de mensajes por día:

- +583%** en Facebook
- +500%** en WhatsApp
- +250%** en Twitter
- +400%** mails
- +200%** chats

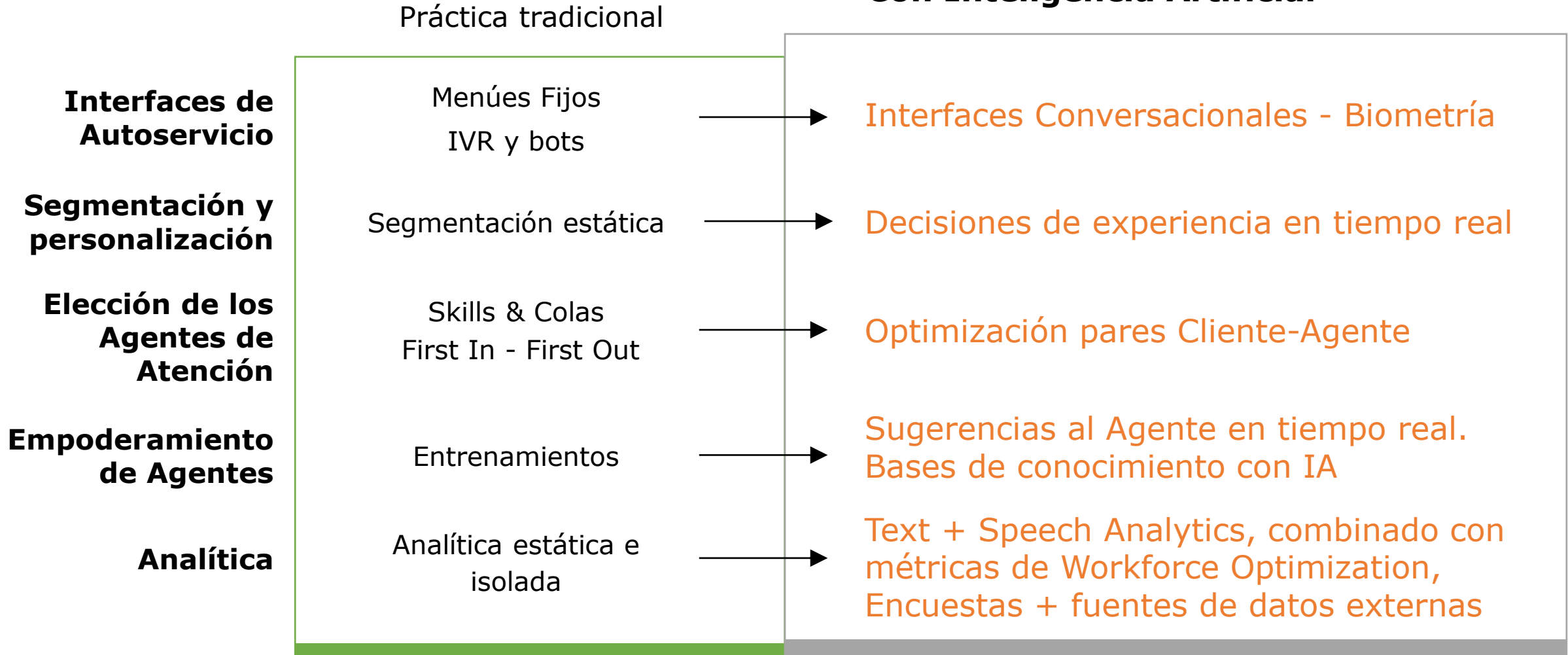
Una atención personalizada, ya que responde a **TODOS LOS CANALES DIGITALES**, además del **canal tradicional de voz**. Banco Galicia gestiona la siguiente cantidad de mensajes por mes:



 **NUEVO:** A partir de ahora, los clientes se pueden contactar también a través de Instagram

Transformando la Experiencia del Cliente

Con Inteligencia Artificial



Conversacionales híbridos – Proteger la inversión!

Cliente
Llama al 0-800



“... Bienvenido a ACME...

- Para Ventas presione 1 o diga Ventas
- Para Soporte técnico presione 2 o diga Soporte

- Para otras consultas puede hablar con nuestro Asistente Virtual...”



