

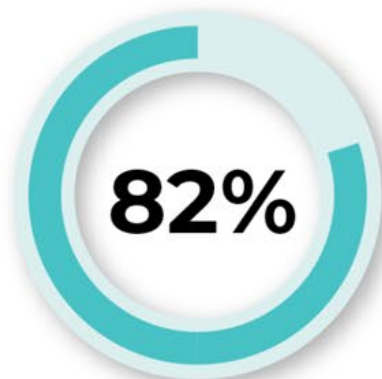
Inteligencia Artificial

la herramienta ideal para mejorar
tus procesos de Servicio al Cliente



Henry Fernández
Cofundador, CEO Cari AI

¿Por qué se pierden los usuarios?



“Los malos usuarios se pierden por **precio** y los **buenos** por **mal servicio**”

Indiferencia y mala atención de quién los atiende



Precios bajos de la competencia



Cambio de residencia



Dejan de consumir ese producto



Fallecimiento

¿Por qué es complejo el problema?



Se requiere
atención 24/7
e inmediata

1



Diversidad de
Canales

2



Atención
personalizada
de acuerdo al
perfil

3



Atención
omnicanal
y multimedia

4



Restricciones
Presupuestales

5

“Enamorarse del problema No de la solución”

Uri Levine, creador de Waze



Directorio Telefónico



PBX



IVR



Momento Histórico



INTERNET



Redes Sociales



Si los directorios se hubieran enamorado del problema y no de la solución, habrían **EVOLUCIONADO**

Los directorios, PBX e IVR fueron soluciones en su momento pero no evolucionaron

Evolucionaron los servicios y así mismo los usuarios quienes ahora desean una solución inmediata a la necesidad.

Los canales digitales tienen diferentes ventajas No son intrusivos, son multimedia fácil y rápidos de usar y personales

¿Cómo beneficia la IA a nuestras vidas?




Menú de TECNOLOGÍAS para atención a *clientes*

La receta perfecta



- Chatbot - Voicebot
- Analítica de datos
- Text to speech (S2T)
- Procesamiento Inteligente de documentos - IDP
- Biometrías
- Natural Language Understanding (NLU)
- Análisis de sentimientos
- Geolocalización

A background image showing a man and a woman in business attire sitting at a table with a laptop, high-fiving each other. The image is faded and serves as a background for the bottom half of the slide.

Procesos para realizar tareas que antes tomaban varias horas o incluso días ahora se realizan en un minuto sin tener que pasar por humanos.

IA y Chatbots

Una gran herramienta



85%

A customer will manage 85% of the relationship with an enterprise without interacting with a Human

4.8mm



Principales canales de chat

2020

Panorama actual

del servicio al cliente

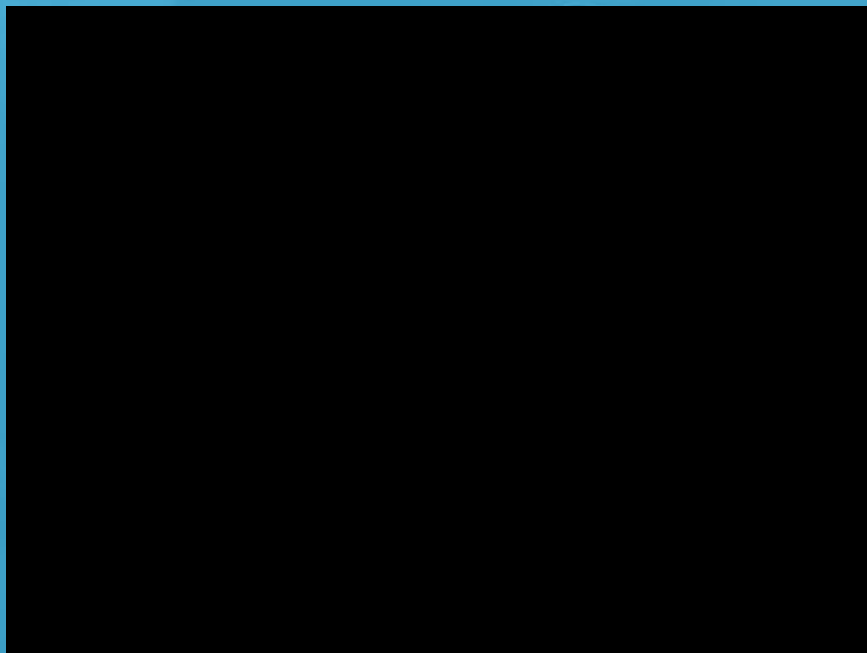


Respuestas Inmediatas

De acuerdo a Desk.com, **22%** de los millennials requiere un tiempo de solución inferior a 10 min

