

Blended AI para la experiencia del cliente:

Los bots y la automatización se combinan con el poder de la intervención humana



IA y la experiencia del cliente

El crecimiento exponencial de los datos, los canales y la automatización **cambian la manera en que los clientes se relacionan con las empresas.**

Casi todas las organizaciones están explorando diversas formas de aplicar la inteligencia artificial (IA) en su negocio para mejorar la rentabilidad. Sin embargo, con frecuencia nos olvidamos del papel fundamental que desempeñan los seres humanos al redoblar la apuesta en IA. Cuando combinamos IA con la dimensión humana, podemos comprender y abarcar todo el journey del cliente, mejorar su experiencia y alcanzar las metas de negocio fijadas.



Conozca a Kate: La IA de la experiencia del cliente



Kate combina IA, aprendizaje adaptativo, bots, computación cognitiva y otras tecnologías de automatización de la cartera de Genesys para que las empresas puedan ofrecer experiencias personalizadas, proactivas y predictivas.

Kate utiliza tecnología a la medida de los journeys y comportamientos de los clientes y según las necesidades de los empleados. Trabaja sin inconvenientes con agentes en vivo para entregar lo que llamamos "Blended AI by Genesys," que ofrece excepcionales experiencias de cliente en vivo y automatizadas, y al mismo tiempo, realiza negocios inteligentes.

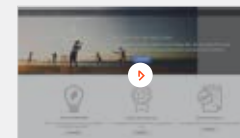
Personalice el autoservicio

“El 74% de los responsables de las decisiones están de acuerdo en que las interacciones de autoservicio personalizadas son cada vez más importantes en el relacionamiento con los clientes.”

Estudio de liderazgo de pensamiento de Forrester: Autoservicio omnicanal

Dé a los clientes las respuestas que esperan y en los canales en los que desean personalizar la experiencia, siempre. Con el respaldo de la gestión del conocimiento y la comprensión del lenguaje natural, Kate automatiza el servicio utilizando los datos y el contexto del cliente, así como el poder de IA. Da a los clientes y a los empleados las respuestas que ellos esperan y crea una experiencia consistente en todos los canales.

Puede decidir cuándo es el mejor momento para ofrecer autoservicio y personalizarlo según los datos históricos y el contexto. También ayuda a que el cliente resuelva sus problemas más fácilmente, reduzca los extensos tiempos de espera, reciba las sugerencias correctas y mejore la eficiencia.



Vea ▶

Blended AI by Genesys con chatbot proactivo

Conecte las conversaciones del cliente

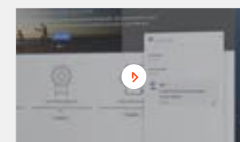


Kate conversa con los clientes en todos los canales de voz y digitales. Al estar integrada en forma nativa con toda la suite de Genesys, Kate facilita la transición del autoservicio al servicio asistido, cuando sea necesario, e incluye todo el historial pertinente del journey. Por ejemplo, si usted no pudiera efectuar un pago en el sitio web de la empresa y llamara al contact center para hacerlo, Kate ya lo sabría y lo derivaría automáticamente al agente adecuado para completar la transacción.

Lea el white paper

“Artificial intelligence plays a role in evolving knowledge management” (la inteligencia artificial juega un papel importante en la evolución de la gestión del conocimiento).

[Lea el white paper](#)



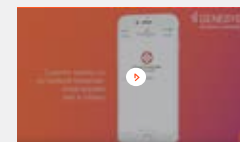
Vea ▶

Blended AI by Genesys con bot chaining

Cree experiencias de agente más inteligentes

A Kate le gusta trabajar con los empleados

Cuando se necesita la asistencia de un empleado para resolver consultas complejas, Kate le transfiere sin inconvenientes la información detallada del journey del cliente para continuar la conversación. Kate también asiste a los humanos con respuestas y les ofrece insights y capacitación, lo que los convierte en los mejores agentes en su ámbito. Por ejemplo, Kate trabaja con los empleados para ejecutar procesos, y los orienta acerca de lo que deben hacer. Con Kate, los empleados crean conocimiento, y los supervisores aprenden a elaborar planes más inteligentes.

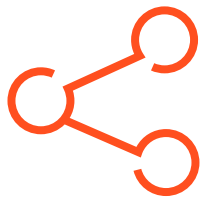


Vea ▶

Blended AI by Genesys con el bot de Facebook Messenger

Blended AI by Genesys crea una experiencia integral

Kate se centra en la experiencia del cliente.



Gracias a la gran integración con Genesys Customer Experience Platform, Kate aplica IA en todo el espectro del customer engagement, desde el momento en que los clientes interactúan por primera vez hasta la resolución del problema.



