
Retos 2024 en Customer Care

Automatización
vs.
Humanización





Situación actual

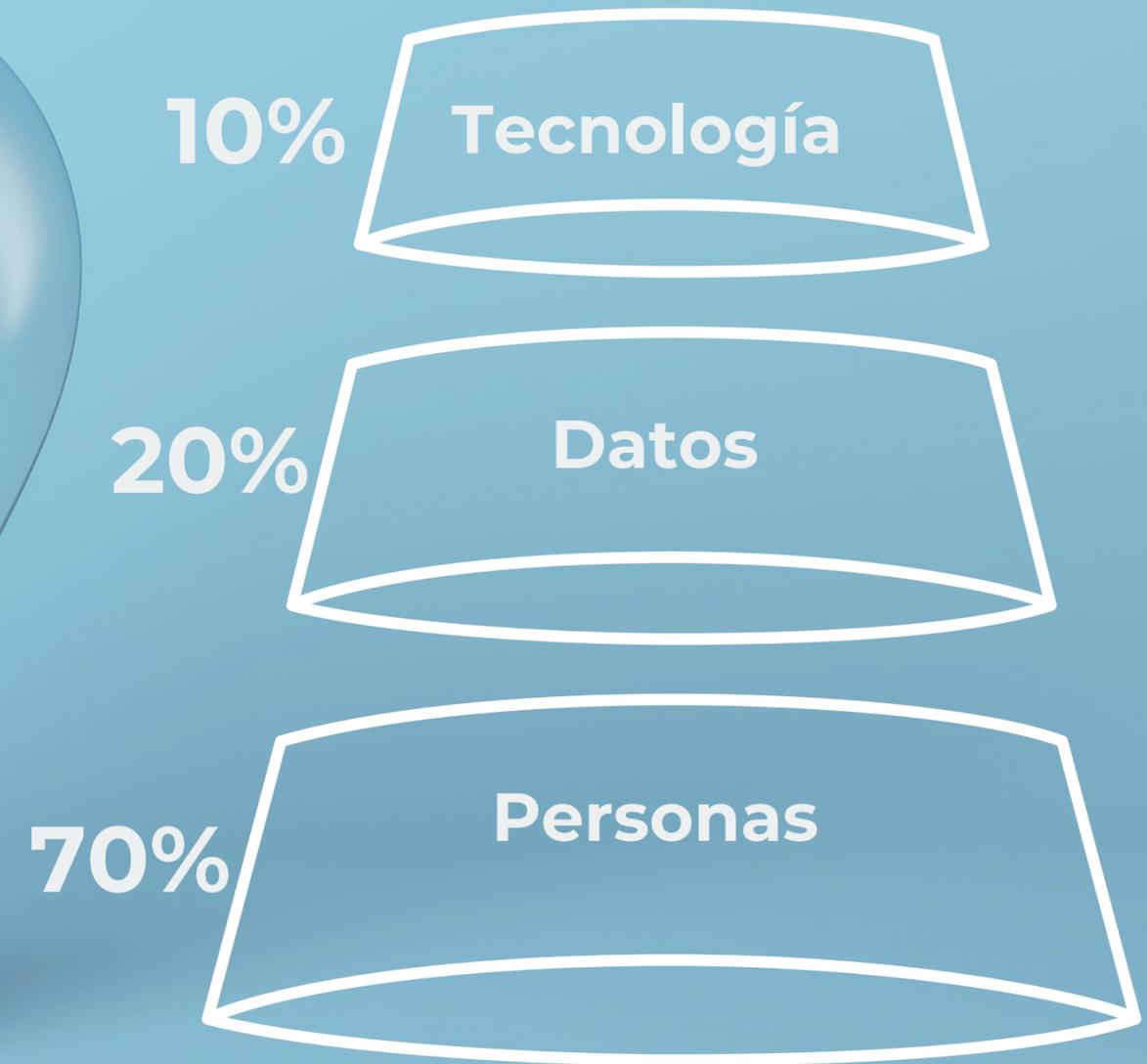
La IA como punto de transformación empresarial



Fórmula 10/20/70

¿Qué se necesita para impulsar un proyecto de innovación empresarial exitoso?

Source: Harvard Business Review



Anatomía de la IA

TECNOLOGÍA BASADA EN LA
NATURALEZA DEL CEREBRO HUMANO

- Emplea una **red neuronal similar** a la del cerebro humano
- Comprensión de la realidad y **procesamiento rápido de la información.**



