

Uso de la Inteligencia Artificial para mejorar la Experiencia del Cliente

Danilo Rivera

Manager Solutions Engineering LATAM
Twilio

3 etapas de progreso

El Contact Center moderno ha pasado por tres grandes transiciones

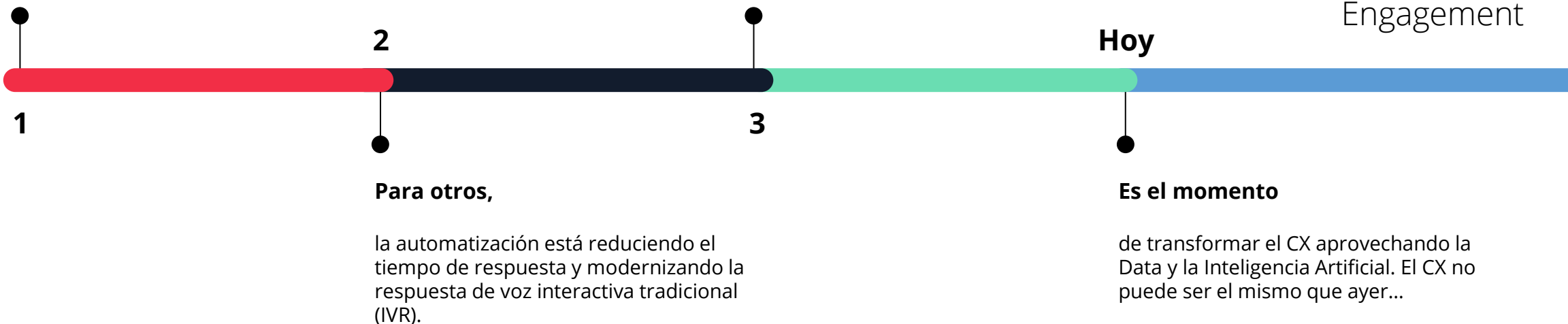
Para unos,

La nube cambió el centro de contacto premise de la empresa al reducir los gastos operativos, el gasto de capital en infraestructura y los riesgos operativos.

Por último,

y, lo más innovador, la IA generativa está ayudando a los proveedores a automatizar el control de calidad (QA) y enriquecer la naturaleza de las interacciones de los agentes con conocimientos sofisticados que son posibles gracias a tecnología como ChatGPT.

IA + Customer Engagement



The Future of CX is Human

Tipos de Inteligencia Artificial en el CX

¿Qué utilizan en común?

PREDICTIVA

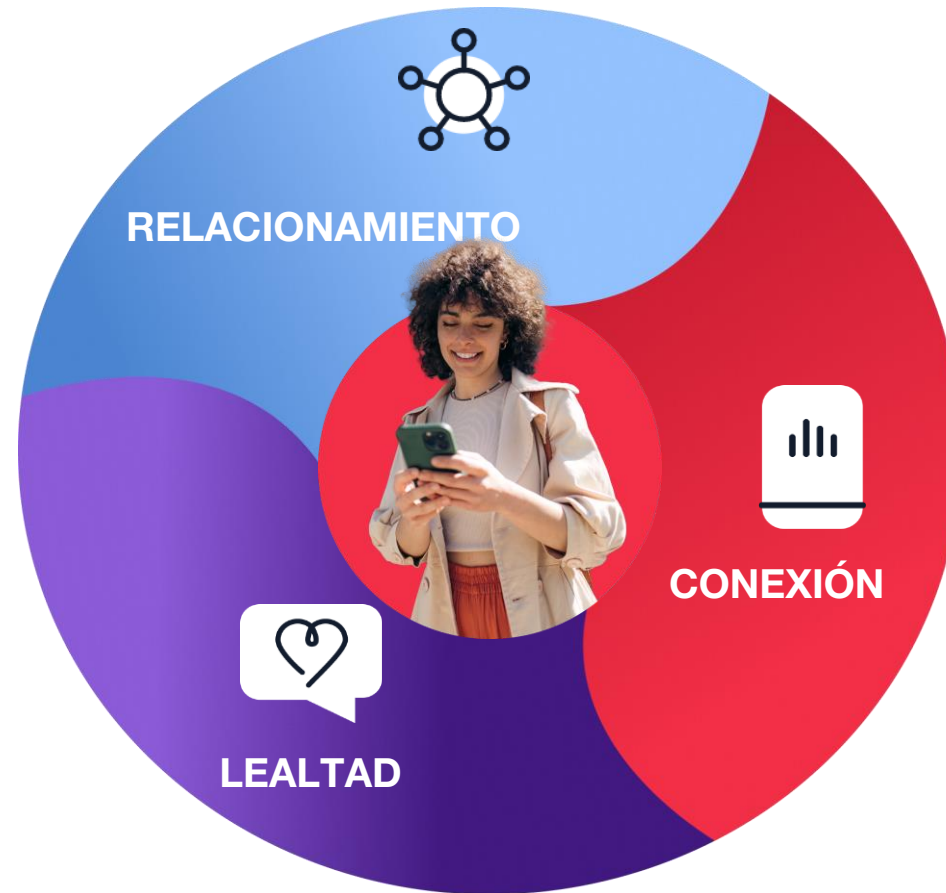
Patrones de **DATOS** históricos + información existente = La IA predictiva puede realizar predicciones y estimaciones precisas sobre eventos futuros.