Kate registra el contexto y lo utiliza para tomar decisiones inteligentes en cada etapa del journey. Conecta a bots dedicados a tareas específicas para crear las mejores experiencias.



Kate no es egoísta; facilita la utilización de capacidades de aprendizaje automático e IA de terceros con capacidades propias.



Con Blended AI, Genesys combina el poder de la automatización inteligente con la asistencia humana para brindar excepcionales experiencias de cliente.

Las ventajas financieras de IA

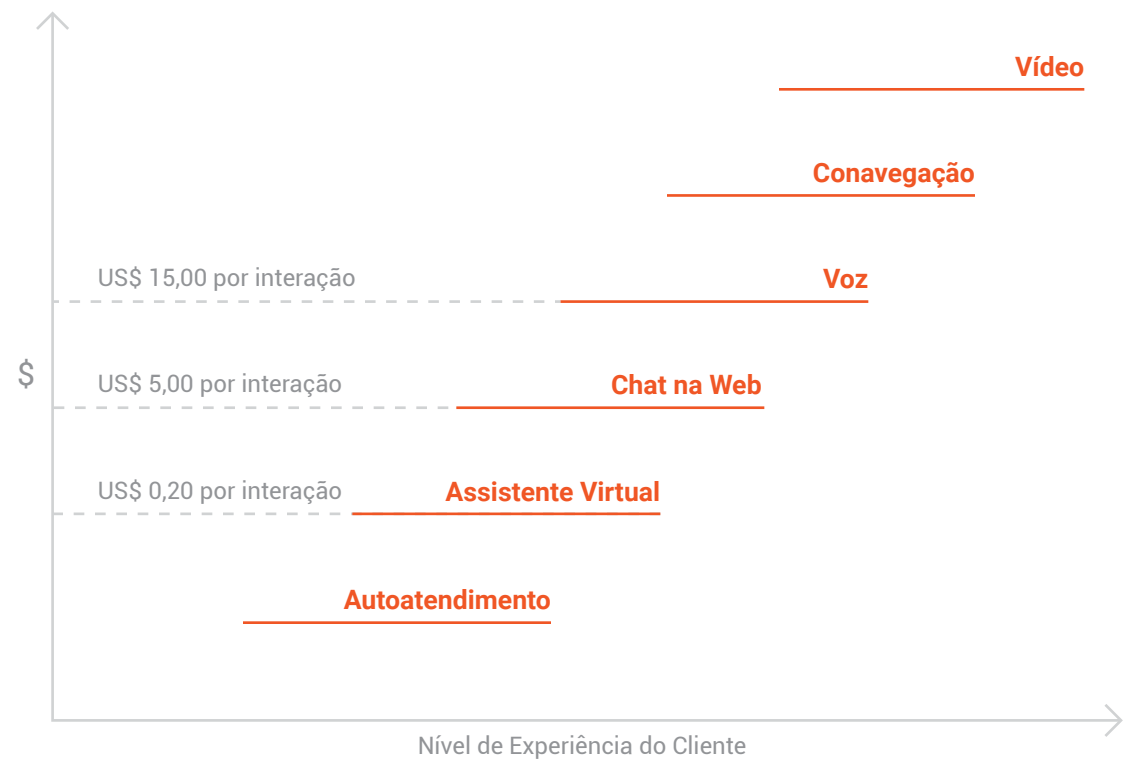
Las interacciones asistidas por humanos cuestan de \$5 a \$15 más, cada una, que los canales de voz o chat.*

Una transacción de autoservicio, en cambio, puede costar tan solo \$0,20.

Automatizar el autoservicio tiene otros beneficios que son más difíciles de cuantificar, pero que son igualmente importantes:

- Entrega y servicio más rápidos, como por ejemplo, menor volumen de llamadas y mejor nivel de resolución en el primer contacto
- Mayor satisfacción del cliente y del agente
- Mejor experiencia del cliente