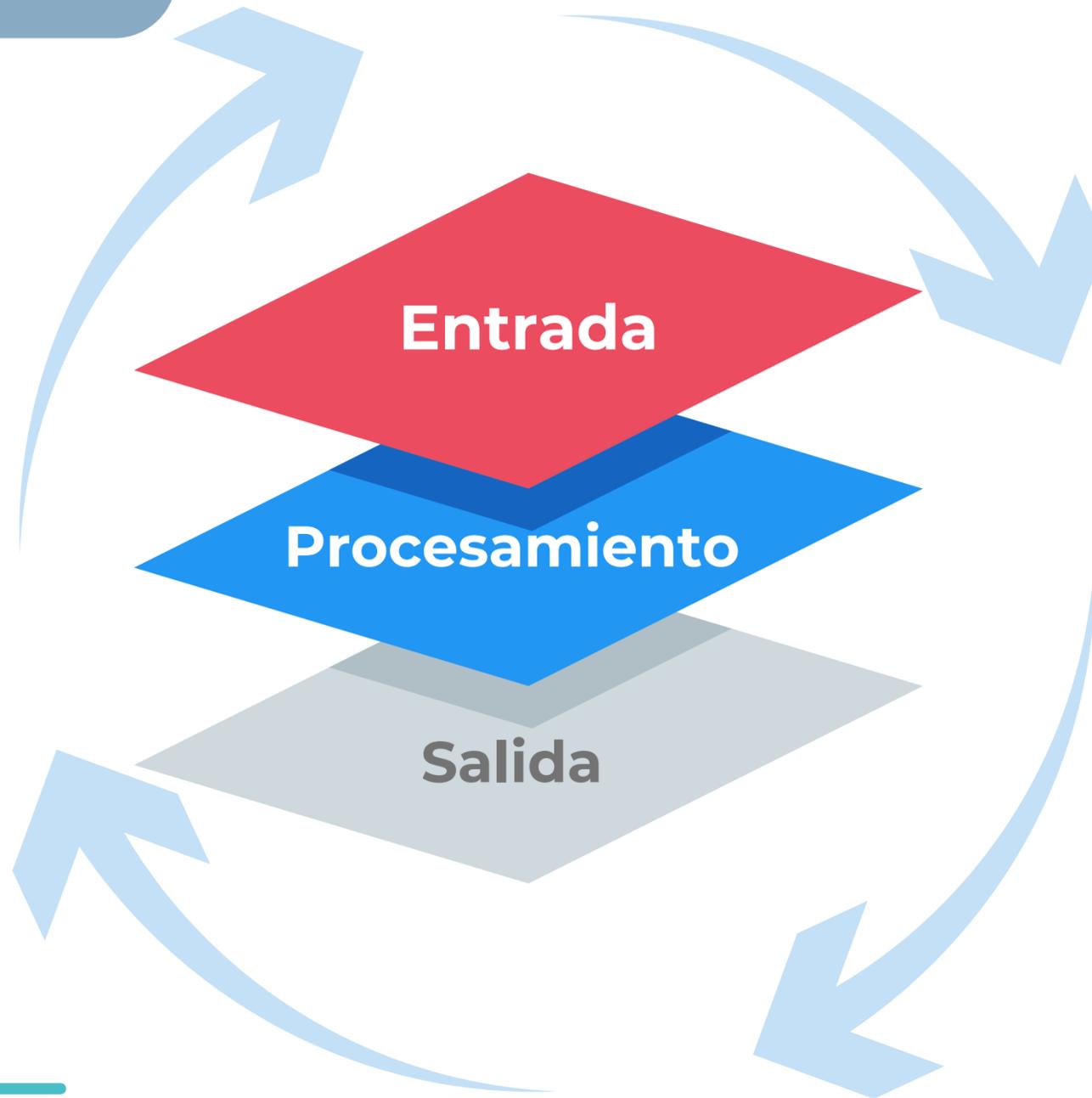
Anatomía de la IA

UN SISTEMA COMPLEJO DE CAPAS

Capa 1: recepción de la información

Capa 2: conexión neuronal y procesamiento

Capa 3: interpretación y supocisión



- **Experiencias**
- **Errores**
- **Entrenamiento**

¿A qué le tememos?

“La IA no te quitará el trabajo. Pero alguien que use IA podría quitarte ese trabajo”

Richard Baldwin, Economista y profesor del Instituto Universitario de Ginebra

El verdadero reto es **aprender, investigar y conocer** la contribución de la IA en el contexto empresarial





El desafío
**¿Automatizar o
humanizar?**



Lograr el equilibrio...



Personas

Calidez del servicio humano



Tecnología

Gestión y análisis de datos

01

Una práctica aún limitada y poco estructurada

“Menos de 3 empresas de 10, han implementado **un sistema de clasificación de touchpoints**, que esté en la capacidad de ofrecer una asistencia de primer nivel y de automatizar las solicitudes no resueltas”

”

Integración de canales

03 Herramientas limitadas y poco eficaces

“1 de 3 empresas ha implementado **herramientas que proporcionen al agente información específica del cliente** (más allá de sus datos básicos)”

”

Pilares de un CX automatizado

Análisis de datos

Soporte tecnológico

02

Punto crítico para las empresas de la región

El 60% de las empresas no ha implementado **tecnologías para el análisis estructurado de los datos** que soporten la asistencia al cliente

”

*Source: Report “Las Martech al servicio de las iniciativas omnicanal”, 2023. Politécnico de Milán

