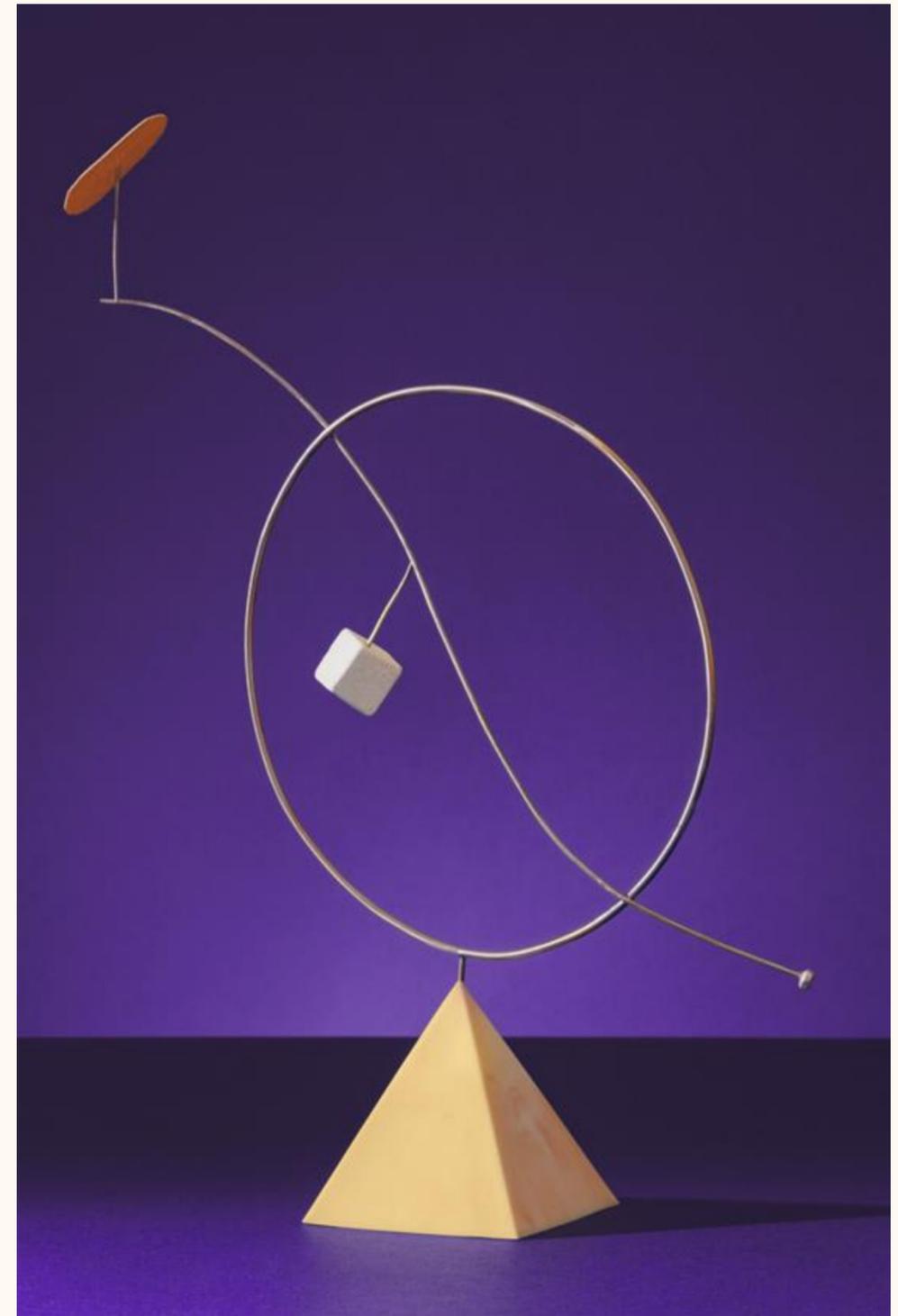


Tech Day DEC Madrid - 7 de Mayo

Zendesk y la IA en entornos de CX



Albert Martorell
Territory Manager - Iberia



Durante más de 15 años, Zendesk ha ayudado a las empresas líderes del sector a mantenerse a la vanguardia

En todas las fases de cambio, nos hemos asociado con empresas para que puedan adaptarse e innovar.