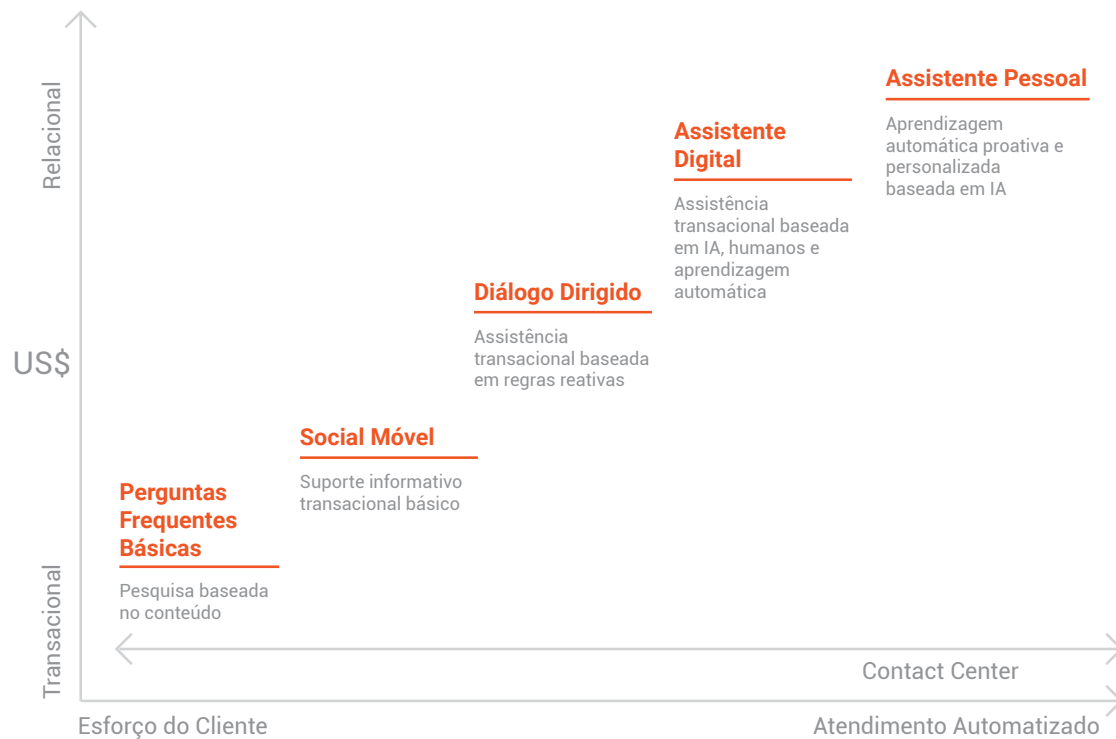
Costo de servicio vs. Nivel de experiencia del cliente



*Resultado de una investigación de Genesys a partir de input e insights de varias fuentes, incluidos Dimension Data y otros analistas de investigación.

Comience de a poco: Concéntrese en las victorias fáciles

La Evolución de los Bots



Su estrategia de IA no tiene por qué ser tan abrumadoramente compleja que no le permita ver los beneficios. Como primera medida, escoja una cuestión bien puntual o una tarea repetitiva con el objetivo de reducir costos y hacer que el proceso sea más eficiente. Por ejemplo, [Genesys ofrece más de 80 microaplicaciones preconfiguradas](#) que usted puede utilizar en todos los canales, tales como estado del vuelo, estado del pedido, consultas por saldos y captura de dirección.

Desde allí, puede expandir el foco, separar en múltiples bots, mejorar las funcionalidades de aprendizaje automático y añadir el elemento humano en el momento indicado del journey. No se pierda en la tecnología; tenga en cuenta, siempre, las expectativas de sus clientes y asegúrese de contar con métricas de seguimiento de KPI para medir el éxito y ajustar las implementaciones.

Escoja una plataforma abierta, flexible y escalable que le permita trabajar con IA propia o de terceros en todos los canales. Una plataforma única crea una transición ininterrumpida entre bots y humanos, y al mismo tiempo, mantiene el historial y contexto del journey para mejorar la experiencia del cliente.

Ponga a la inteligencia artificial combinada a trabajar para su empresa

¿Le interesaría crear un bot en apenas medio día? Póngase en contacto con Kate para obtener más información.

El poder de la intervención humana es crucial para una experiencia de cliente perfecta. Si no integra por completo la asistencia humana en sus planes de IA, corre el riesgo de perder una diferenciadora ventaja de negocio. Recuerde que una estrategia de IA combinada no tiene por qué ser compleja o costosa. Comience con casos de uso específicos que se sustenten en la tecnología que usted ya tiene.

Haga que las transferencias sean perfectas entre bots y humanos en todos los canales, y entregue a sus clientes experiencias inigualables cada vez que interactúan con usted. Kate conecta todas las conversaciones y crea experiencias de agente más inteligentes para un autoservicio personalizado.

Para más información, contacte:



Detalles de contacto:

www.gns-latam.com

info@gns-latam.com

sales@gns-latam.com

www.gns.com.co



Genesys® potencia anualmente más de 25.000 millones de las mejores experiencias de cliente del mundo. Nuestro éxito consiste en conectar conversaciones de empleados y clientes en todos los canales, siempre. Más de 10.000 empresas en más de 100 países confían en la plataforma CX #1 para obtener grandes resultados de negocio. Las soluciones on premise y en la nube son fluidas, intuitivas y dan empoderamiento. Combinamos lo mejor en tecnología y en creatividad para trabajar como usted espera.