El **73%** de las personas prefiere el chat a otros canales (voz, email, redes sociales) (eDigital Survey)

Ejemplos de casos de uso



NLU -ION Demo

Automatizar Trámites

- > Citas
- > Certificados
- > Autorizaciones
- > Pagos
- > Ventas



Humanizar la prestación del servicio

- > Entendimiento de lenguaje Natural
- > Paso a asesores expertos
- > Videoconferencia

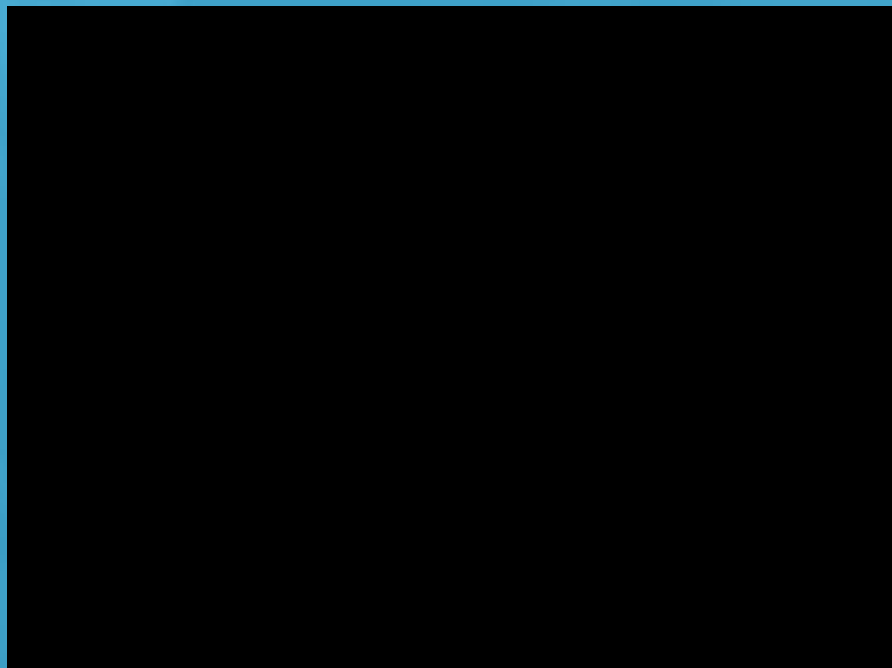


Suministrar nuevos canales de atención

-  > Whatsapp
-  > Web
-  > Facebook



Ejemplos de casos de uso



Retail Demo

Automatizar Trámites

- > Citas
- > Certificados
- > Autorizaciones
- > Pagos
- > Ventas



Humanizar la prestación del servicio

- > Entendimiento de lenguaje Natural
- > Paso a asesores expertos
- > Videoconferencia

