

# POTENCIANDO LA EXPERIENCIA OMNICANAL 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



## Experiencia Omnicanal



Transacciones automáticas

## Administración



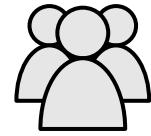
Información detallada del cliente

## SaaS Tools



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

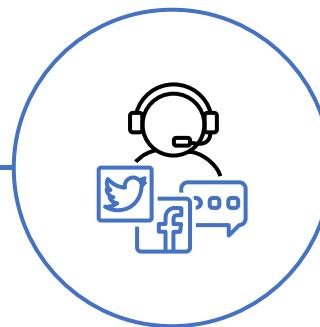
The Future of CX is Human

# Plataforma nube de Centro de Contacto



## OMNICANALIDAD 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

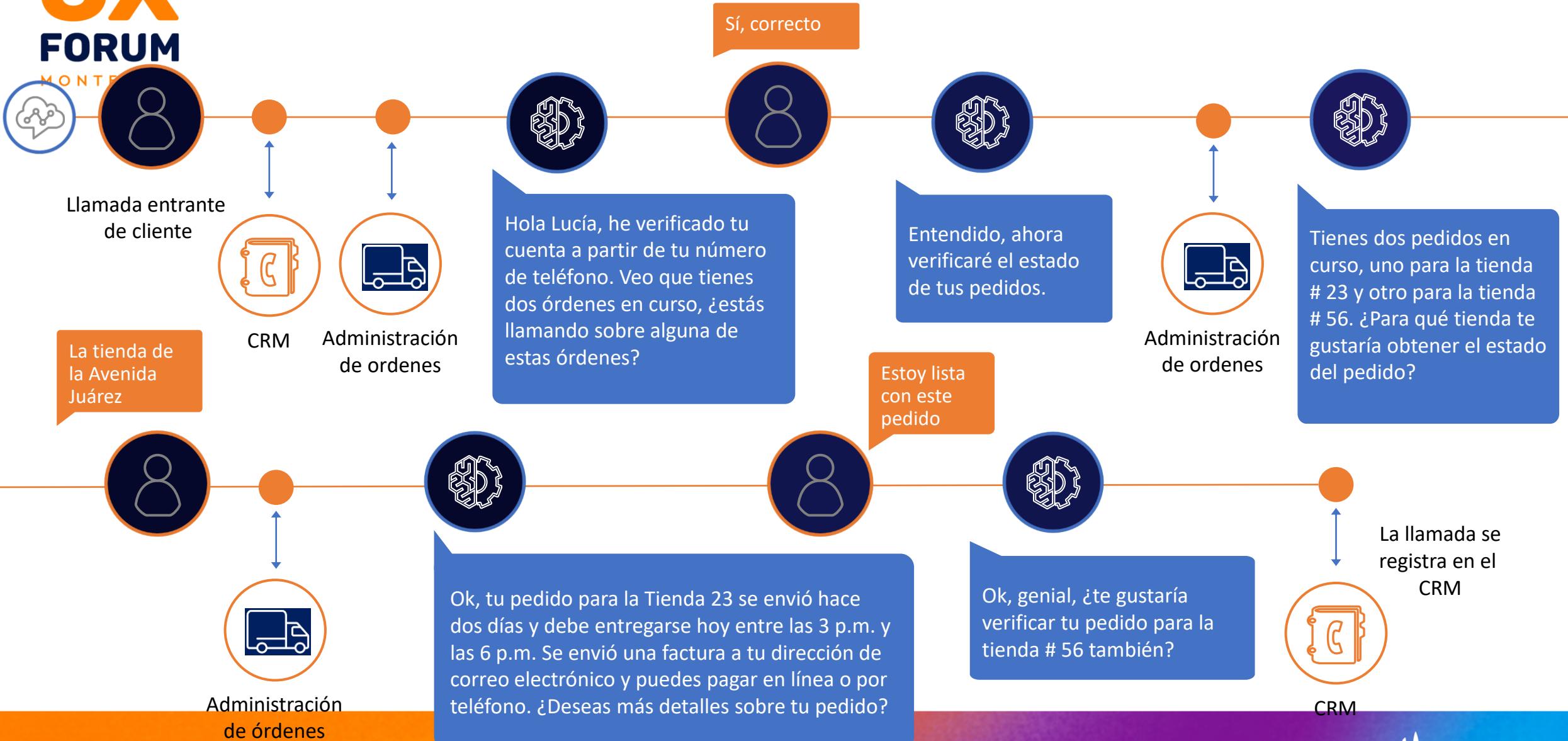
Convertir datos en acciones y mejora continua del centro de contacto

