

POTENCIANDO LA EXPERIENCIA OMNISCANAL CON MACHINE LEARNING Y SOLUCIONES EN LA NUBE

Rogelio Prado Pinelo
Especialista de Producto Amazon Connect en AWS

Integración de plataforma para crear experiencias omnicanal centradas en los clientes



The Future of CX is Human

Experiencia de migración de Amazon retail



Millones
de clientes



Docenas
de lenguajes

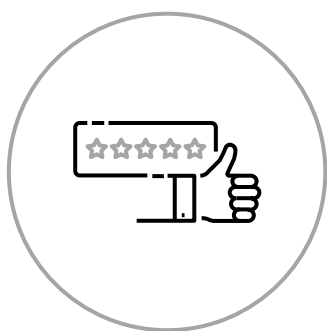


32
países

Más de 70,000 asociados de atención al cliente

The Future of CX is *Human*

Plataforma nube de Centro de Contacto



OMNISCANALIDAD EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Brindar atención a los clientes
mientras ahorran tiempo y
esfuerzo



EMPODERAMIENTO DE AGENTES Y PRODUCTIVIDAD

Habilitar a los agentes para ofrecer una excelente
experiencia al cliente y resultados efectivos



ANÁLISIS, INFORMACIÓN Y OPTIMIZACIÓN

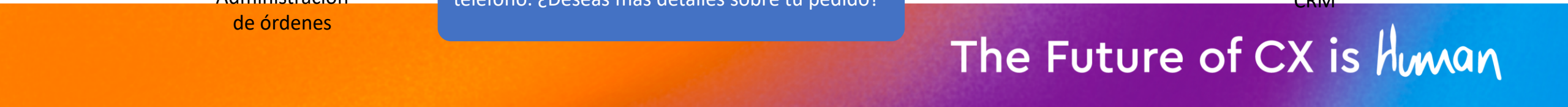
Convertir datos en acciones y mejora
continua del centro de contacto