The Xerox logo, featuring the word "xerox" in a bold, red, lowercase sans-serif font.The Uber logo, featuring the word "Uber" in a bold, black, lowercase sans-serif font.The Instacart logo, featuring a green and orange leaf icon followed by the word "instacart" in a bold, green, lowercase sans-serif font.The Shopify logo, featuring a green shopping bag icon with a white "S" followed by the word "shopify" in a bold, black, lowercase sans-serif font.The Stanley Black & Decker logo, featuring the text "StanleyBlack&Decker" in a bold, black, sans-serif font on a yellow rectangular background.The Tesco logo, featuring the word "TESCO" in a bold, red, uppercase sans-serif font with blue horizontal lines underneath.The Polaris Adventures logo, featuring a stylized blue mountain range icon above the word "POLARIS" in a bold, blue, uppercase sans-serif font, with "ADVENTURES" in a smaller font below it.The LATAM Airlines logo, featuring a stylized red and blue wing icon followed by the word "LATAM" in a bold, blue, uppercase sans-serif font, with "AIRLINES" in a smaller font below it.The Siemens logo, featuring the word "SIEMENS" in a bold, teal, uppercase sans-serif font.

CLIENTES DE ZENDESK

La solución de Zendesk



GESTIÓN DE CASOS
OMNICANAL



IA Y
AUTOMATIZACIÓN



GESTIÓN DE
CONOCIMIENTOS



MENSAJERÍA Y
CHAT EN VIVO

The screenshot displays the Zendesk agent interface. At the top, there are tabs for different conversations: Alex Smith (WhatsApp), Riley Green (WhatsApp), and Janae Cole (Email). The main view shows a conversation with Alex Smith via WhatsApp. The chat history includes a message from the customer: "Hey Alex, we've gone ahead and updated your order. I'll go ahead and attach the updated invoice in an email, if that sounds good?". A response from Alex Smith follows: "Sounds great, thank you!". Below this, a message from Alex Smith via email is shown: "Hey Alex, here's your updated invoice for order #12965. Let us know if you need anything else! Jill from Eatery." A "Smart assist" panel is open on the left, showing search results for "Replace product due to damage" with a confidence level of High. A "Call" menu is also visible, offering options for Call, WhatsApp, Email, and Internal note. On the right, a "User" profile for Alex Smith is shown, including contact information and a list of "Interactions" such as "Fix shipped" and "Shipment 0007 Delivered".