The Future of CX is Human

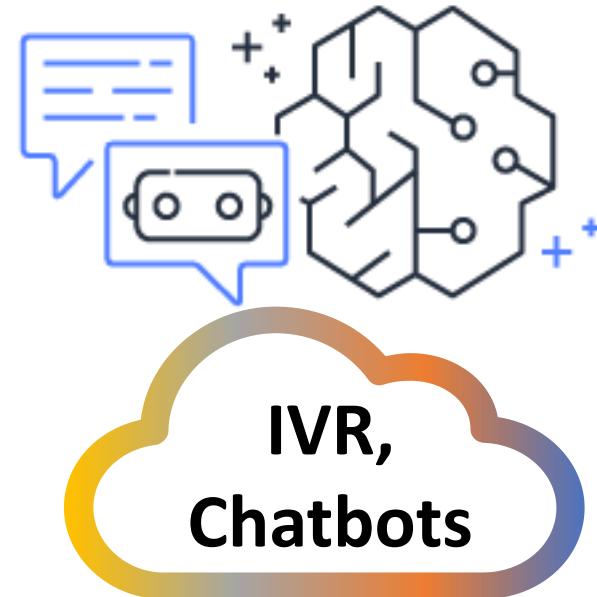
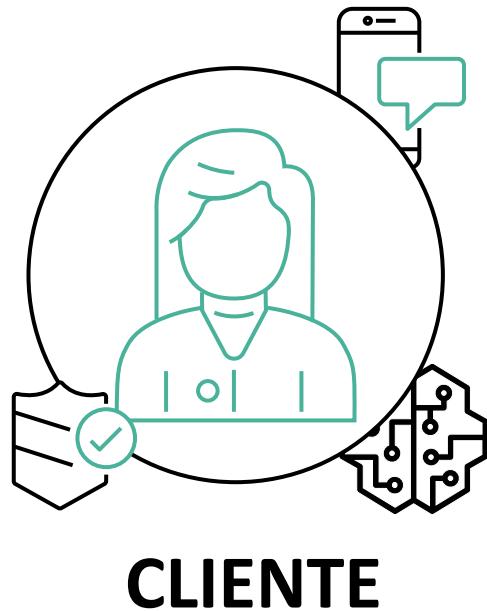
# Innovaciones en Centros de Contacto