GENERATIVA

La IA generativa adopta un enfoque diferente y se centra en la creación de contenido nuevo y original. Al aprender de grandes conjuntos de **DATOS**, los modelos de IA generativa pueden generar texto, imágenes, música e incluso vídeos que exhiben un alto nivel de autenticidad.

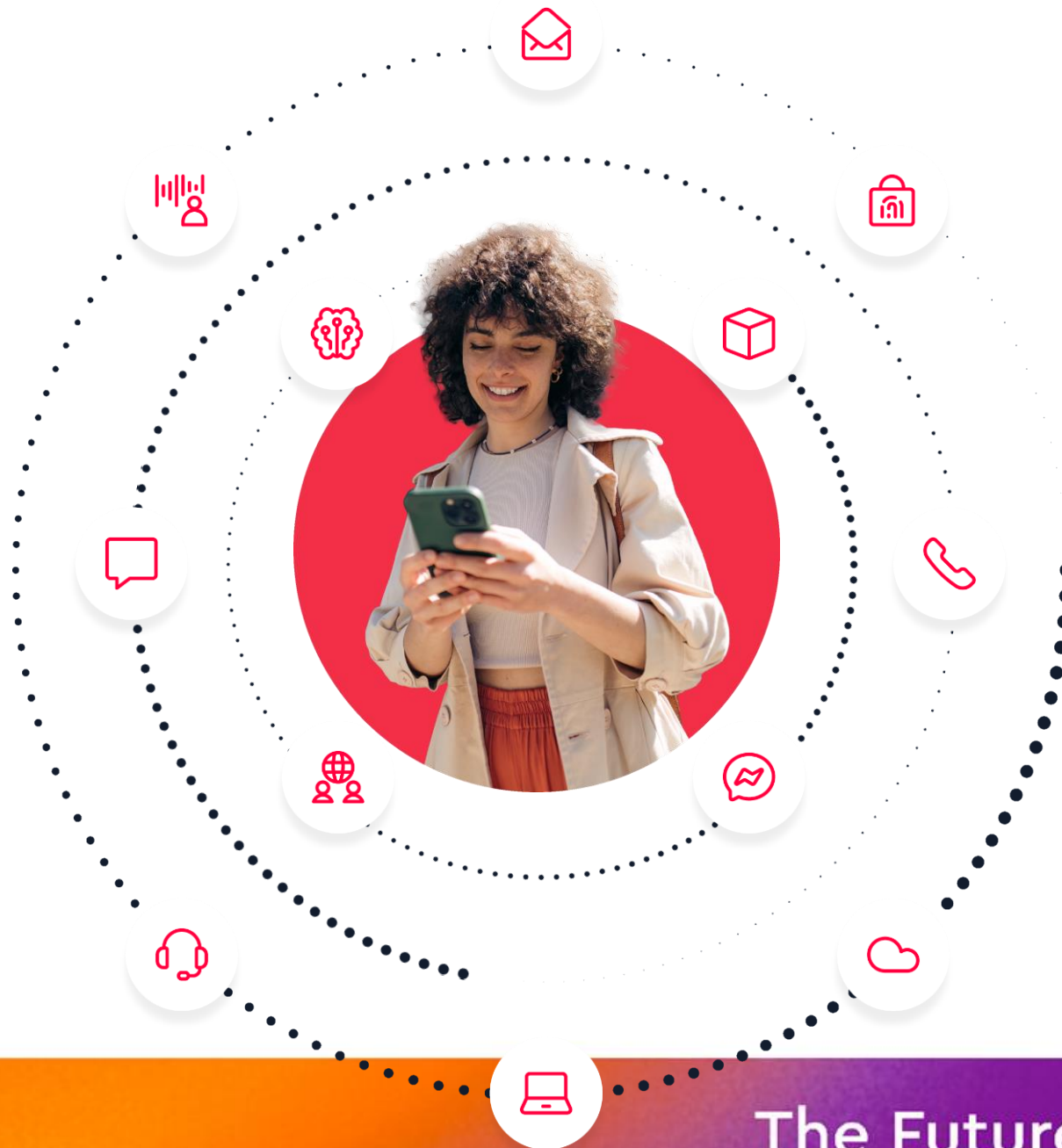
3 momentos claves del CX

¿En qué momento del CX puedo utilizar Inteligencia Artificial?