GESTIÓN DEL COMPROMISO
DE LA PLANTILLA



INFORMES Y ANALÍTICA

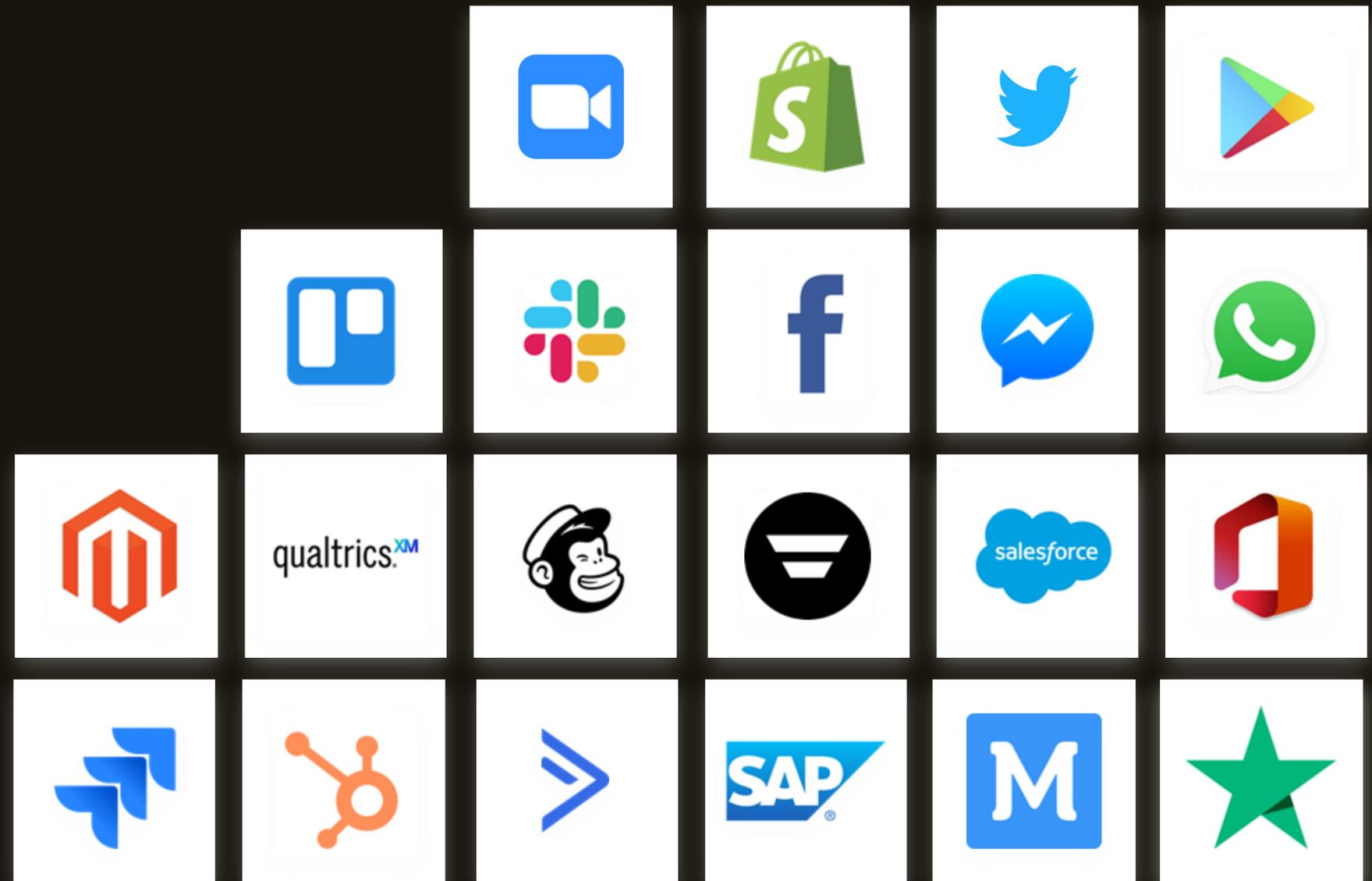


PLATAFORMA FLEXIBLE



CONFIANZA Y SEGURIDAD

Conéctate fácilmente
a más de **1200**
aplicaciones y crea
experiencias
conectadas y
personalizadas



ESCALA CON CONFIANZA

Cumplimiento y seguridad de nivel empresarial



CCPA



Grubhub se expandió con éxito a nuevos mercados de manera eficiente y segura al tiempo que experimentaba un **crecimiento por encima del 100 %**

