


DIGITAL CX **FORUM**

**La excelencia
en el servicio**



**Digitalización
con calidez
humana**





“En 2020, el **25%** de las **operaciones de atención al Cliente** son realizadas sin interacción humana.

En vez de esto, serán usados **Asistentes Virtuales o Chatbots**”

Gartner

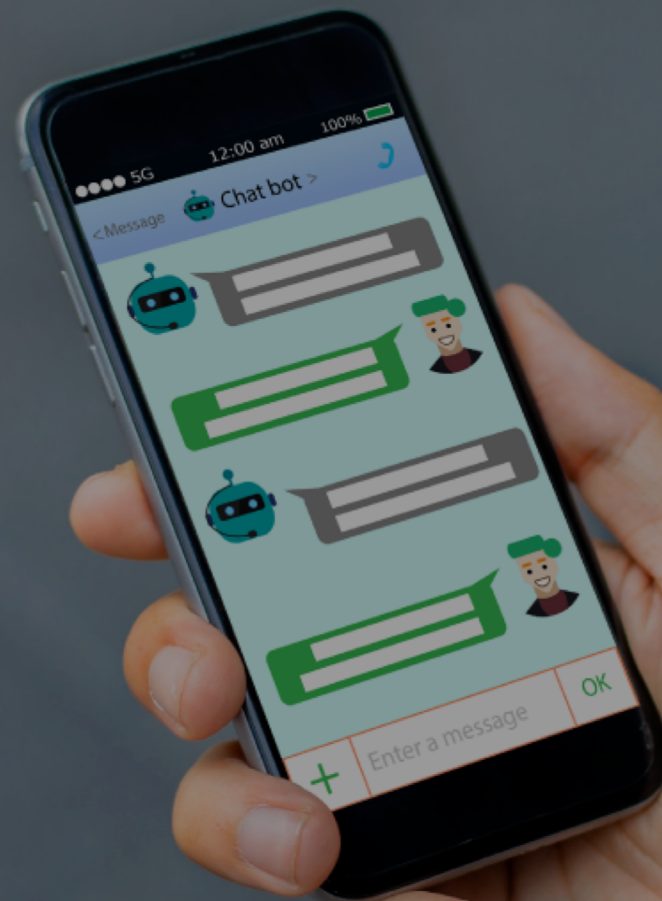


EL MAYOR RETO

Que el usuario acepte que un robot lo atienda.

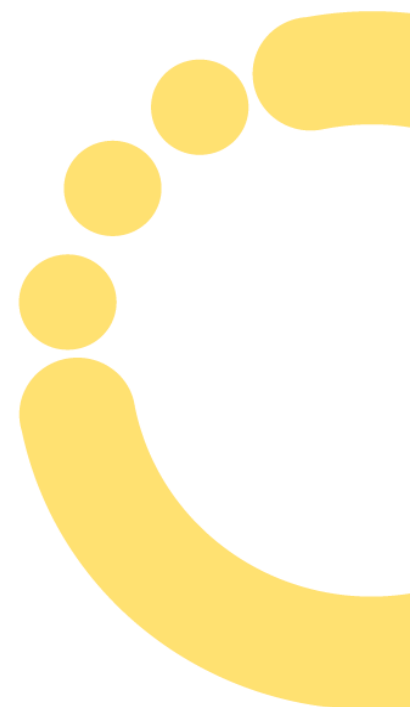
EL SECRETO

- ✔ Una conversación amigable.
- ✔ Instrucciones sencillas.
- ✔ Uso de videos.
- ✔ Uso de material didáctico.



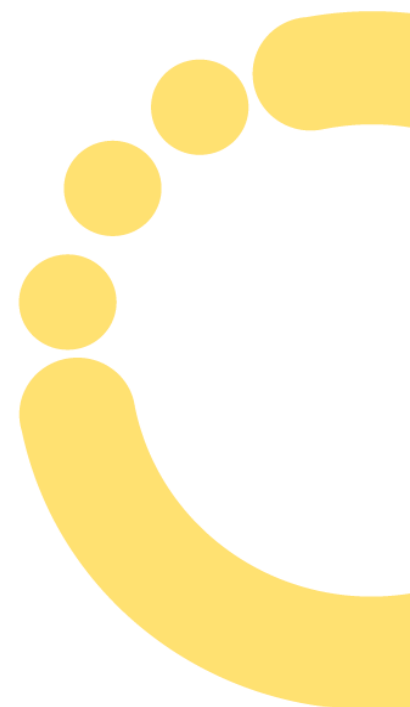


La combinación de **Bots**, **Chats** y detrás nuestro equipo de Soporte Técnico, hacen que la **interacción** con el Cliente sea **más fácil, ágil e intuitiva**.