¿Cómo creamos las mejores interacciones
con **cada cliente en cada momento?**

Cada
momento



es clave

The Future of CX is *Human*

Cada momento del CX

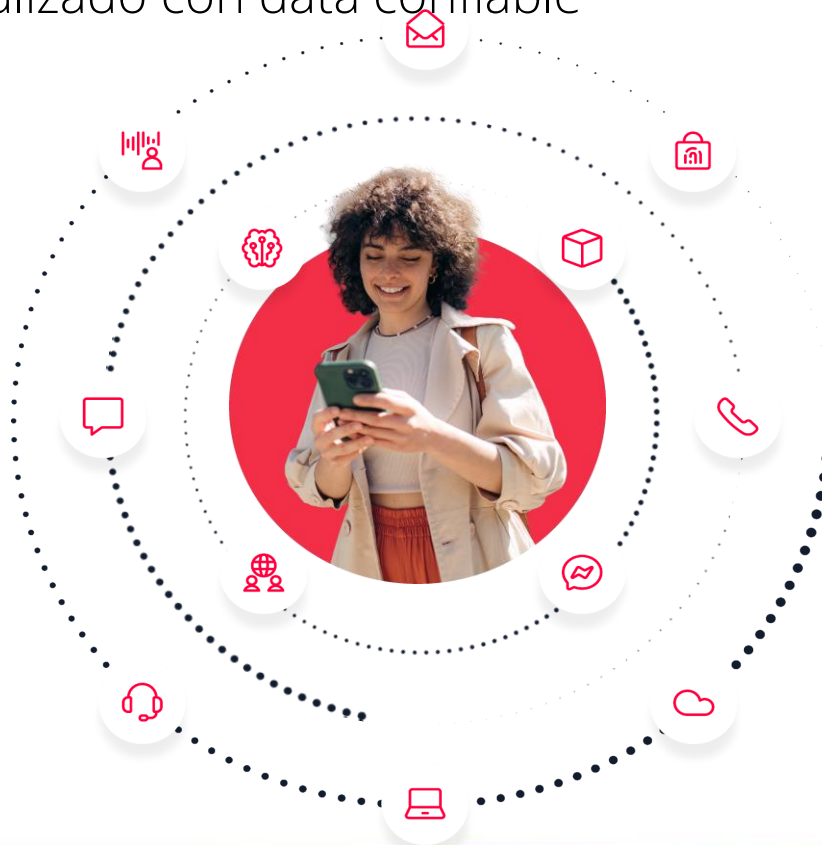
puede ser personalizado con data confiable

RELACIONAMIENTO

Campañas, audiencias y contenido generativos

LEALTAD

Información impulsada por la Inteligencia Artificial



CONEXIÓN

Atención en el Contact Center como si cada cliente tuviese su agente personal.