Modelo de automatización

para un Customer Care **eficiente** y **de calidad**



01

Definir objetivos claros

- Eficiencia
- Reducción de costes
- Atención 24/7

02

Elegir los procesos pertinentes

- Atención de primera línea
- Resolución de solicitudes sencillas

03

Implementar la tecnología adecuada

- Herramientas de fácil implementación y escalabilidad

04

Capacitar a los agentes humanos

- Soporte, capacitación y actualización constante

05

Monitorear los resultados

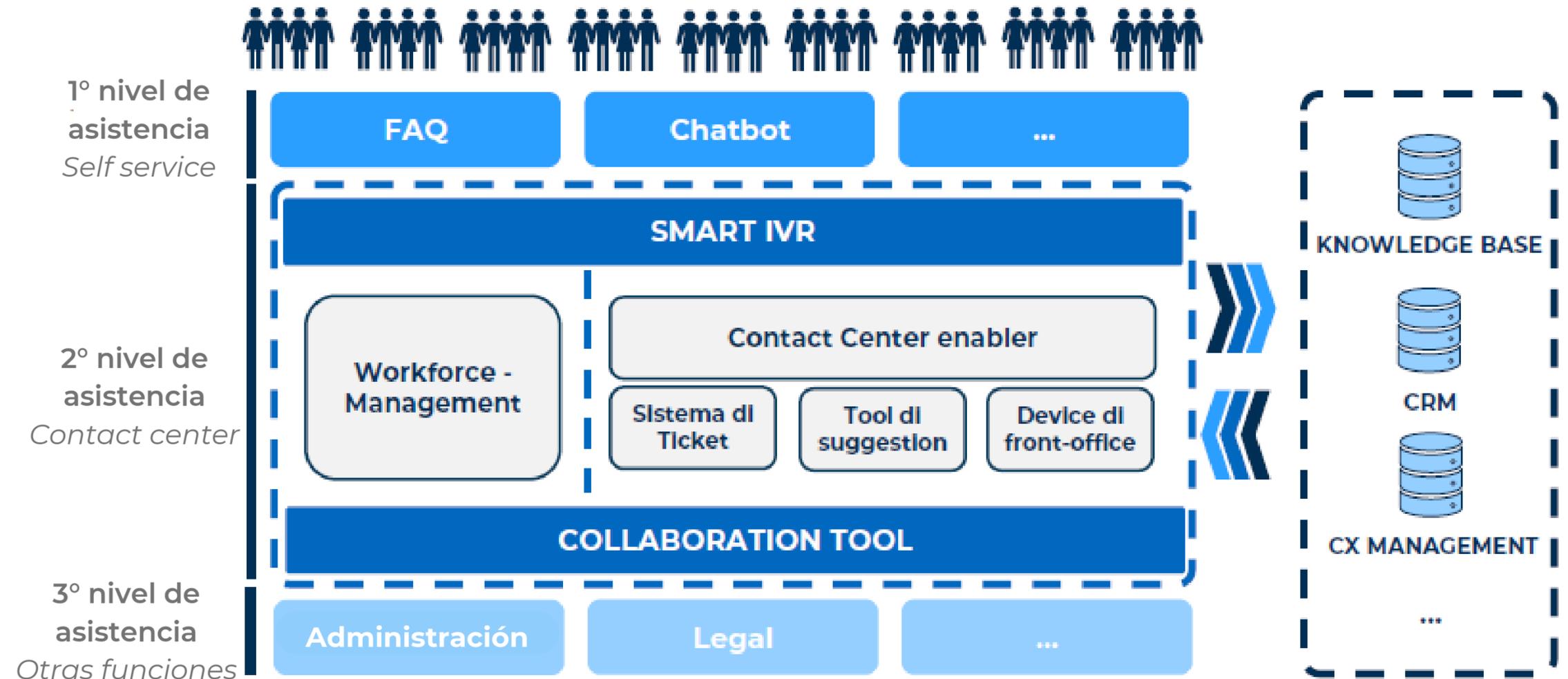
- Métricas establecidas desde la implementación