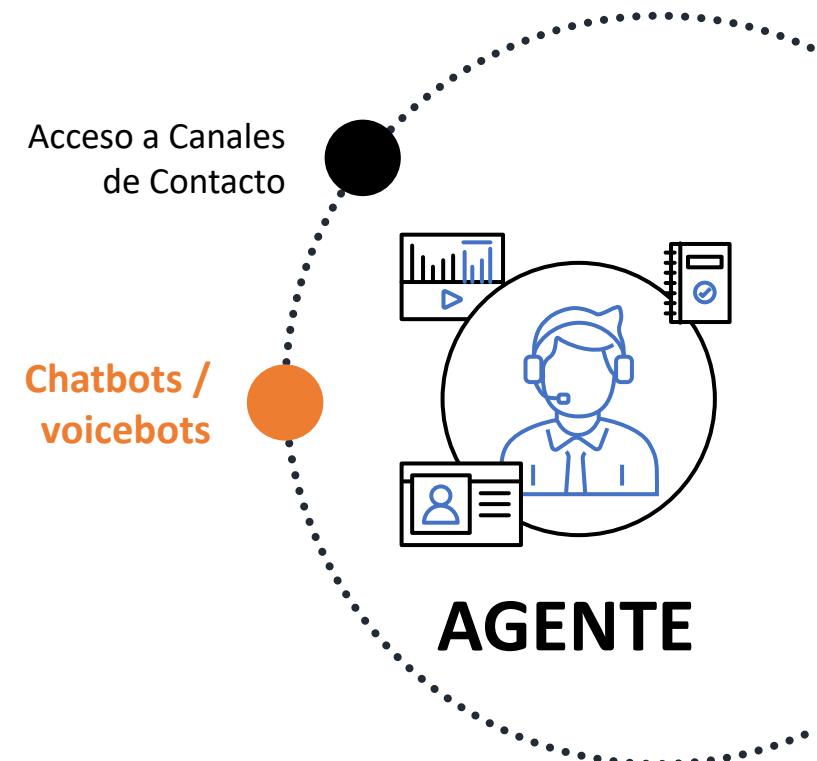
The Future of CX is Human



# Mejorar la experiencia de autoservicio con Inteligencia Artificial

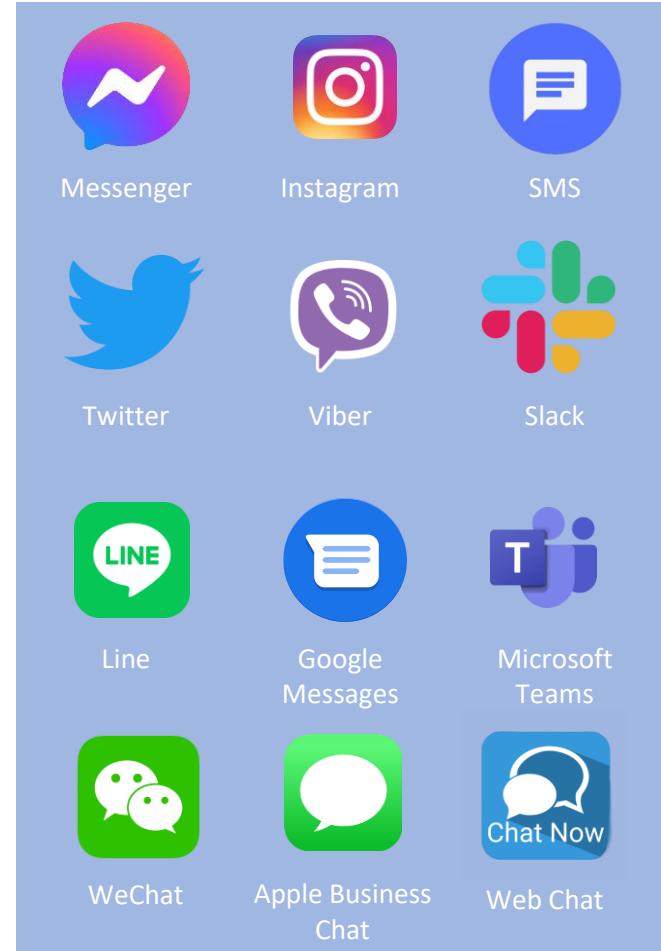


- Habla y texto en lenguaje natural
- La IA maneja interacciones más complejas
- Soporte en varios idiomas
- Construir una vez, para todos los canales