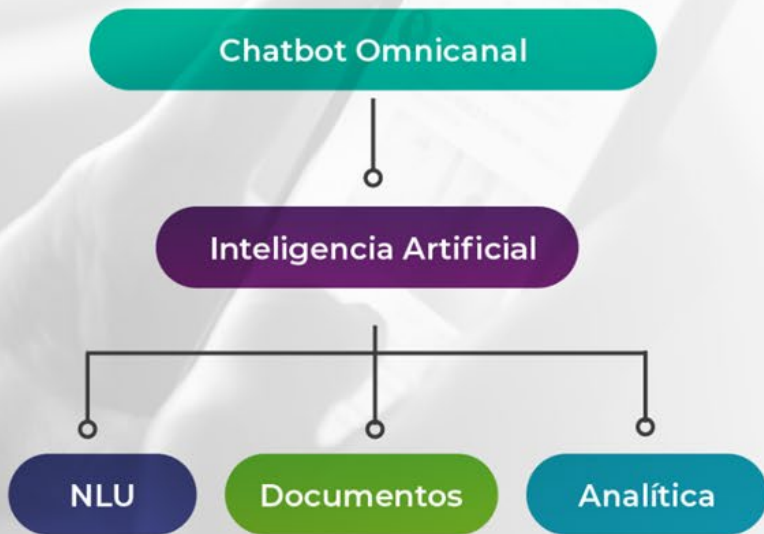


Suministrar nuevos canales de atención

-  > Whatsapp
-  > Web
-  > Facebook



Tecnología



Metodología



Resultados Obtenidos en Cari AI

Resolutividad en primer contacto



>90%

Clientes de Cari AI han logrado con la automatización de procesos en el bot tasas hasta del 90% de resolutividad en primer contacto.

Porcentaje transferido a asesores



4%

Los clientes de Cari AI han logrado con los bots obtener una disminución radical en la transferencia a un asesor.

Satisfacción con los servicios



>90%

Encuestas de los clientes han evidenciado un alto porcentaje de satisfacción de sus usuarios con el servicio

Resultados Obtenidos en Cari AI

Tiempo promedio
para agendar citas



1 min

Los usuarios de los bots de salud de los clientes de Cari AI han logrado agendamientos de citas médicas en menos de 1 minuto.

Aumento de productividad
de backoffice de procesos
documentales



80%

En reducción de tiempo de procesamiento de documentos multipágina gracias a la automatización de procesos documentales con ICR.

Efectividad de las ventas
en canales digitales



Hasta
3 veces

Aumento de la tasa de respuesta de potenciales compradores en canales digitales versus a canales tradicionales

Analítica de datos

Análisis de datos en tiempo real e históricos para identificar patrones, automatizar decisiones, personalizar servicios, generar alarmas, etc.

La usamos para:

- Calificación de asesores por medio de AI
- Predicción del comportamiento del usuario
- Análisis de sentimientos de conversaciones

Importante

Orientar la analítica a la acción





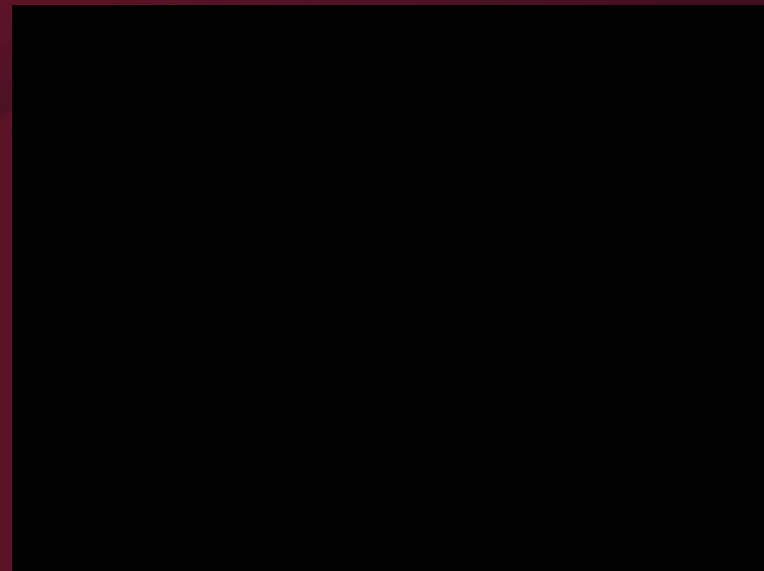
**Preguntas y
comentarios**



Qatar 2022



La Quiniela Cari GOL



Participa en
La Quiniela
y gana espectaculares premios



¿Cómo participo de la Quiniela?

Paso

1



Escanéa el código QR

Paso

2



Saluda al Bot

Paso

3

Hola Camilo, gusto en saludarte mi nombre es Cari 🤖, y soy tu asistente virtual.

5:13 p. m.

 [Opciones](#)

Ingresa a opciones y selecciona Cari Gol y juega con la Quiniela

Paso

4

Toma un pantallazo de tu resultado y súbelo a LinkedIn mencionando la cuenta de Cari AI

Paso

5

Si aciertas el ganador del mundial estarás participando por espectaculares premios.

¡Mucha suerte!

