

Inteligencia Artificial en CX

Adolfo Lozano



Medallia

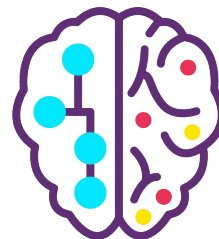
Importancia de la Inteligencia Artificial en CX



Analizar conjuntos de datos masivos y no estructurados



Descubrir oportunidades y riesgos, priorizar acciones



Aprendizaje y mejora continuos

Medallia Athena

Inteligencia Artificial Accionable para Programas CX

- Plataforma de **Inteligencia Artificial** y **Machine Learning** integrada en **Medallia Experience Cloud**
- **Foco** en la **ACCIÓN** para conseguir **impacto financiero**:



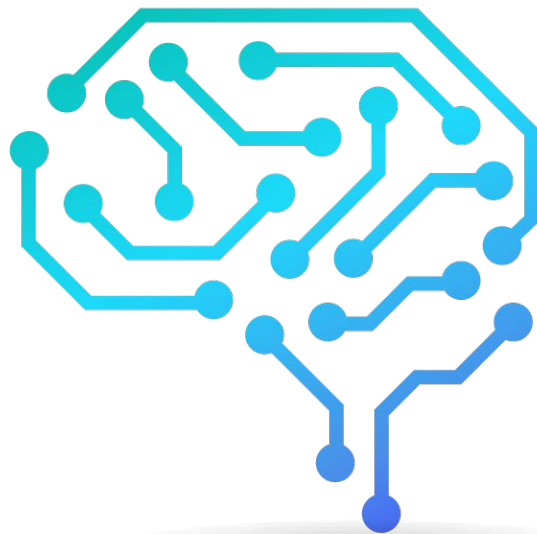
Aumento de
ingresos



Reducción
del coste de
servicio



Fidelización /
Reducción del
abandono



Text Analytics



Theme Explorer

Sentiment Analysis

Action Intelligence



Risk Scoring

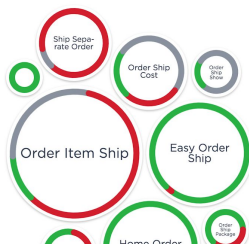
Suggested Actions



Athena

Plataforma de Inteligencia Artificial

Text Analytics



Theme Explorer

Sentiment Analysis

Action Intelligence



Risk Scoring

Suggested Actions

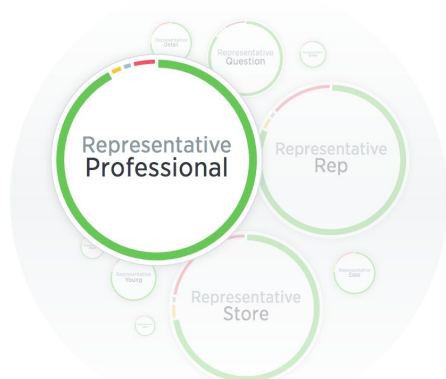


Athena

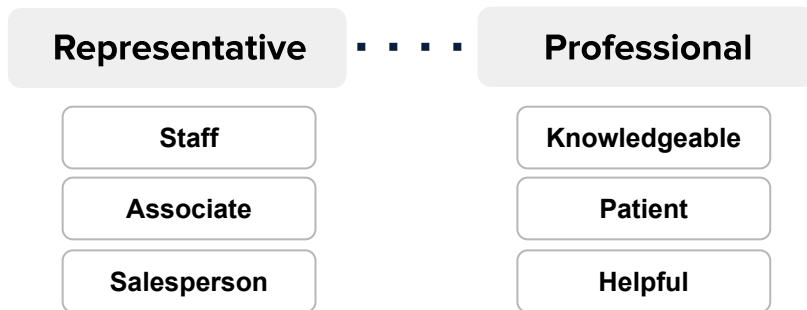
Plataforma de Inteligencia Artificial

Cómo Funciona Theme Explorer

Los **Themes** son **agrupaciones automáticas** de las distintas formas en que los clientes describen **experiencias similares**



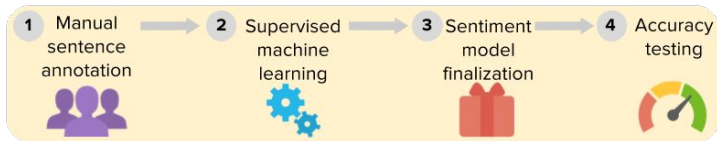
Un modelo de Machine Learning no **supervisado** procesa los comentarios para construir los Themes, y establecer asociaciones entre ellos.