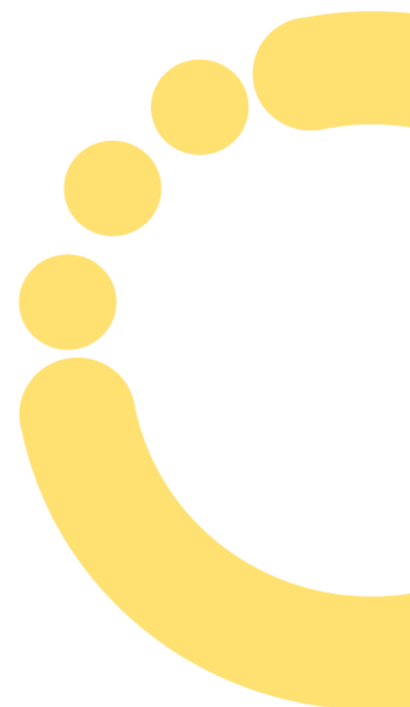


Atendemos a los Usuarios de manera automatizada y perfilada, entregamos la información segmentada de acuerdo con las necesidades, expectativas y detonadores.





Siempre nuestro equipo humano está enseñando a los robots la forma eficiente y asertiva de dar respuesta a las exigencias de **nuestros Clientes.**



Asesor Virtual

Atención **en línea** de forma segura
para **el buen manejo** de tu sistema

[Foro de Soporte Técnico](#)[Preguntas frecuentes](#)[Base de Conocimientos](#)[Pólizas de Asesoría](#)[Pólizas en Centro y Sudamérica](#)[Centro de Descarga](#)[Videos de Soporte](#)

Soporte en línea

¿Eres Cliente Aspel y tienes Póliza vigente?

Ingresar a la Sala Preferente

[AQUÍ](#)