La tecnología como soporte de la atención al cliente

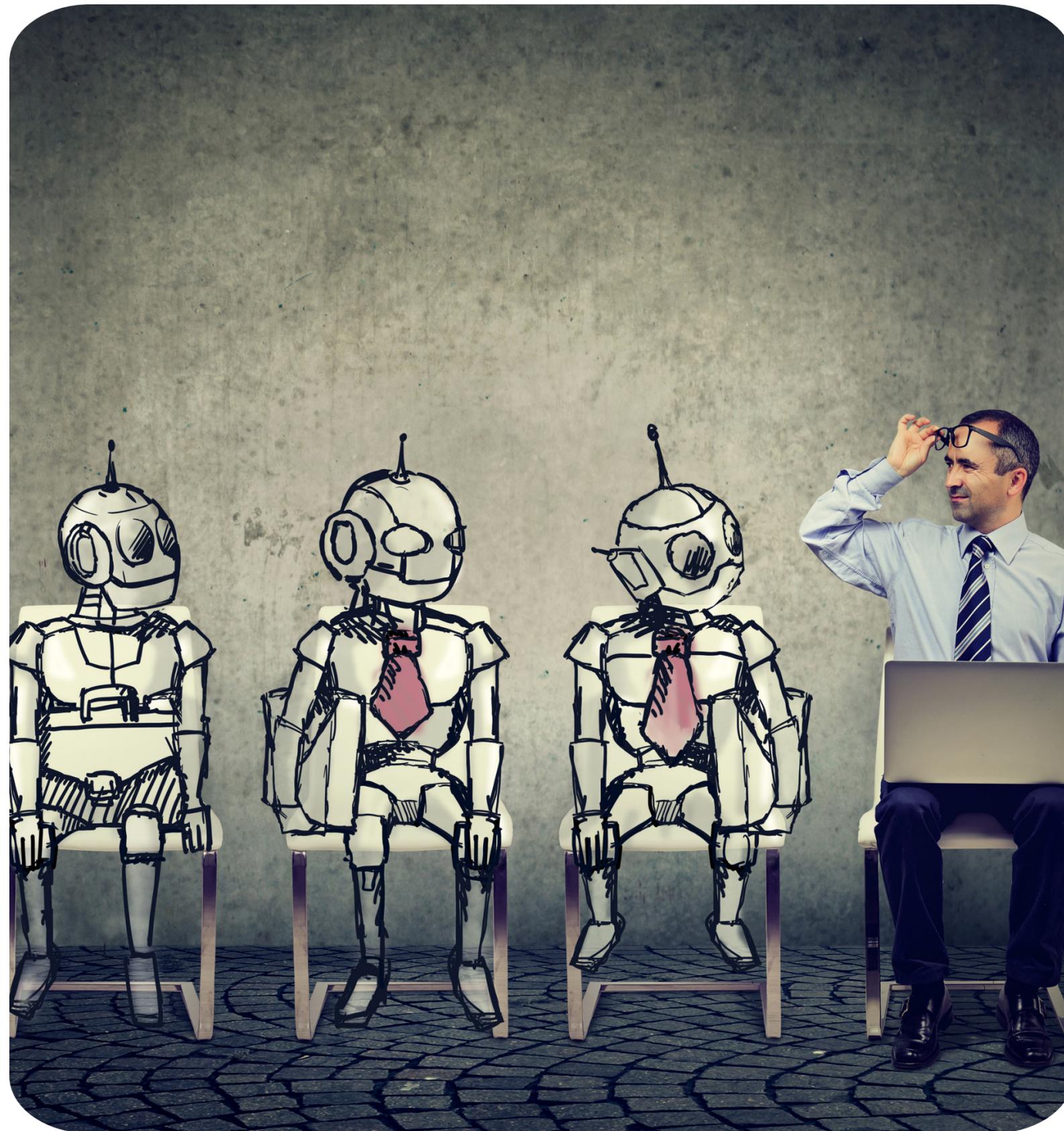
Bot conversacional
Respuesta de preguntas frecuentes y atención de primer nivel

Alternativas de autoservicio
Basadas en la knowledge base y técnicas de IA

Análisis predictivo de datos
Visión clara y anticipada de las necesidades del cliente



*Source: Report "Las Martech al servicio de las iniciativas omnicanal", 2023. Politécnico de Milán



Ejemplos prácticos
**Automatizar sin
deshumanizar**

LA IA en la experiencia de cliente

Case study: sector logística

Comunicación preventiva

Concepto que existe desde hace años, pero que aún sigue siendo poco aplicado en la industria

Problemas comunes del sector

- Retrasos en los pedidos
- Falta de existencias/stock
- Interrupción en el transporte
- Devoluciones

¿Cuántas empresas mantienen informados a sus clientes del estado de sus pedidos?

Muy pocas aún



Contribución de la IA

- Seguimiento de pedidos
- Avisos preventivos
- Predicción de retrasos: estado de inventario-pedidos
- Automatización de mensajes/notificaciones al cliente

LA IA en la experiencia de cliente

Case study: employee experience

En abril de 2023, la **Oficina Nacional de Investigación Económica de EE.UU.** publicó un estudio sobre **5.179 trabajadores de CX** en una línea de asistencia de una empresa de software en la que se había introducido la **IA para guiar sus conversaciones con los clientes**



Los resultados fueron asombrosos...

- Aumento del **14%** en la **productividad global**
- **Mejora del 35%** para los empleados menos experimentados
- Reducción del 9% del tiempo de conversación

Utilizando la IA, un empleado con solo 60 días de antigüedad era tan productivo como un trabajador con 6 meses de antigüedad que no utilizaba la IA

Con las interacciones de la IA, los clientes eran más propensos a expresar un sentimiento positivo, disminuyendo la probabilidad de que solicitaran hablar con un supervisor

¿Cómo aprovechar la IA en la employee experience?