The Future of CX is Human

# Brindar acceso para los clientes a los canales de su elección



**Integración de  
Canales digitales**

Chatbots / Voicebots

**AGENTE**

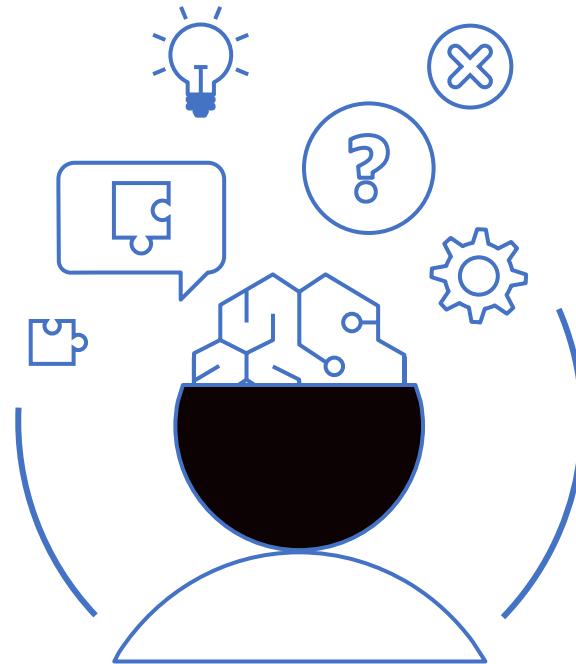
The Future of CX is Human



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

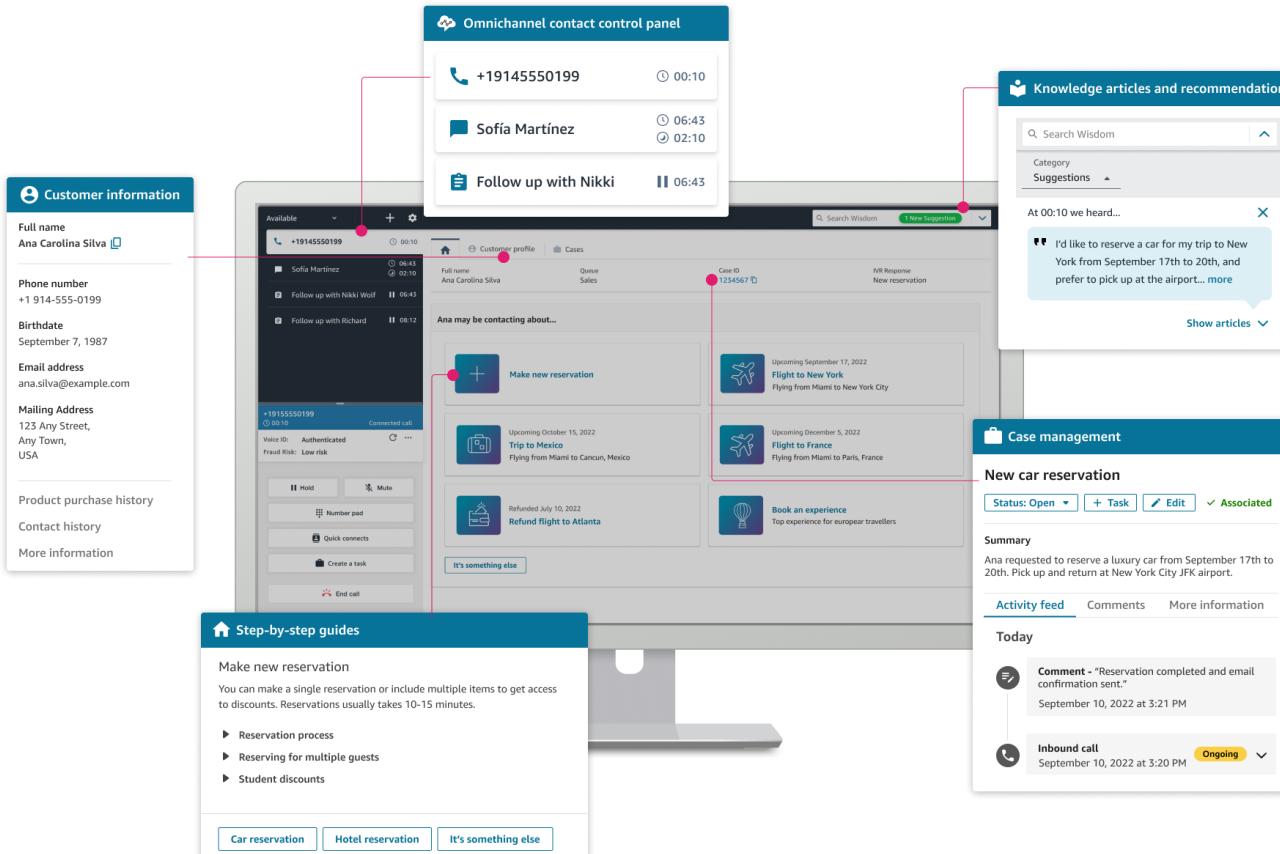


Alta carga cognitiva = capacidad limitada para aprender