The Future of CX is *Human*



**NUEVA EXPERIENCIA
DEL CLIENTE**

The Future of CX is *Human*

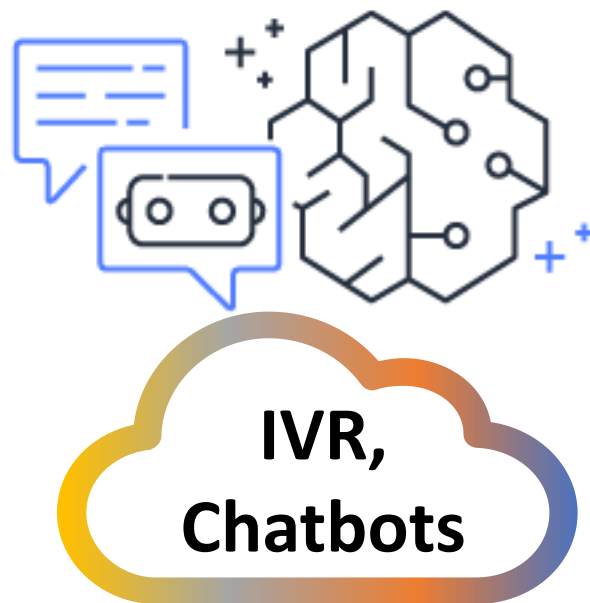


The Future of CX is Human

Mejorar la experiencia de autoservicio con Inteligencia Artificial

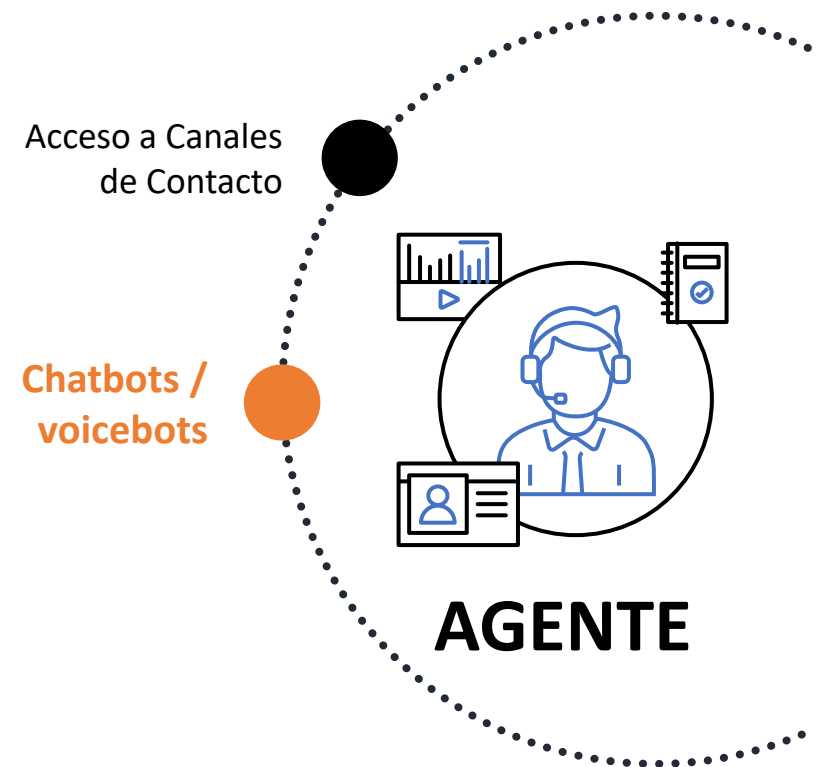


CLIENTE



**IVR,
Chatbots**

- Habla y texto en lenguaje natural
- La IA maneja interacciones más complejas
- Soporte en varios idiomas
- Construir una vez, para todos los canales