Misma experiencia
desde Google Home/Assistant,
Alexa, Siri

- Menú dirigido para consultas frecuentes
- Conversacional en otras Consultas



Text Analytics



Estructuración de datos
Etiquetado e indexación



Categorización

Problemas de Facturación

Quejas

Cancelaciones

Análisis de Sentimiento



Suite WFO con Text Analytics



Utilizado por equipos de:

- Customer Experience
- Supervisores
- BI

ANALYZE CONTENT

Save As Category | Save Search

Search Interactions

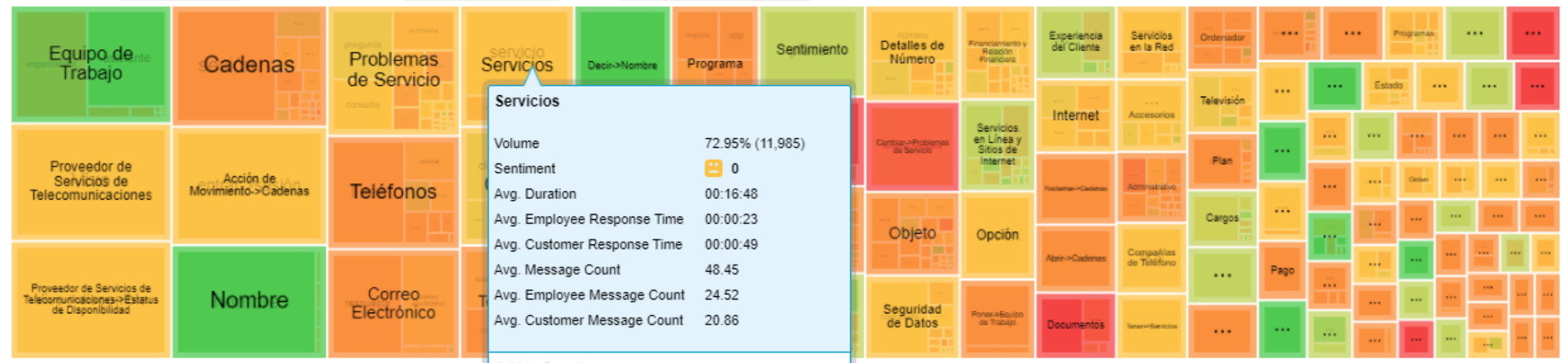
100.0%

12 months

Clear Search

CONTENT DISTRIBUTION

Content Type: Themes | Size: Volume | Color: Sentiment



CURRENT SEARCH METRICS

DAILY VOLUME

Metric | Search (Reference) | Performance | From: Mar 18, 2020 | To: Apr 15, 2020

ANALYZE INTERACTIONS

Save As Category | Save Search

Search Interactions



76.0%

1. Acceso Direct...

Clear Search

RESULTS

#	Customer	Employee	Local Start Time	Duration	Categories
1	Visitor	magualimpia	03/19/2020 12:23:44 AM	00:13:20	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
2	Visitor	ccastano	03/19/2020 02:49:35 AM	00:10:22	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
3	Visitor	nrafael	03/19/2020 03:06:33 AM	00:15:21	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
4	Visitor	magualimpia	03/19/2020 03:42:45 AM	00:14:30	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
5	Visitor	sgutierrez	03/19/2020 03:49:40 AM	00:32:31	1. Acceso Directvgo, AT...
6	Visitor	khurtado	03/19/2020 04:06:03 AM	00:17:05	1. Acceso Directvgo, AT...
	Visitor	fcamacho	03/19/2020 04:11:33 AM	00:12:29	1. Acceso Directvao. 1.1 ...

TEXT

Start: 03/19/2020 12:23:44 AM Handle Time: 00:13:20
 End: 03/19/2020 12:37:04 AM

magualimpia Visitor
 Messages: 15 Messages: 10
 Robot: 3

Robot

hola, soy tu asistente virtual automatizada. ¿cómo te puedo ayudar? 03/19 12:23 AM

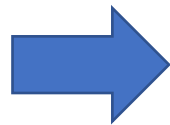
12:24 AM no puedo recuperar mi contraseña me dice q no estoy registrada cuando coloco mi gmail como recupero mi gmail y contraseña??