En 2019, implementamos la atención de **Soporte Técnico vía un Asesor Virtual.**



MENÚ



Acceso a Distribuidores

Crear Cuenta

Mi cuenta Aspel



0 Productos



NOSOTROS

PRODUCTOS

PRECIOS

PRUEBA GRATIS

SOPORTE

DISTRIBUIDOR

YouTube



Más de un millón de empresas
administran su negocio con nuestro Software



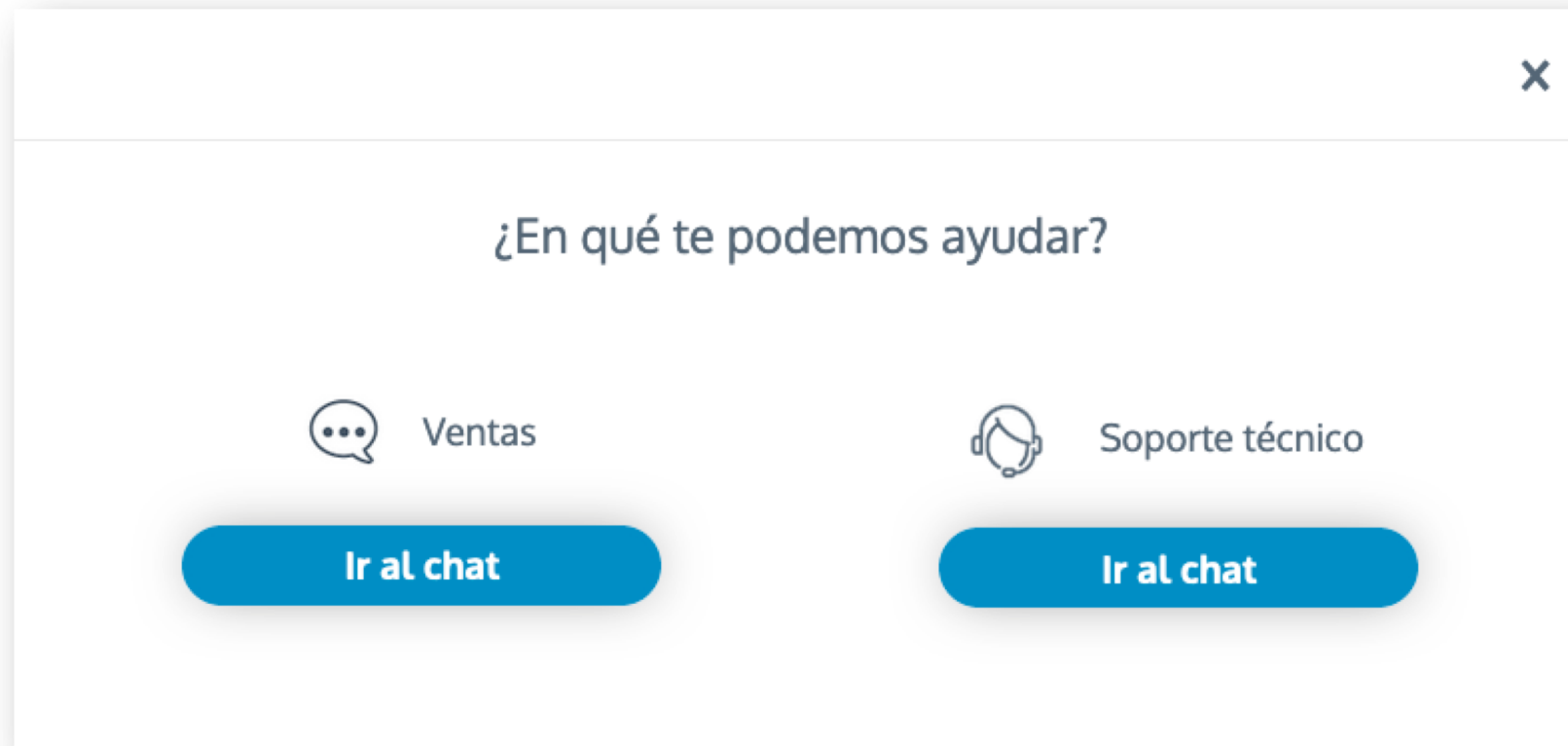
Chat

En 2020, **actualizamos nuestro sitio web**
y nuestro Asesor Virtual.

DIGITAL **CX**
FORUM

Organizado por

imt.



Con el nuevo aspel.com el chat aparece en la página principal, en un lugar visible y accesible. Podemos seleccionar: **Atención en Ventas o en Soporte Técnico.**



MENÚ



Acceso a Distribuidores

Crear Cuenta

Mi cuenta Aspel

0 Productos



NOSOTROS

PRODUCTOS

PRECIOS

PRUEBA GRATIS

SOPORTE

DISTRIBUIDOR

YouTube

Bienvenido a nuestro Centro de Asistencia en Línea



Te asesoramos vía chat para el buen manejo de tu Sistema.