The Future of CX is Human

# Espacio de trabajo del agente

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

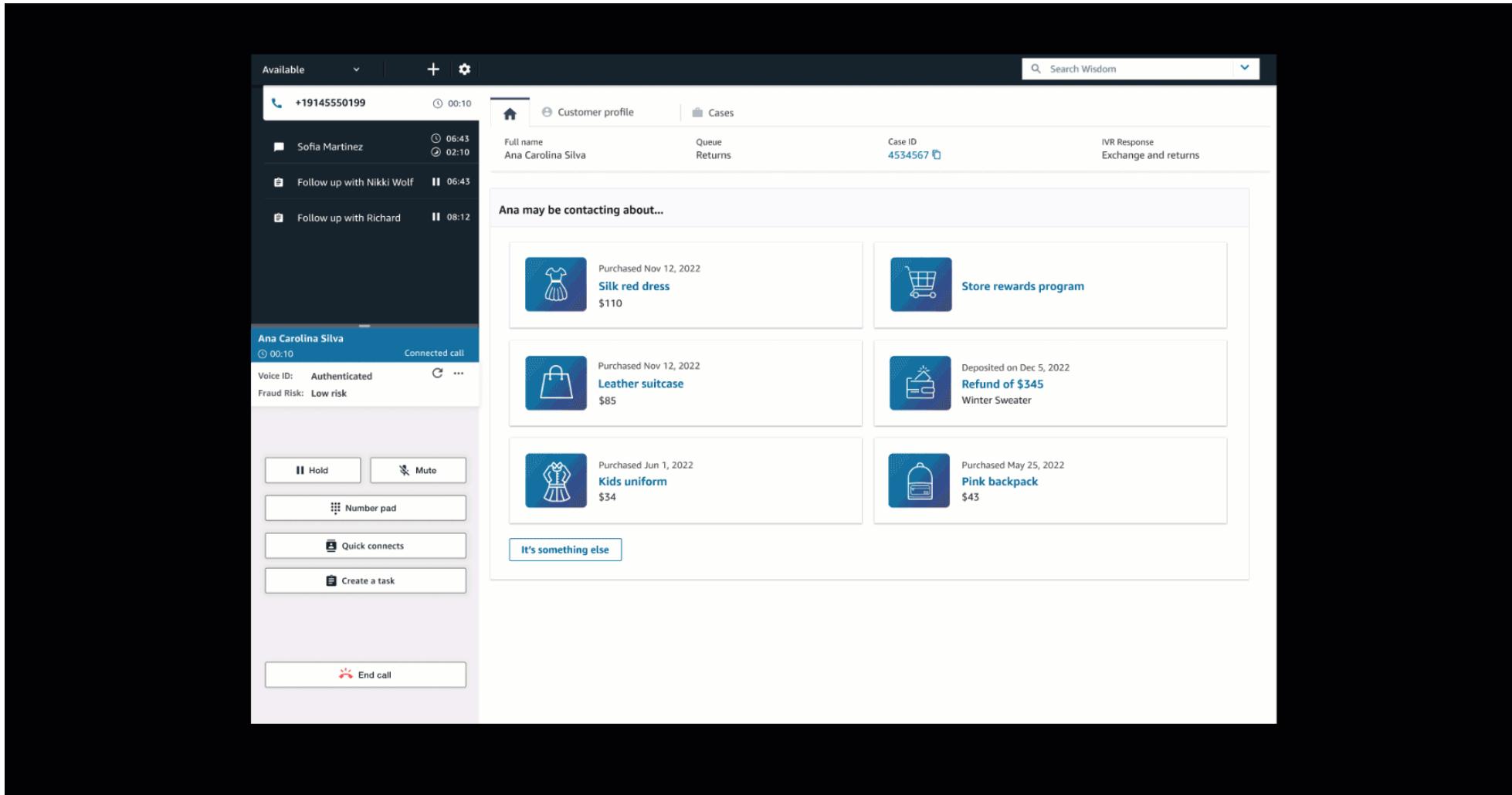


- Acceso al espacio de trabajo del agente **desde cualquier lugar** mediante la web y el inicio de sesión único
- Navegación sencilla por el espacio de trabajo para acceder, mostrar y actualizar automáticamente la **información** durante un contacto