Acceso a Canales
de Contacto

**Chatbots /
voicebots**

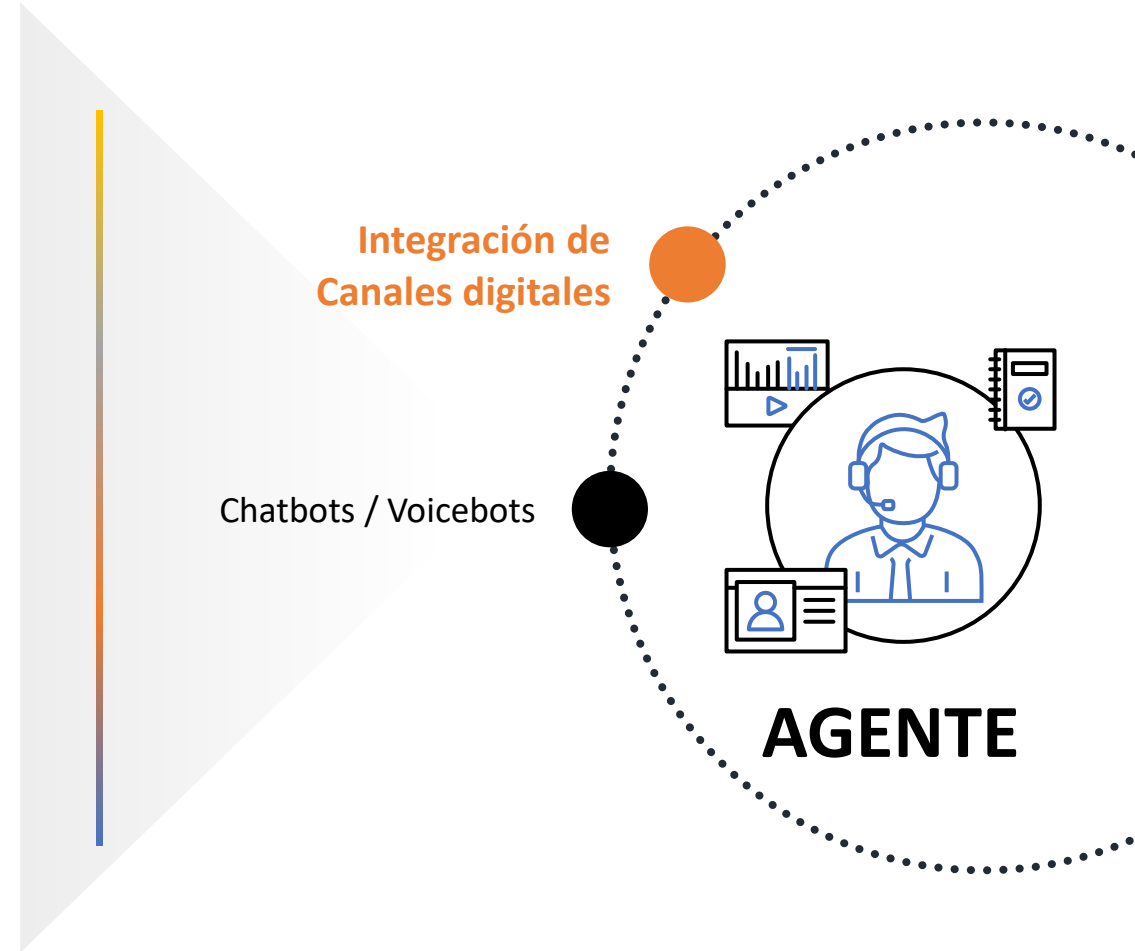
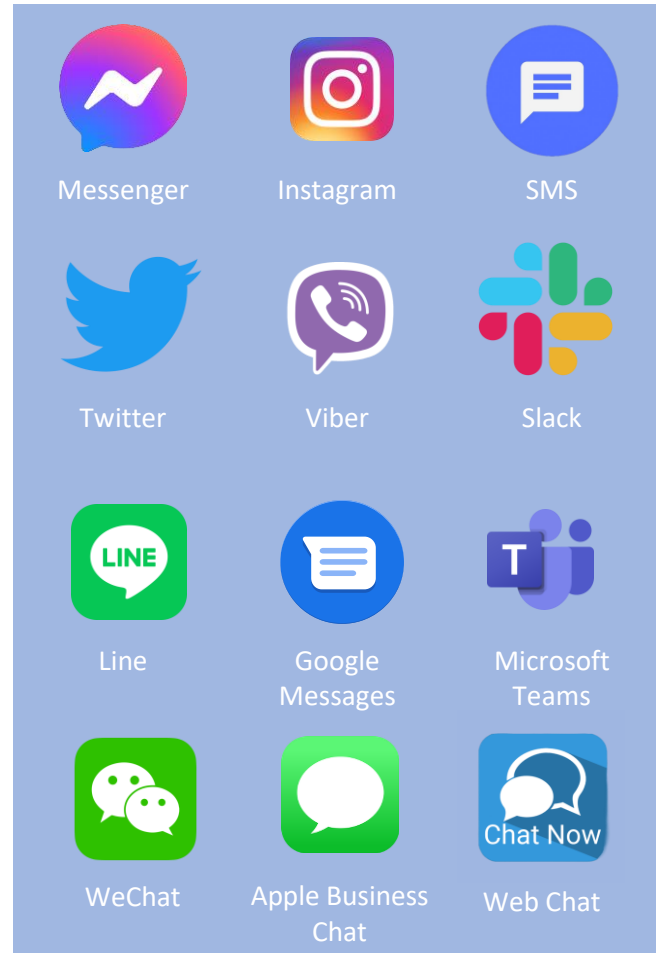
AGENTE