aspel **SAE**

Iniciar chat



aspel **COI**

Iniciar chat



aspel **NOI**

Iniciar chat



aspel **FACTURE**

Iniciar chat

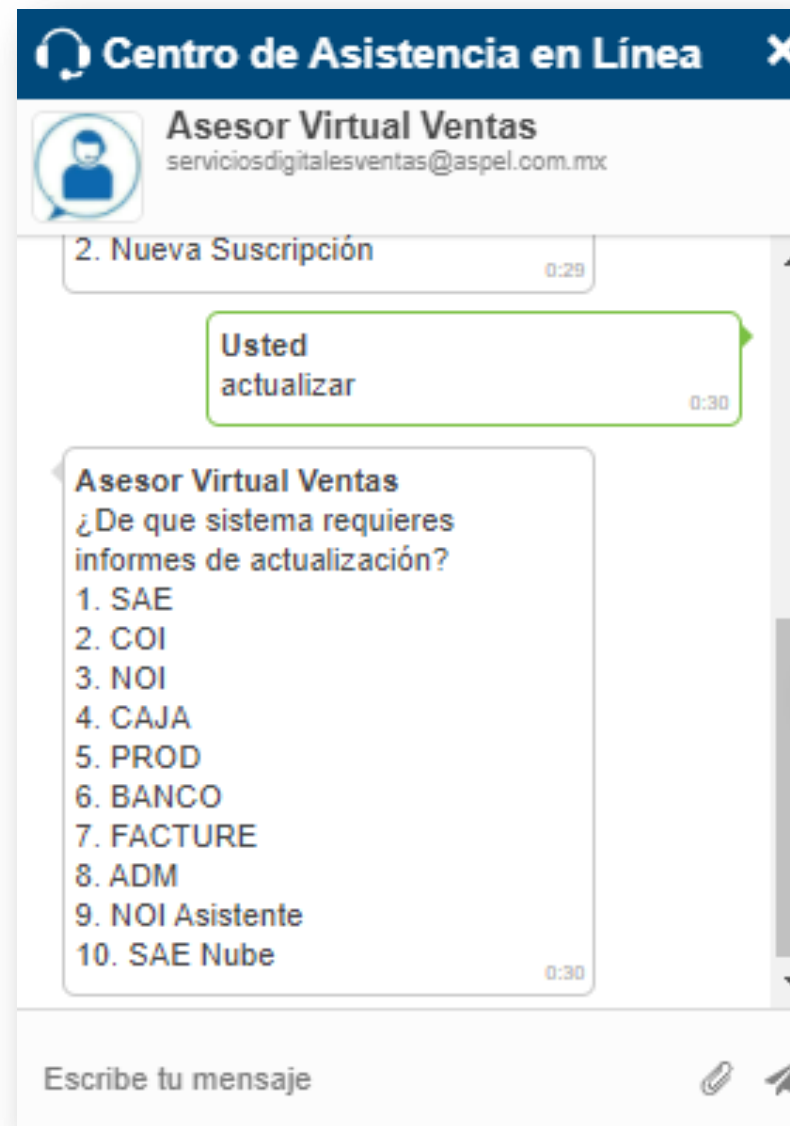


Chat

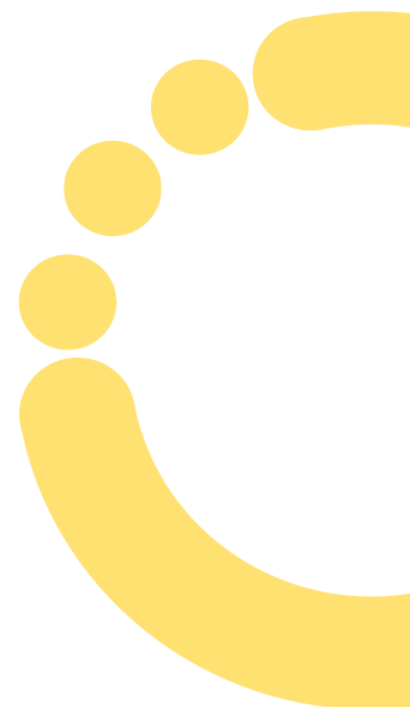
Para la atención de cada Sistema, contamos con un **Asesor Virtual Especializado.**



✔ Más **información**.

✔ Mejor **atención y solución**.



ATENCIÓN TOTAL	Hasta agosto 2020	% de Atención
Asesorías atendidas por Asesor Virtual	Más de 59 mil	 <p>84%</p>
Asesorías transferidas a Asesor Físico	11 mil	 <p>16%</p>



MEDIOS DE ATENCIÓN	2017	2018	2019	2020*
 LLAMADAS	667,507	555,614	379,834	258,138
 CHAT	90,572	83,534	45,773	30,571
 CHATBOT	-	-	57,261	59,667
 PERSONAL	180 personas	146 personas	127 personas	109 personas

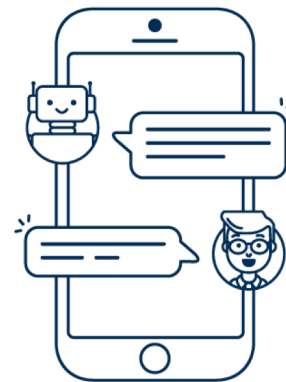
*Cifras a agosto 2020

VENTAJAS

Disminuye costos,
requiriendo menos personal
y maximizando la atención
a Clientes.



Alta disponibilidad,
pues el Asesor Virtual
atiende 24x7.

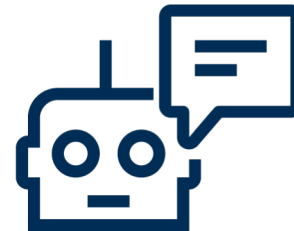


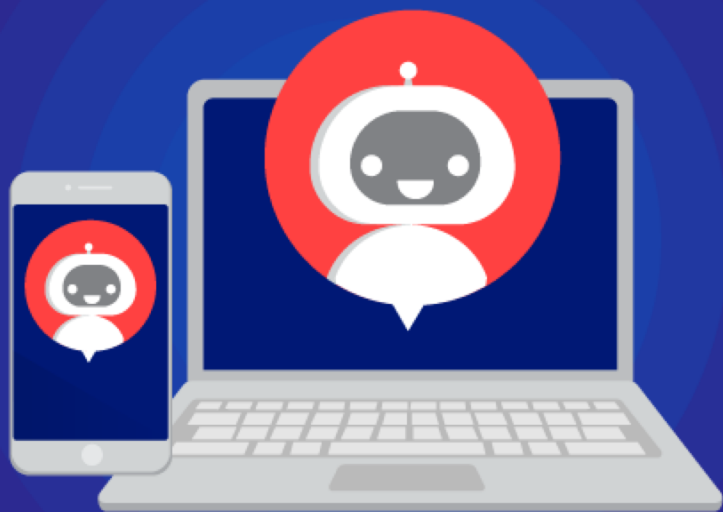
COSTO-BENEFICIO

La inversión de tiempo inicial es alta, dado que se debe entrenar al Asesor Virtual.



Pero, una vez entrenado, puede atender de forma correcta muchas **más conversaciones en menos tiempo.**





- ✔ Desarrollado en Watson de IBM.
- ✔ Conectado con LiveChat-Rocket para el seguimiento.



DIGITAL CX FORUM

Gracias