12:24 AM para que pueda ayudarte a restablecer tu contraseña, selecciona la opción que mejor describa el problema que tienes. utilicé el enlace en el correo de reinicio y no funcionó recibí el correo para restablecer la contraseña acepto mi nueva contraseña recibí un mensaje de error alguna de las anteriores

Beneficios de negocio al utilizar Text Analytics

1. Incremento en el porcentual de interacciones resuelto por el *chatbot*
2. Reducción de número de mensajes promedio necesarios para responder al cliente (*customer effort*)
3. Mejora en los sentimientos del cliente en las interacciones escritas (>NPS)
4. Estandarización en el lenguaje utilizado en los canales digitales (*script adherence*)
5. Detección de clientes con riesgo de fuga (modelo predictivo de conducta)

Conoce más
en este video



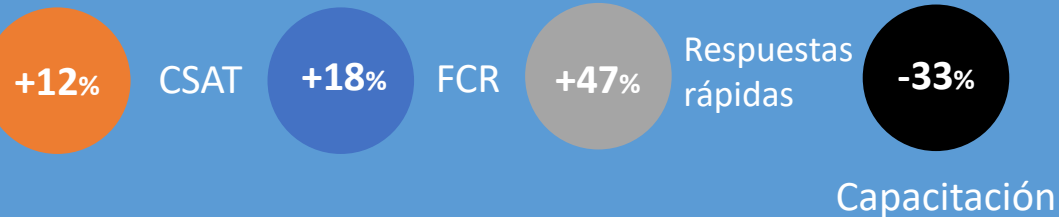
https://www.avaya.com/es/videos/soluciones-verint-text-analytics/1_fdt5jp48/

Gestión de Bases de Conocimiento

Gestionando y compartiendo el conocimiento:

- Entregue información relevante a los clientes en el momento adecuado
- Algoritmos de búsqueda en lenguaje natural ayudan a garantizar que los clientes reciban información precisa de forma rápida y sencilla
- Recopile calificaciones y comentarios de los clientes para mantener el conocimiento actualizado

Resultados



Customer Details

Thomas Jones

Email: tjones@gmail.com

Phone: 1-920-522-2169

Interaction Details

User To User Info: Hdlb8E0STRy0KOEqRGnZA,VO,N

Channel Type: Voice

Topic Name: Oceana Service

Participants: CUSTOMER - AGENT - Harry Watson CUSTOMER -

Knowledge

RECOMMENDATION: Adjustable Rate Mortgage (ARM)

Ready to Begin Application?

Say This

Thank you for answering all my questions. I have a recommendation for you.

Do This

Open the RECOMMENDATION

Say This

So, understanding our recommendation, what do you say we get started on that application? Remember, there's absolutely no obligation, and I won't check your credit until after you have submitted the whole application. So, there's no downside to allowing me to simply gather some information from you. Ready?

Yes No

Done

AVAYA

Agent ID: 6006816 Station ID: 6000016 READY

La Información justa en el momento adecuado
El Conocimiento empodera el CX
Humanizing The Digital Experience

Las Bases de conocimiento deben



Empoderar Empleados

- A hacer su trabajo
- Entregar grandes resultados al cliente
- Cumplir sus KPIs
- Trabajar como ellos trabajan
- Sin importar su antigüedad o experiencia



Empoderar al Cliente

- Reducir el esfuerzo para interactuar contigo
- Resultados consistentes sin importar el canal
- Soportar Digital Journeys
- Garantizar buenos resultados cuando ellos llamen

AVAYA

LATAM

Multiexperience Summit 2021

Febrero 24 y 25 de 2021

¡Te invitamos a disfrutar de todo el contenido del evento 30 días más!

Revive los mejores momentos con más de 20 sesiones que tuvimos con nuestros expertos, invitados especiales y paneles de discusión.

[Disfruta del contenido ON DEMAND AQUÍ](#)

Contáctenos para agendar una **demo personalizada**



callme@avaya.com



Avaya Latam



@AvayaLatam



@Avaya_Latam