The Future of CX is *Human*

Brindar acceso para los clientes a los canales de su elección



CLIENTE



The Future of CX is *Human*

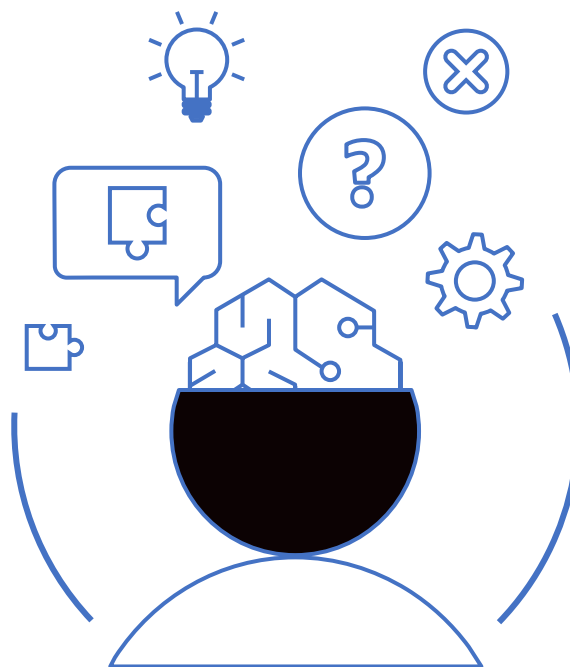
**NUEVA EXPERIENCIA
DEL AGENTE**



The Future of CX is *Human*

La experiencia de un súper Agente

Simplificar para los nuevos agentes y los agentes con más experiencia proporcionan experiencias inconsistentes