Facilitar información en poco tiempo: Bots conversacionales



Gestión y simplificación de los datos



Acelerar la curva de aprendizaje de nuevos empleados



Disminuir la carga emotiva en el front office



AI/ Chatbot

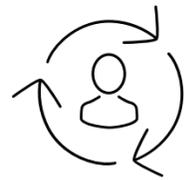
¿Cómo integrarlos en el Customer Care?



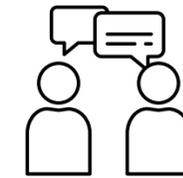
Las expectativas constantes de los clientes...



Empatiza conmigo



Conóceme



**Atiéndeme
rápido**



La IA está impulsando una nueva era en la atención al cliente

Mundo con IA

Mundo sin IA



Experiencias **frustrantes** de autoservicio



Uso **ineficiente** del tiempo de los agentes



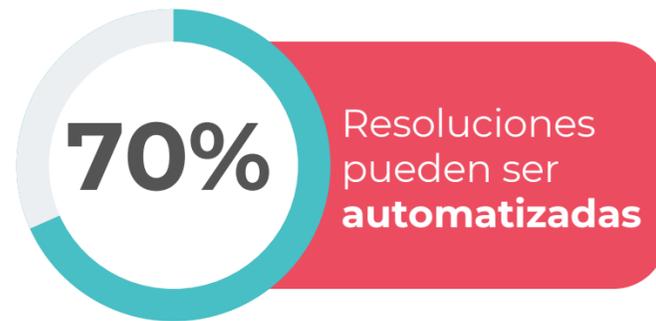
Indicadores de desempeño **rezagados**



Expectativas de clientes **aumentan los costos**

La IA está impulsando una nueva era en la atención al cliente

Mundo con IA



Fuente: Freshworks



Fuente: McKinsey



Fuente: IBM



Fuente: BCG

Mundo sin IA



Experiencias **frustrantes** de autoservicio



Uso **ineficiente** del tiempo de los agentes



Indicadores de desempeño **rezagados**



Expectativas de clientes **aumentan los costos**

...creado para agentes y administradores para lograr la excelencia en el servicio al cliente