Cómo Funciona Sentiment Analysis

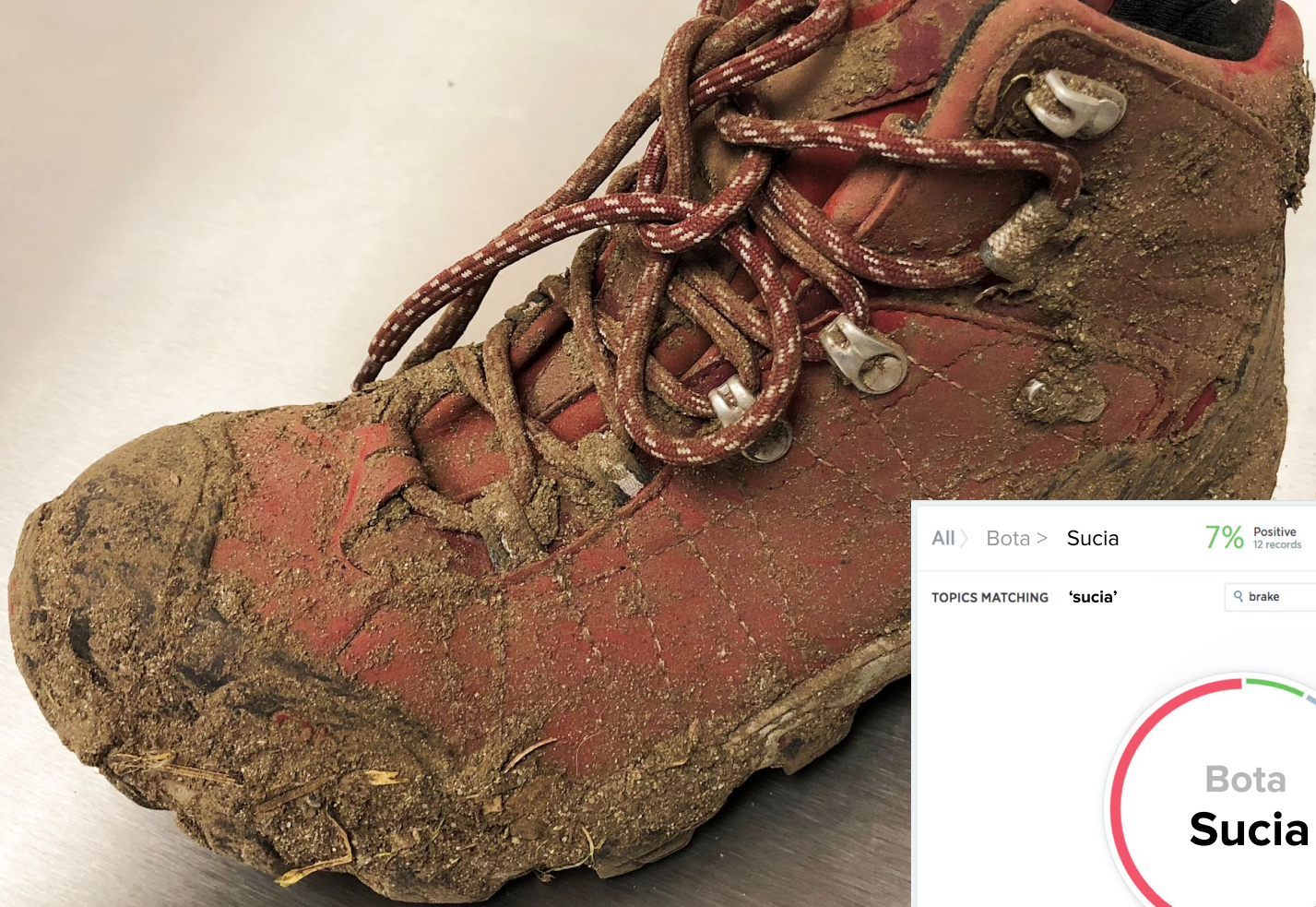
Modelo de Machine Learning supervisado
identifica el sentimiento positivo / negativo en seis niveles **a nivel de frase**

Precisión mínima 80-85%,
actualización continua y
aprendizaje del usuario final



The screenshot shows a web interface for sentiment analysis. At the top right, it says "Records 1-100 of 68523". Below this is a "Filter by sentiment:" section with a dropdown menu set to "All" and several icons representing different sentiment levels (green, yellow, orange, red, purple). The main content area displays a list of comments with their sentiment scores and analysis results:

- 10** See above comment. I had to go home, borrow a phone from someone else, go back to the store and allow them to use the battery from that phone to complete the transfer. **POOR CUSTOMER SERVICE.** See above comments.
November 30, 2016 | [Go to survey >](#)
- 10** **Great service** but terrible wait times in stores always Especially annoying when you are there to spend a lot of money
November 30, 2016 | [Go to survey >](#)
- 0** No, I had the same problem and no one was able to help
November 30, 2016 | [Go to survey >](#)
- 10** Nothing. **Nice job!**
November 30, 2016 | [Go to survey >](#)
- 7** I get **good service** no matter where I go
November 30, 2016 | [Go to survey >](#)
- 10** The associate that talk to me was excellent **Thanks for the professional customer service provided.**
November 30, 2016 | [Go to survey >](#)



All > Bota > Sucia

7% Positive
12 records

90% Negative
147 records

0% Mixed
3% No Opinion

TOPICS MATCHING 'sucia'

Q brake

Bubbles List

Bota
Sucia

Noise
transmission

Viewing 2 out of 2 topics. Switch to list to view all.

Text Analytics



Theme Explorer

Sentiment Analysis

Action Intelligence



Risk Scoring

Suggested Actions



Athena

Plataforma de Inteligencia Artificial

Cómo Funciona Risk Scoring



Analizar Palabras
y Frases

Calcular Riesgo
usando
Puntuación y
Comentario

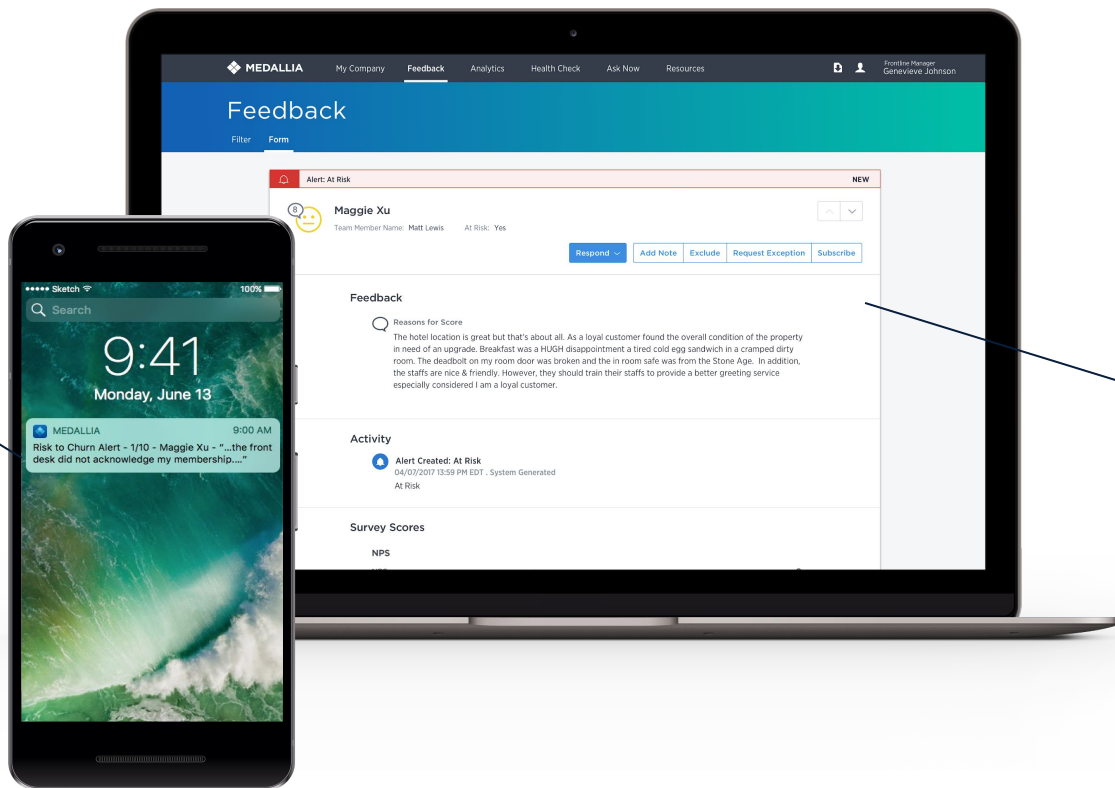
Evaluar /
Disparar
Alerta Riesgo

Recuperar al
Cliente

Proceso en Tiempo Real

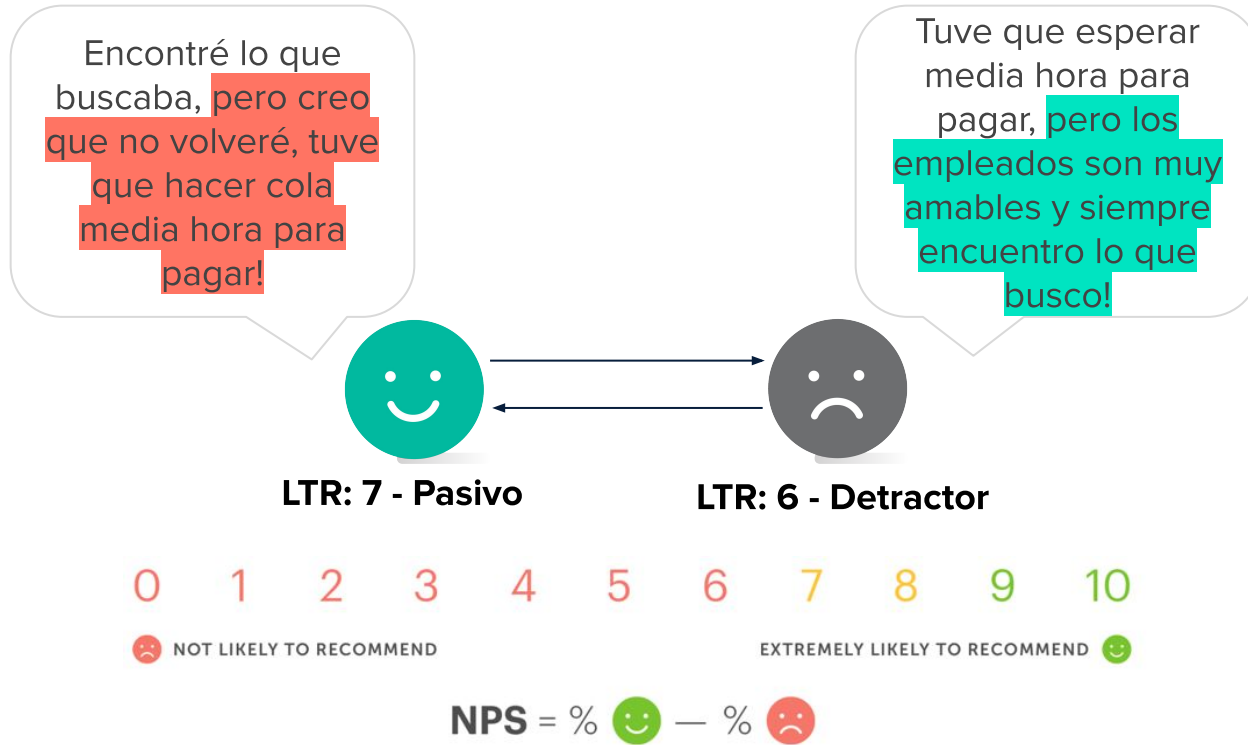
Foco en la ACCIÓN: Alertas de Cliente en Riesgo

Alerta al empleado de cliente en riesgo



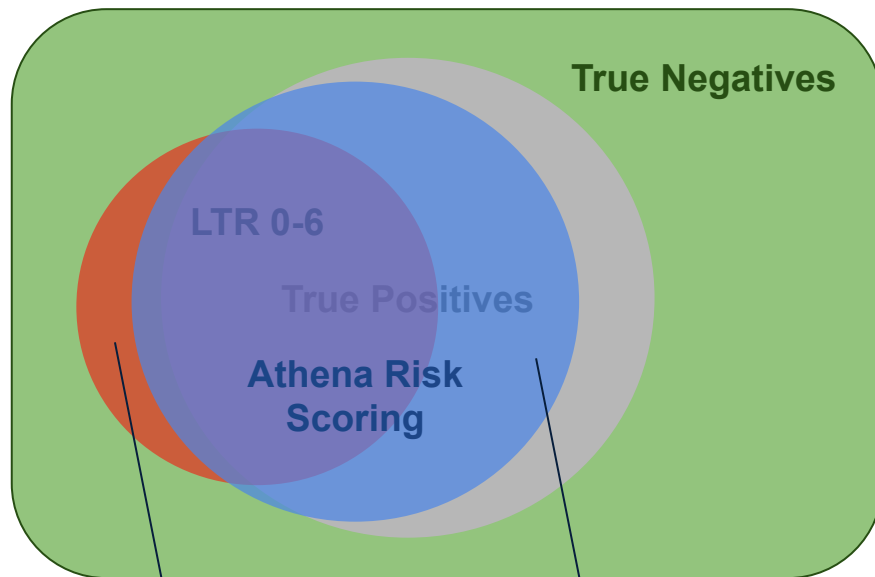
Contexto de la respuesta de cliente y su perfil para facilitar la recuperación ('close the loop')