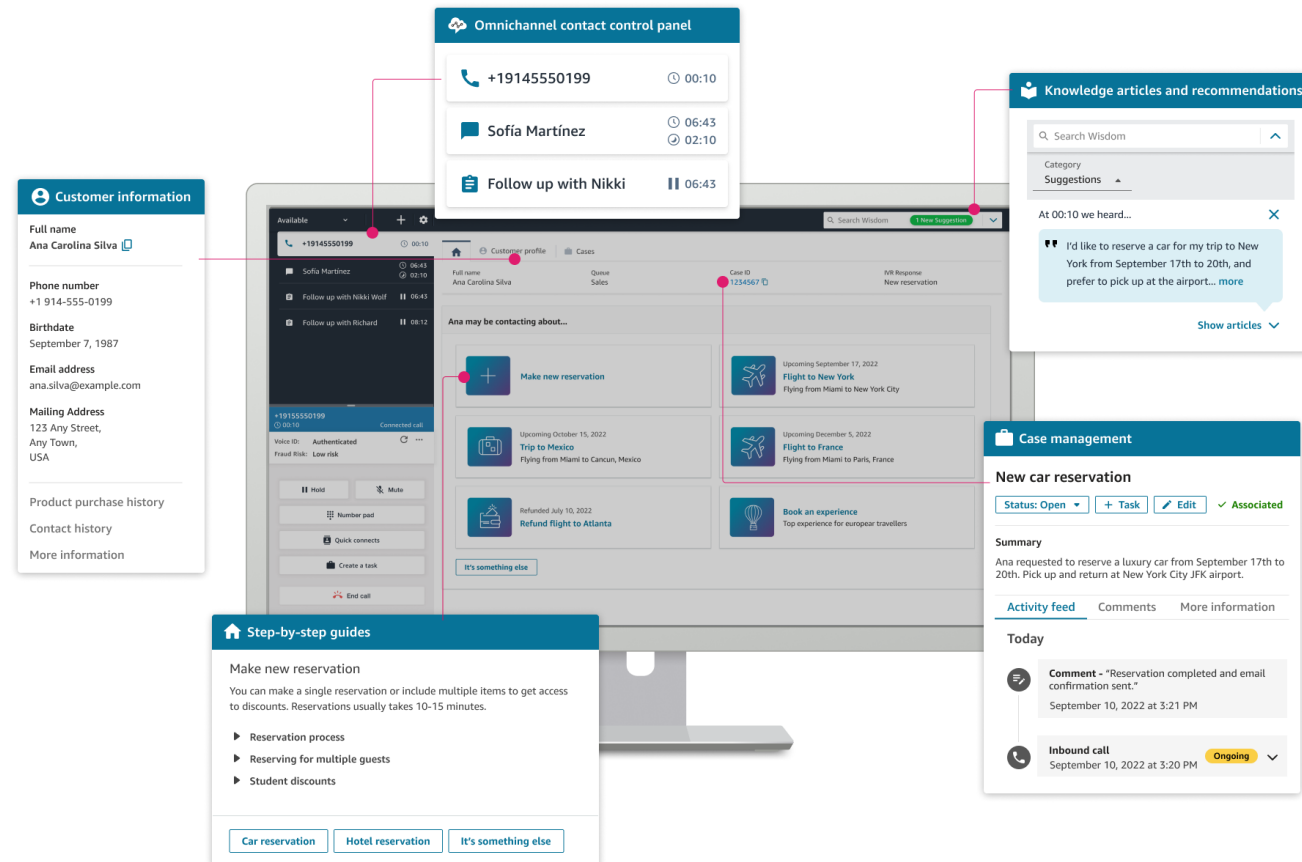


Alta carga cognitiva = capacidad limitada para aprender

The Future of CX is *Human*

Espacio de trabajo del agente

Panel de control único para todas las capacidades de empoderamiento de agentes



- Acceso al espacio de trabajo del agente **desde cualquier lugar** mediante la web y el inicio de sesión único
- Navegación sencilla por el espacio de trabajo para acceder, mostrar y actualizar automáticamente la **información** durante un contacto

The Future of CX is *Human*

Espacio de trabajo de agente (Retail)

Acceso a los mismos flujos de atención

The screenshot displays the CX Forum agent workspace interface. At the top, there's a header with 'Available' status, a search bar labeled 'Search Wisdom', and navigation icons. The main interface is divided into several sections:

- Call Information:** Shows the phone number +19145550199, a timer at 00:10, and a list of recent calls with names like Sofia Martinez and follow-up tasks.
- Customer Profile:** Displays the full name 'Ana Carolina Silva', queue 'Returns', case ID '4534567', and IVR response 'Exchange and returns'.
- Items of Interest:** A section titled 'Ana may be contacting about...' lists six items with icons, purchase dates, and prices:
 - Silk red dress (\$110) - Purchased Nov 12, 2022
 - Store rewards program
 - Leather suitcase (\$85) - Purchased Nov 12, 2022
 - Refund of \$345 (Winter Sweater) - Deposited on Dec 5, 2022
 - Kids uniform (\$34) - Purchased Jun 1, 2022
 - Pink backpack (\$43) - Purchased May 25, 2022
- Call Controls:** Includes buttons for 'Hold', 'Mute', 'Number pad', 'Quick connects', 'Create a task', and 'End call'.