Freddy Self Service



Para **Clientes**

Experiencias y resoluciones intuitivas

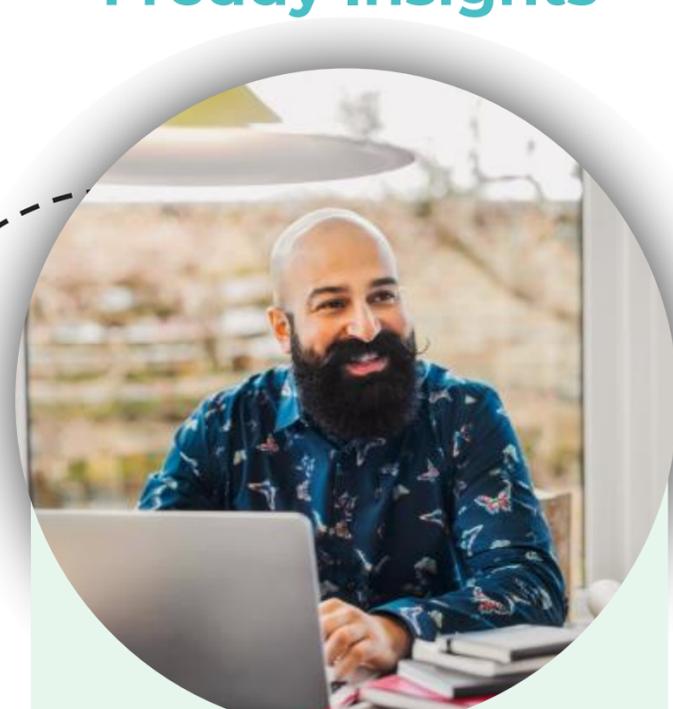
Freddy Copilot



Para **Agentes & Admins**

Asistente contextual de IA para impulsar la productividad y mejorar la calidad

Freddy Insights

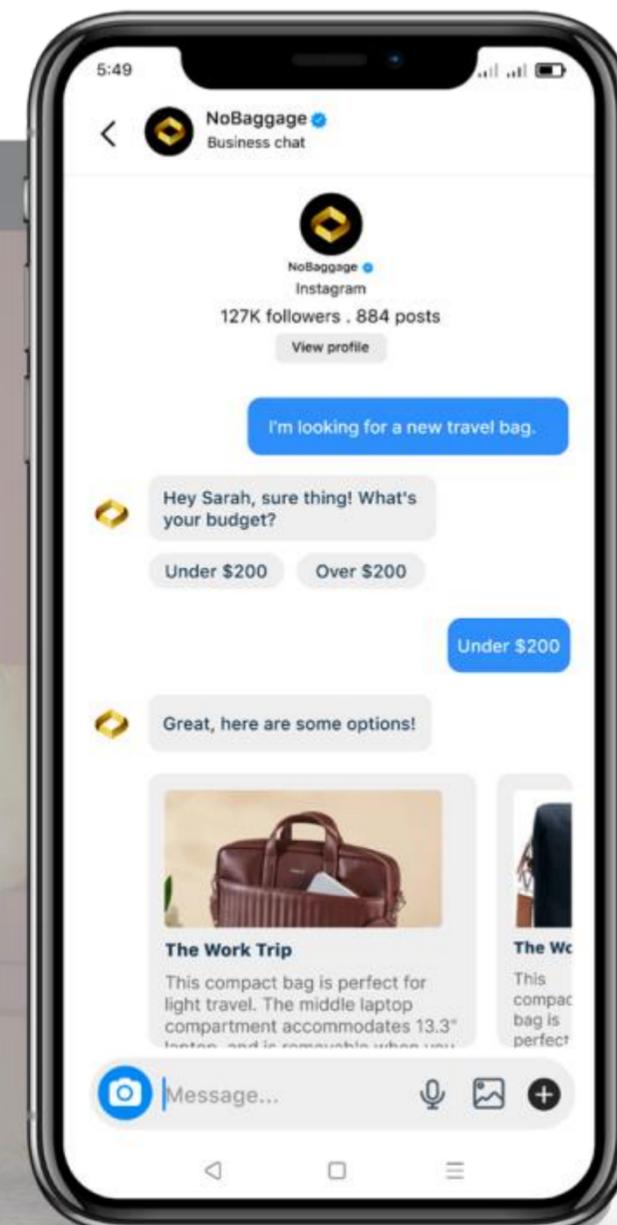
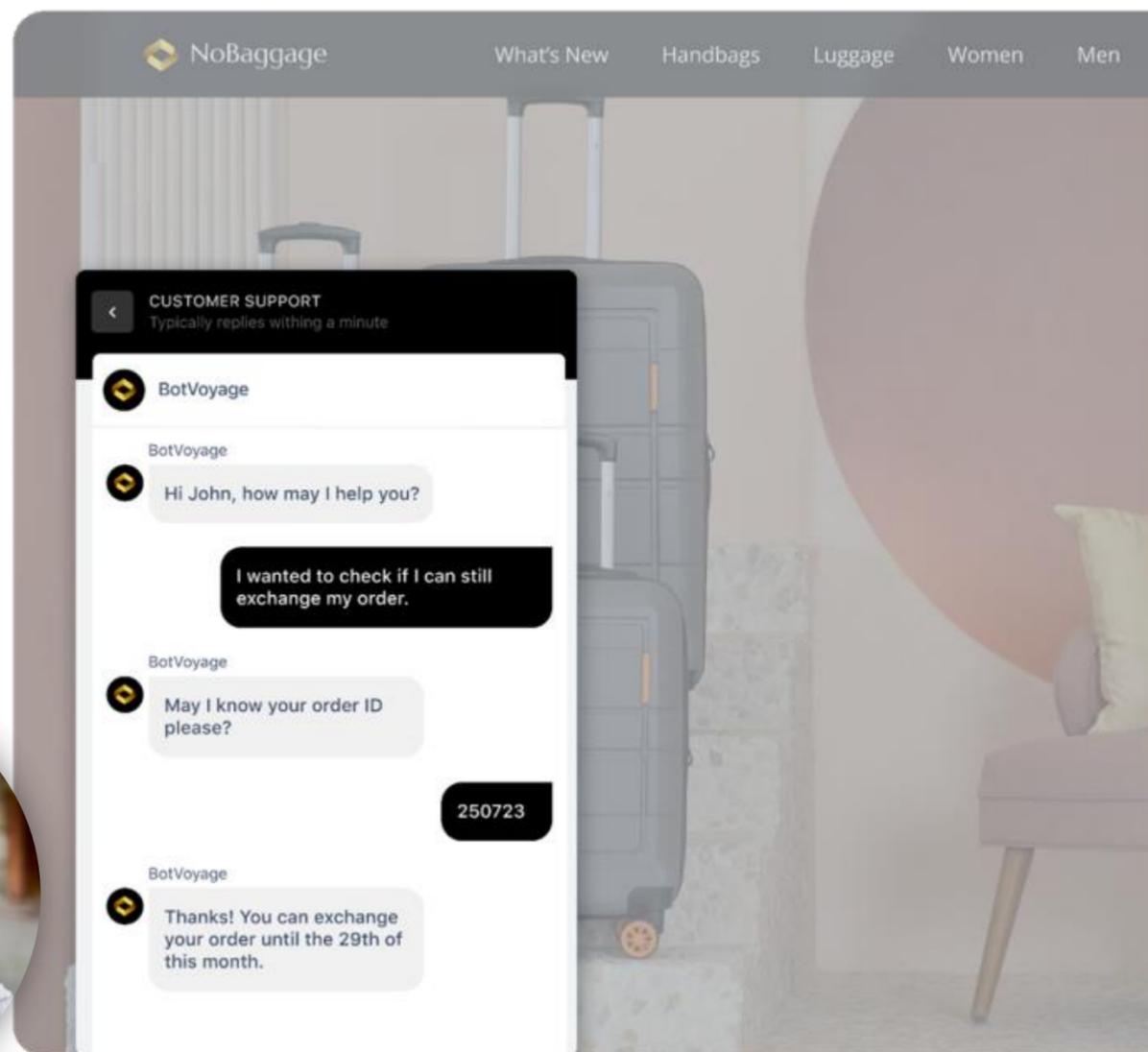