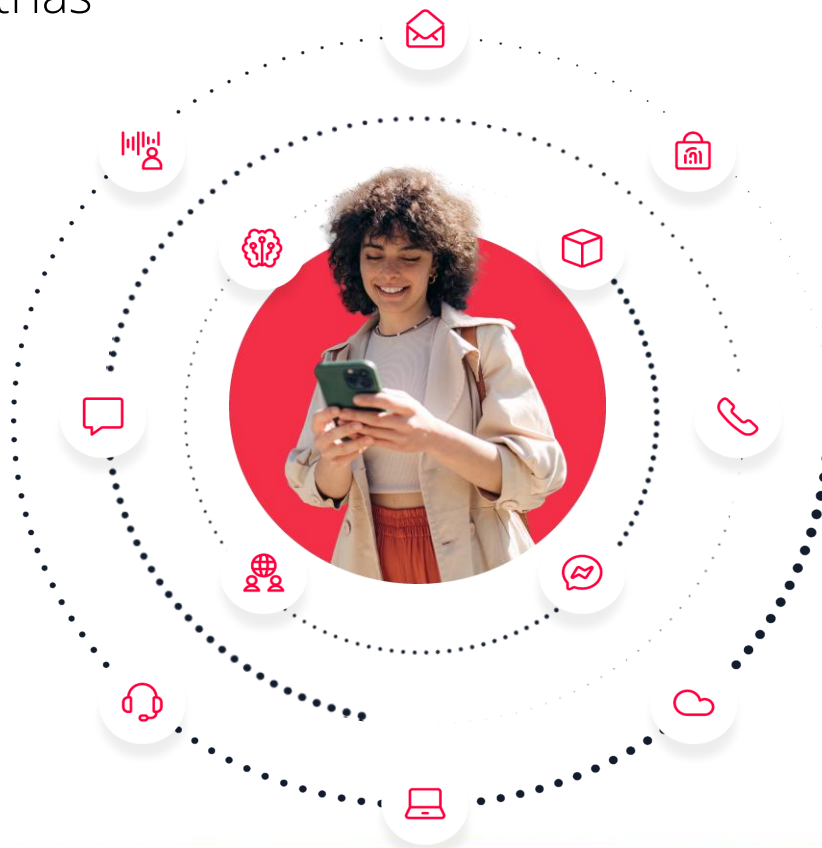
Asistencia Inteligente para los agentes

Resumen, feedback y calidad inteligentes

10 maneras de usar IA en el Servicio al Cliente

en todas las industrias

- Personalizar las interacciones de chatbots
- Mejorar la asistencia de Voz
- Enrutar a los clientes de manera eficiente
- Asistir a los agentes con respuestas recomendadas
- Predecir las necesidades del cliente



- Identificar oportunidades de ventas cruzadas
- Mejorar los recursos de autoservicio
- Traducir en tiempo real
- Analizar el sentimiento del cliente
- Resumir las interacciones de los clientes

Más Recursos sobre IA

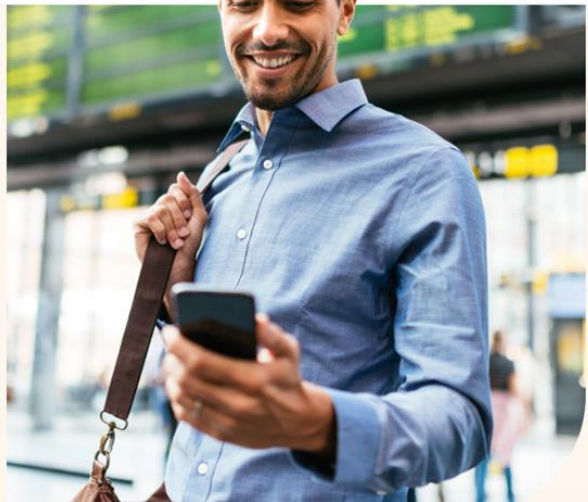
2023

El Informe del estado de la interacción con el **cliente**

2023

Las marcas están haciendo más con menos y cumpliendo las exigentes expectativas de los consumidores mediante la personalización en tiempo real, los datos propios y de terceros

↓ Mira el informe



SCAN ME

The Future of CX is *Human*

¡GRACIAS!