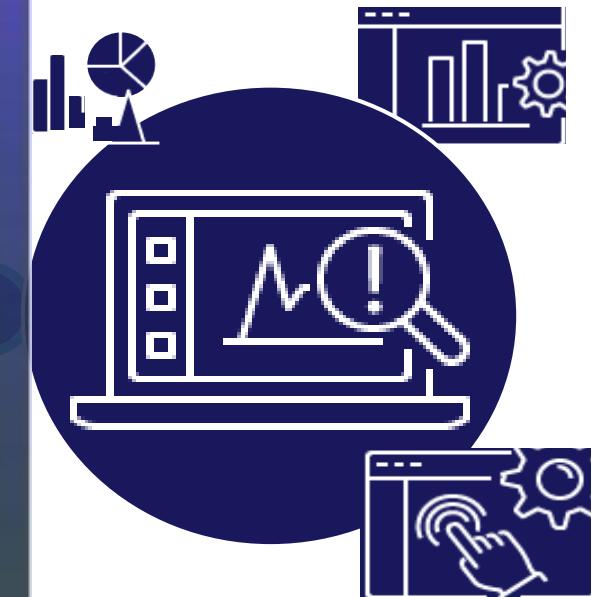
The Future of CX is Human

# Espacio de trabajo de agente (Retail)

Acceso a los mismos flujos de atención



The Future of CX is Human



The Future of CX is Human

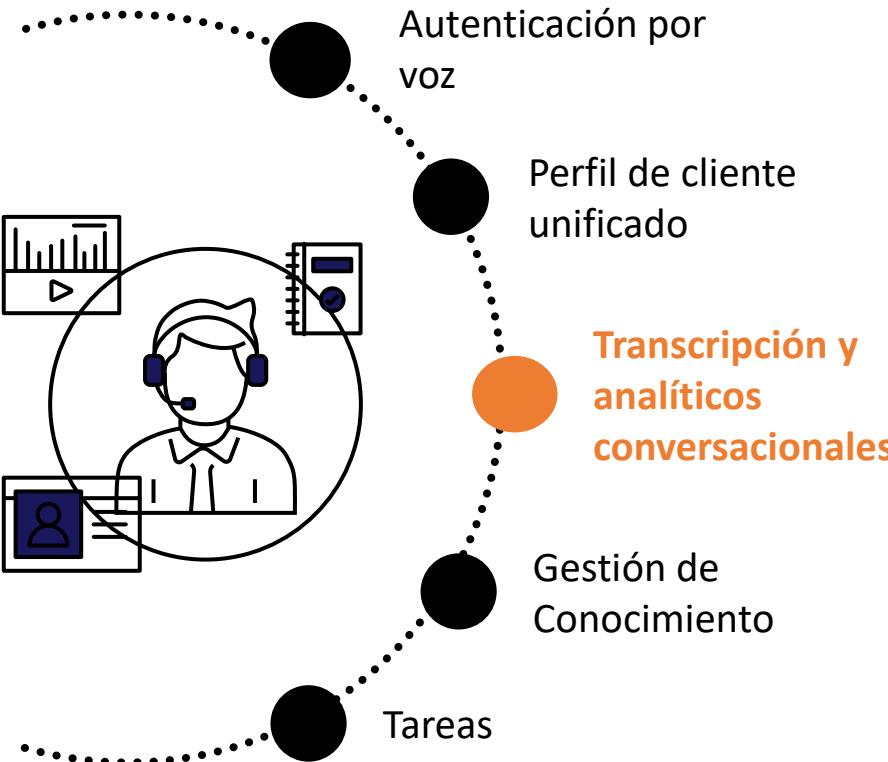
“... the lifeblood of generative AI is **fluid access to data** honed for a specific business context or problem. Companies that have not yet found ways to effectively harmonize and provide **ready access to their data** will be unable to fine-tune generative AI to unlock more of its potentially transformative 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.**”