Para **Líderes**

Ideas y recomendaciones prácticas y accionables

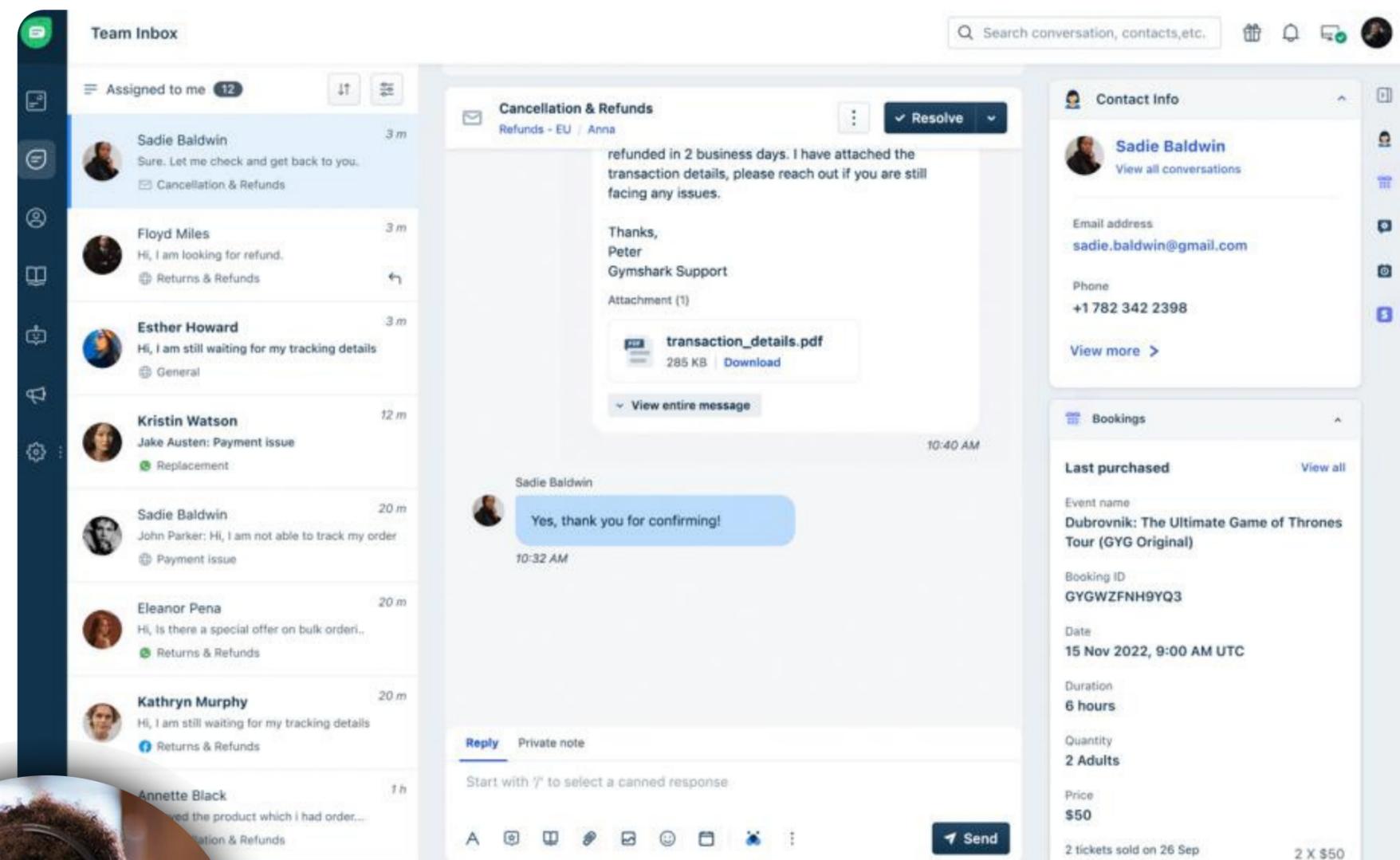
Agilidad para clientes

- Servicio intuitivo y humano
- Experiencia unificada y contextualizada
- Resolución instantánea y efectiva