The Future of CX is Human

DESCUBRIENDO
NUEVOS HALLAZGOS



The Future of CX is *Human*

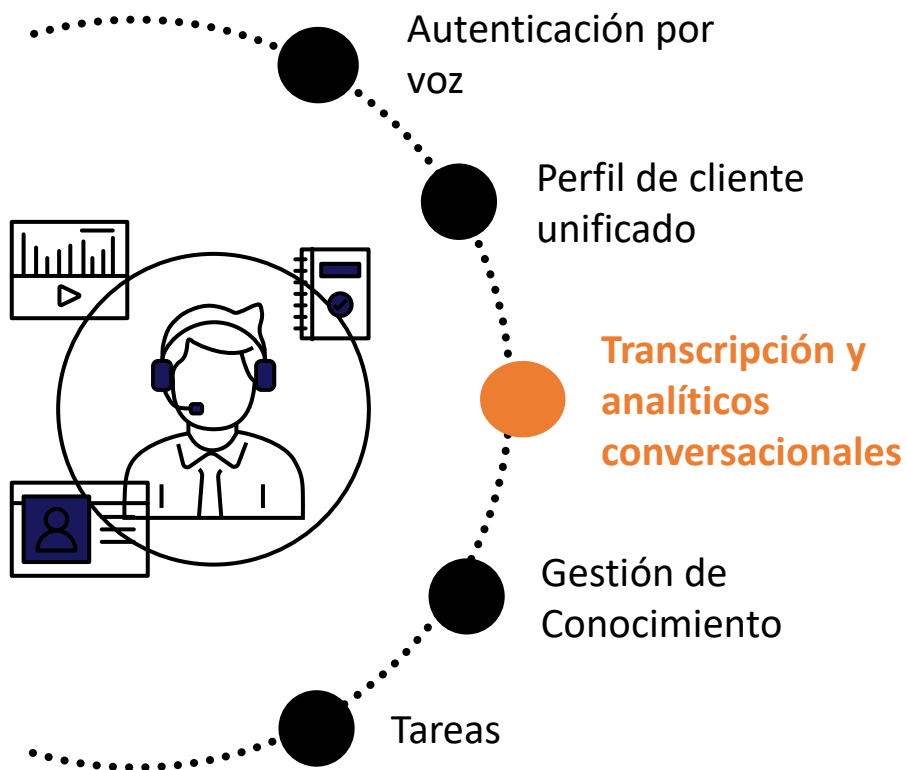
“... the lifeblood of generative AI is **fluid access to data** honed for a specific business context or problem. Companies that have not yet found ways to effectively harmonize and provide **ready access to their data** will be unable to fine-tune generative AI to unlock more of its potentially transformative uses. ...A clear data and infrastructure strategy anchored on the business value and competitive advantage derived from generative AI will be critical.”

- What Every CEO should know about generative AI, McKinsey, May 12 2023



“... **This AI Revolution** is actually a **data revolution** because AI Revolution wouldn't exist without the power of all that data. ... You want to use your data and IP for use of Generative AI. ... but there is a problem. ... **Data is Everywhere** ... mainframes, multiple cloud providers, databases all around enterprises. ...**71% of company applications are disconnected.**”