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

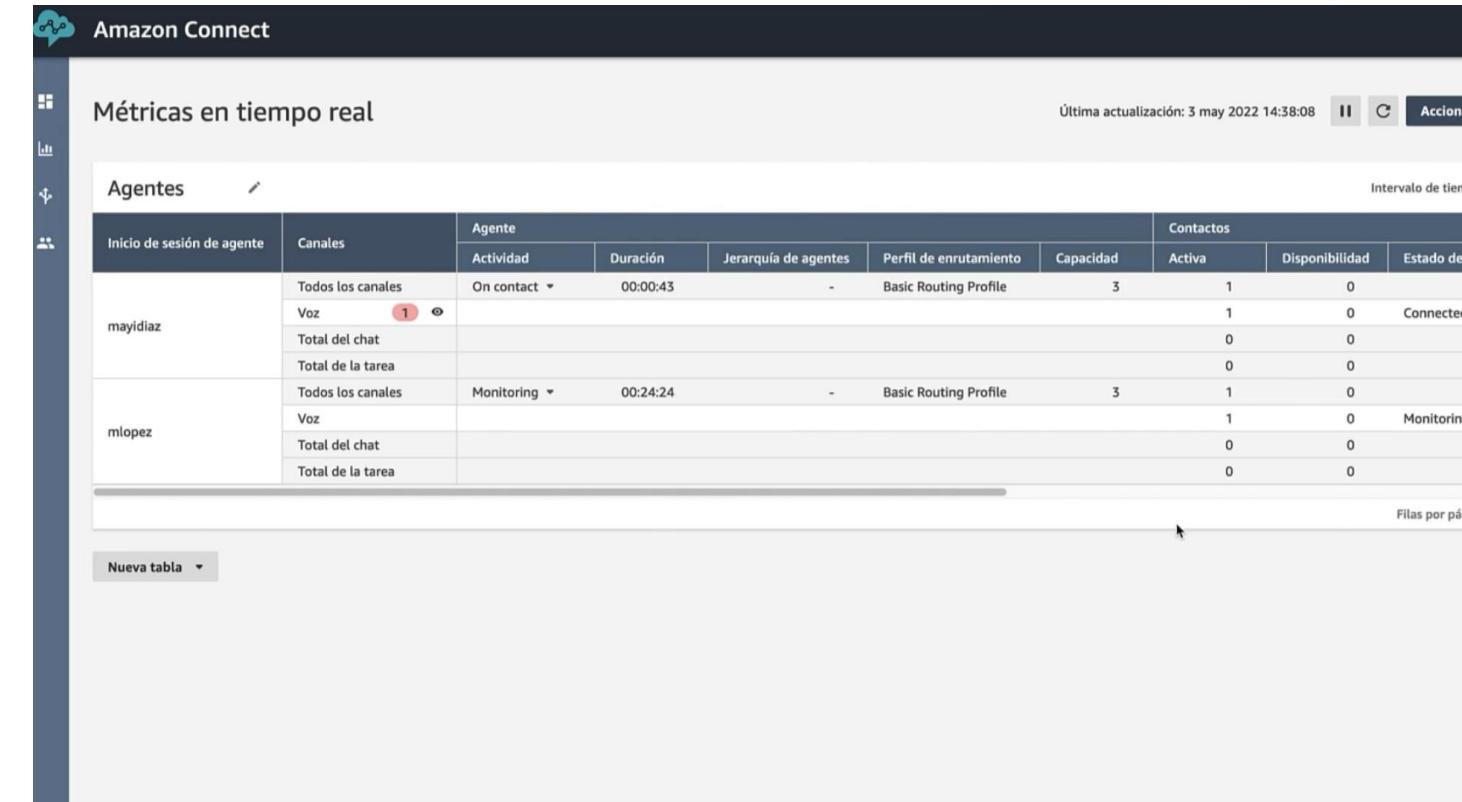
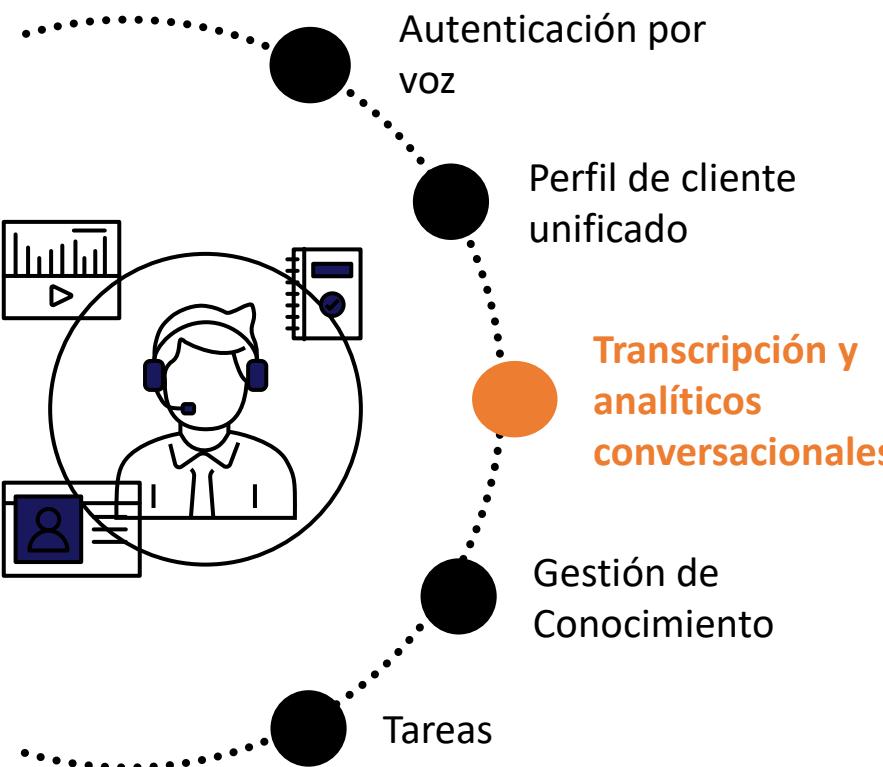


## DESAFÍO

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



The Future of CX is Human

# Análisis, información y optimización



The Future of CX is Human

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!**