3300 millones

Usuarios totales

2800 billones

Total de solicitudes anuales

Más de 100 000

Clientes



La IA en CX

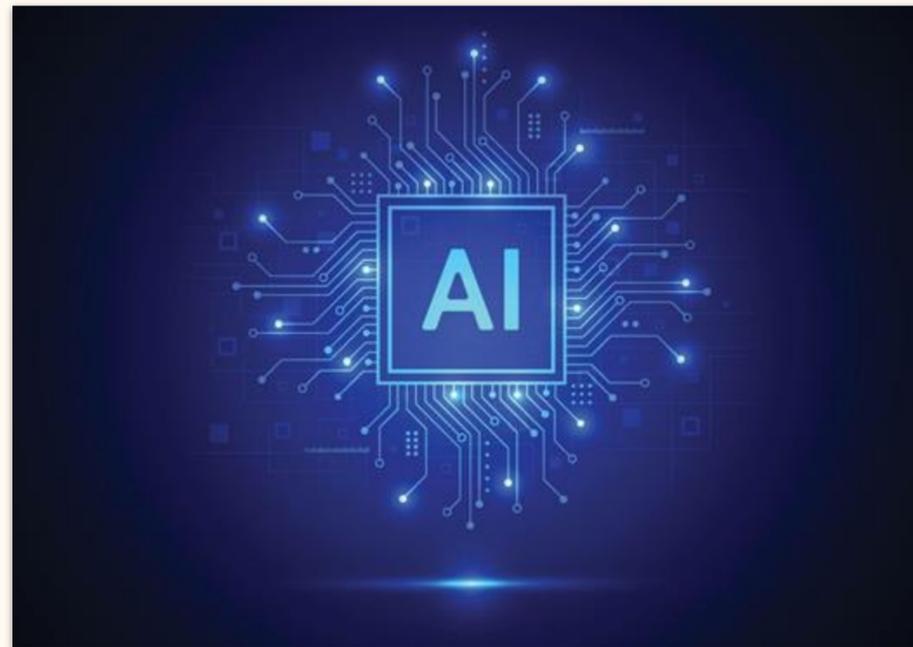
Como Zendesk utiliza la IA en
entornos de Atención al Cliente

Pero hay grandes retos que se cruzan en el camino



Problemas de precisión de la IA

Gestionar los riesgos de que la IA pueda alucinar, actuar de forma parcial o pasar por alto el contexto adecuado



Aplicar la IA a tu empresa

Identificar en qué casos utilizar la IA, cómo aplicarla y qué significa para los agentes



Cuestiones de privacidad y seguridad

Cómo proteger los datos confidenciales de tus clientes y de tu empresa

Las empresas que superen esta brecha transformarán por completo la CX

La IA libera a las empresas de tener que hacer concesiones entre calidad y eficiencia.



Ofrecer un servicio personalizado a gran escala

Gestiona más interacciones mientras las personalizas para seguir el ritmo en periodos de gran demanda.



Aumentar la satisfacción del cliente

Elimina el desgaste del cliente y proporciona respuestas instantáneas para mejorar la calidad del servicio.



Reducir los costes

Delega el trabajo repetitivo en la IA y ayuda a tus equipos a centrarse en hacer más con menos y recortar los costes operativos.

La IA de Zendesk creada para atención al cliente

TU ASISTENCIA DE PRIMERA LÍNEA



Agentes digitales

Los bots evolucionan hasta convertirse en agentes digitales más inteligentes y autónomos, disponibles 24/7 para resolver las incidencias de los clientes.

EXPERTOS EN RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Agentes humanos

Los agentes disponen de herramientas con tecnología de IA para aumentar su productividad y abordar los problemas más complejos de los clientes.

ESTRATEGAS INNOVADORES



Líderes de equipo y administradores

Los directivos y administradores obtienen orientación práctica de la IA para dirigir la estrategia y hacer ajustes sobre la marcha.

Lista en minutos y basada en **5 billones** de puntos de dato. Una IA muy precisa y más inteligente con el tiempo.

La IA revolucionará todos los aspectos de la prestación de servicios

Crecimiento exponencial de los volúmenes de interacción

5 veces más interacciones entre clientes y empresas

Todo los servicios se convierten en IA primero

El **100 %** de las interacciones involucrarán IA y el **80 % se resolverán sin un humano**

Las empresas salen ganando con la personalización

Un **40 %** más de ingresos para las marcas que personalizan totalmente las interacciones

SCAN ME



zendesk