- Parket Harris, Co-Founder and CTO of Salesforce, Keynote @ Dreamforce 2023



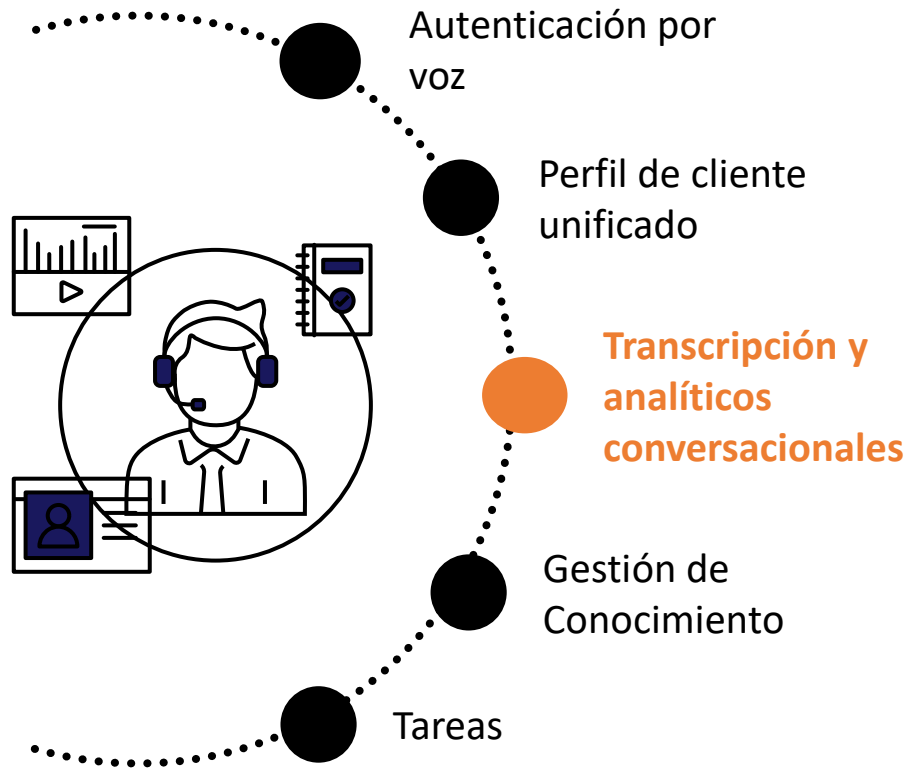
DESAFÍO

Incapacidad para obtener ayuda en tiempo real de los supervisores

Dificultad para analizar la información en volumen de todos los contactos

SOLUCIÓN

- Análisis en tiempo real que monitorea las llamadas y chats
- Detección del sentimiento y los problemas de los clientes
- Alertas a supervisores o acciones automáticas cuando los agentes necesitan asistencia



Amazon Connect

Métricas en tiempo real Última actualización: 3 may 2022 14:38:08 II C Acción

Agentes Intervalo de tier

Inicio de sesión de agente	Canales	Agente					Contactos		
		Actividad	Duración	Jerarquía de agentes	Perfil de enrutamiento	Capacidad	Activa	Disponibilidad	Estado de
mayidiaz	Todos los canales	On contact	00:00:43	-	Basic Routing Profile	3	1	0	
	Voz	1					1	0	Connecte
	Total del chat						0	0	
	Total de la tarea						0	0	
miopez	Todos los canales	Monitoring	00:24:24	-	Basic Routing Profile	3	1	0	
	Voz						1	0	Monitorin
	Total del chat						0	0	
	Total de la tarea						0	0	

Filas por pá

Nueva tabla



En la experiencia de clientes reales

The Future of CX is *Human*

Empresa mexicana de productos de consumo reduce en un 75% los abandonos de llamadas y mejora la experiencia del cliente

Alcance: servicios de voz, consultas a bases de datos externas y CRM, llamadas automatizadas para creación de casos, implementación de bots, y herramientas para análisis de sentimientos de clientes.

Beneficios:

- Control global centralizado de operaciones
- Visibilidad mejorada de clientes y consumidores
- Automatización de llamadas predictivas
- Opción de servicio sin intervención de agente

75% Reducción de llamadas abandonadas

40% Reducción de tiempo de llamada

63% Reducción de costo de consumo



“...nos permitió tener una solución SaaS, con redundancia y alta disponibilidad, así como un sistema IVR (Interactive Voice Response) en la nube”

Gerente de Transformación Digital
Business Technology

Empresa de sector banca de Colombia resuelve 92% de las interacciones pasadas a los bots en la primera llamada

Una de las empresas líderes en la transformación de los medios de pago a nivel nacional en Colombia

Antecedentes:

- La empresa trabajaba con arquitectura convencionales para atención a clientes.
- IVR convencionales para Centros de Contacto
- Percepción de un sistema digitalizado que limitaba la atención

Beneficios:

- Las eficiencias generadas en el desarrollo de los flujos han permitido absorber el costo del proyecto
- 400M COP de ahorros en 6 meses
- Integración con 40% de entorno
- Crecimiento en la autonomía de los agentes



Penetración **34%**
En 5 meses



Reducción en el AHT
40% promedio



First Call Resolution
92%



Flujos desarrollados
73



Efectividad en ventas
40% (Piloto)

Entregar una experiencia excepcional para clientes y agentes



CLIENTE

- Canales de su elección
- Autoservicio inteligente
- Interacciones rápidas y sin fricciones
- Servicio consistente y personalizado



AGENTE

- Autenticación más rápida y segura
- Información de los clientes en tiempo real
- Sistemas y herramientas conectados
- Más fácil de hacer un seguimiento de las tareas críticas
- Asertividad y resolución en la gestión

The Future of CX is *Human*

¡GRACIAS!