

qualtrics.^{XM}

qualtrics.^{XM}

Leading Experience Management with AI





Pablo Mas Villaseñor

Director Presales Iberia/ QUALTRICS

Una gestión de la experiencia efectiva para obtener los mejores resultados

Escucha

Análisis y contextualización

Actuación



Feedback directo

Lo que clientes y empleados nos dicen al preguntarles

Feedback indirecto

Lo que aprendemos de clientes y empleados a través de sus conversaciones con nosotros y en otros canales

Feedback inferido

Lo que aprendemos de clientes y empleados de sus comportamientos

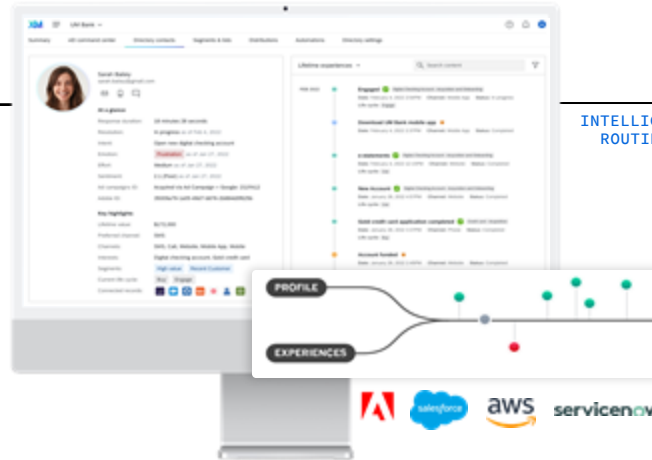


Datos existentes

Datos relevantes con los que ya contamos

Memoria de nuestros clientes

AI, Natural Language Understanding y Segmentación dinámica



Mejoras de cliente (1:1)

- + Intervención en tiempo real y recuperación a través de cualquier punto de interacción
- + Personalización a escala de la experiencia de cliente
- + Training automatizado a escala

Mejoras de procesos (1:Many)

- + Generación automática de áreas de enfoque y difusión de resultados
- + Planes de acción específicos
- + Orquestación y personalización de viajes de cliente en tiempo real

Aprovechando las capacidades de una plataforma potenciada por IA - NLP, LLM, GEN AI

AGILIDAD COMO CLAVE DE EFECTIVIDAD

Facilidad de uso

Curva de aprendizaje **Mínima:**

- + Cómoda interfaz para creación de proyectos
- + Fácil diseño de aspecto de encuesta
- + Indicador de “calidad” de encuesta (ExpertReview)
- + Cuadros de mando autogestionados con múltiples opciones de visualización intuitivas

Poca/ninguna necesidad de código

Omnicanalidad

Obtener una visión 360 del cliente **en toda la organización:**

- + Mantén un histórico único de todas las interacciones omnicanal
- + Enriquecido con datos operacionales del negocio
- + Segmenta tus clientes de forma dinámica y flexible para cada negocio

Capacidad de Autogestión

Adapta tus programas activos **en cualquier momento:**

- + Seguimiento del rendimiento del programa
- + Incorpora nuevos puntos de escucha, preguntas, métricas o datos externos a un programa existente
- + Amplía el alcance del “Customer Journey”

Qualtrics es el líder en XM con más de 10 años de datos experienciales

- + Compromiso de inversión de **\$500M R&D** en IA
- + **1,400+ científicos e ingenieros de producto** rompiendo límites de innovación en R&D
- + **28k clientes en más de 100 países** y en todas las industrias
- + **91 de las Fortune 100** son clientes de Qualtrics
- + **28 oficinas** globales

ANALIZADAS

10.4B

CONVERSACIONES

ANALIZADAS

7.8B

ENCUESTAS

CREADAS

15.3B

PERFILES DE XID

EJECUTADOS

8.4B

FLUJOS DE TRABAJO

La IA está intrínsecamente embebida en Qualtrics

Qualtrics & AI

Los datos de Qualtrics nos proporcionan **más de una década de interacciones** diversas, un amplio conjunto de datos que impulsa nuestro motor de IA.



Modelos de IA entrenados a partir de miles de millones de datos: conversaciones, encuestas, perfiles y flujos de trabajo.



Equipo de más de 60 científicos e ingenieros especializados en IA, con más de 500 millones de dólares en I+D



Seguridad privacidad y protección de datos como prioridades clave

Impacto de la IA en XM

La IA está teniendo un **profundo impacto en la gestión de la experiencia** y los líderes del sector esperan que suponga un impacto incremental significativo.

85%

de los datos de la experiencia procede ahora de **fuentes no estructuradas y sólo pueden aprovecharse eficazmente con IA.**

58%

de los líderes creen que **los clientes valoran el nivel de servicio y personalización que ofrece la IA**

61%

de los líderes creen que integrar la **IA en las experiencias del cliente proporcionará una ventaja competitiva**

Navegar el viaje de la IA

Nuestra estrategia para la IA consiste en ayudarte en cualquier punto del espectro. Qualtrics puede ser un socio eficaz dondequiera que te encuentres en tu viaje hacia la IA.



¡Gracias!