Problemas en la Predicción Tradicional del Riesgo (LTR)



Impacto de Negocio de Athena Risk Scoring

Riesgo de Abandono en Multinacional de Banca y Servicios Financieros



LTR False Positives

LTR = 5

“Gran servicio, muy amables”

LTR False Negatives

LTR = 8

“Espera muy larga, no volveré”

58%

Of the Actual At
Risk Customers
Identified *with*
LTR alone

92%

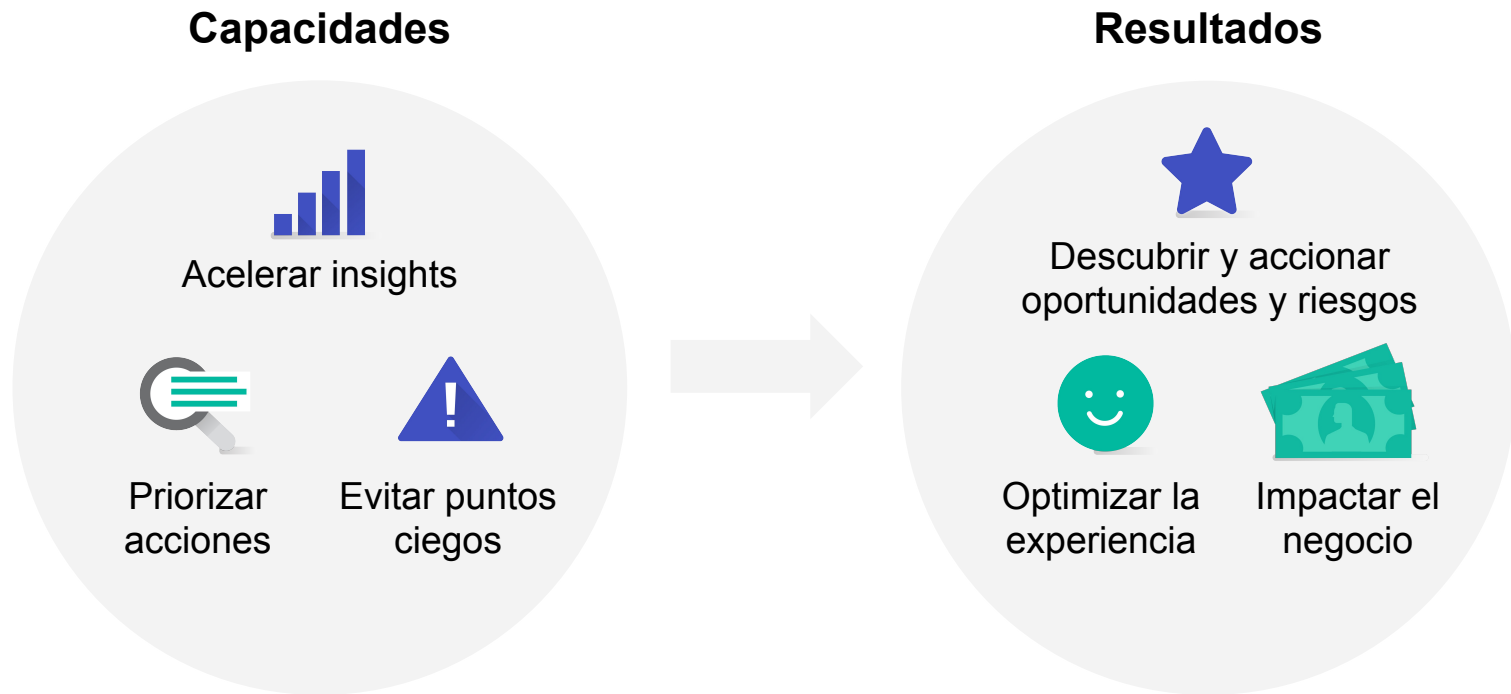
Of the Actual At
Risk Customers
Identified *with*
Risk Scoring

\$5.4M

Annual Cost Saving
(compared with LTR)

En resumen...

El futuro de la Gestión de la Experiencia pasa por la Inteligencia Artificial para generar Ventaja Competitiva e Impacto Financiero



Gracias