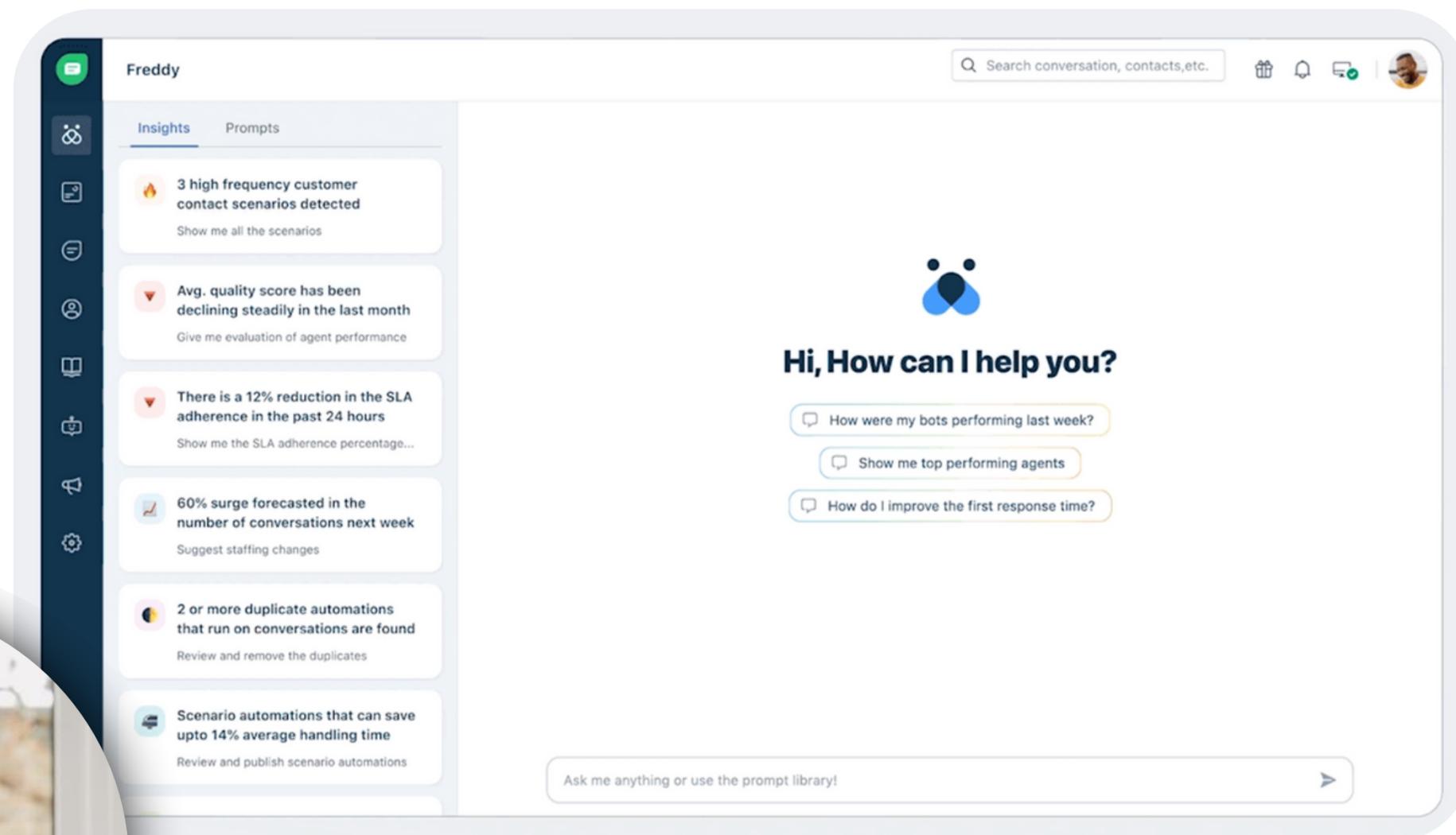
Productividad y calidad para agentes

- Priorizar mejor las colas
- Redactar respuestas de alta calidad
- Comprender el contexto del cliente más rápido
- Obtener sugerencias de respuestas
- Redactar respuestas más rápidas
- Obtener feedback instantáneo después de cada resolución



Recomendaciones y acciones para líderes

- Gestionar mejor las colas entrantes
- Gestionar tu equipo de manera eficiente
- Evaluar la calidad del equipo
- Gestionar recursos de conocimiento



Freddy

Search conversation, contacts, etc.

Insights Prompts

- 3 high frequency customer contact scenarios detected
Show me all the scenarios
- Avg. quality score has been declining steadily in the last month
Give me evaluation of agent performance
- There is a 12% reduction in the SLA adherence in the past 24 hours
Show me the SLA adherence percentage...
- 60% surge forecasted in the number of conversations next week
Suggest staffing changes
- 2 or more duplicate automations that run on conversations are found
Review and remove the duplicates
- Scenario automations that can save upto 14% average handling time
Review and publish scenario automations

Hi, How can I help you?

- How were my bots performing last week?
- Show me top performing agents
- How do I improve the first response time?

Ask me anything or use the prompt library!

¡Hablemos!



<https://www.kahunacrm.com/es>



info@kahunacrm.com



(+34) 910 38 22 51



KAHUNA
CRM SOLUTIONS