



# Inteligencia Artificial al Servicio del CX

Juan Pablo Stamati  
Strategic Alliances Manager – CALA  
[jstamati@avaya.com](mailto:jstamati@avaya.com) +15132288059

# Por qué la Inteligencia Artificial Puede Ayudar Ahora?

## Avances Recientes

**Acceso a datos en tiempo real** (historial consumos, info crediticia, demográfica, otros)

**Herramientas avanzadas** analítica, velocidad para almacenar y recuperar datos relevantes

**Transcripción de voz a texto** en tiempo real.

**Interfaces API** de canales digitales  
(Mensajería y Redes Sociales)

Gartner predice que, para 2022:



de las interacciones van a involucrar tecnologías de IA



de las interacciones serán resueltas puramente con IA

# La IA ya está presente en las aplicaciones que usamos día a día



# La Multi Experiencia de Banco Galicia a través de las Redes Sociales



## Banco Galicia

**Banco líder en Argentina**, cuenta con 2,7 millones de clientes. Hoy ofrece una atención personalizada proponiendo el modelo de atención más adaptado a cada uno de sus clientes.



Primer banco argentino en ofrecer un **Asistente Virtual vía WhatsApp** a sus clientes

Accede al caso haciendo click aquí



**Bot WhatsApp**



Una atención personalizada, ya que responde a TODOS LOS CANALES DIGITALES, además del **canal tradicional de voz**. Banco Galicia gestiona la siguiente cantidad de mensajes por mes:



**NUEVO:** A partir de ahora, los clientes se pueden contactar también a través de Instagram

Conoce a GALA, [click aquí](#)

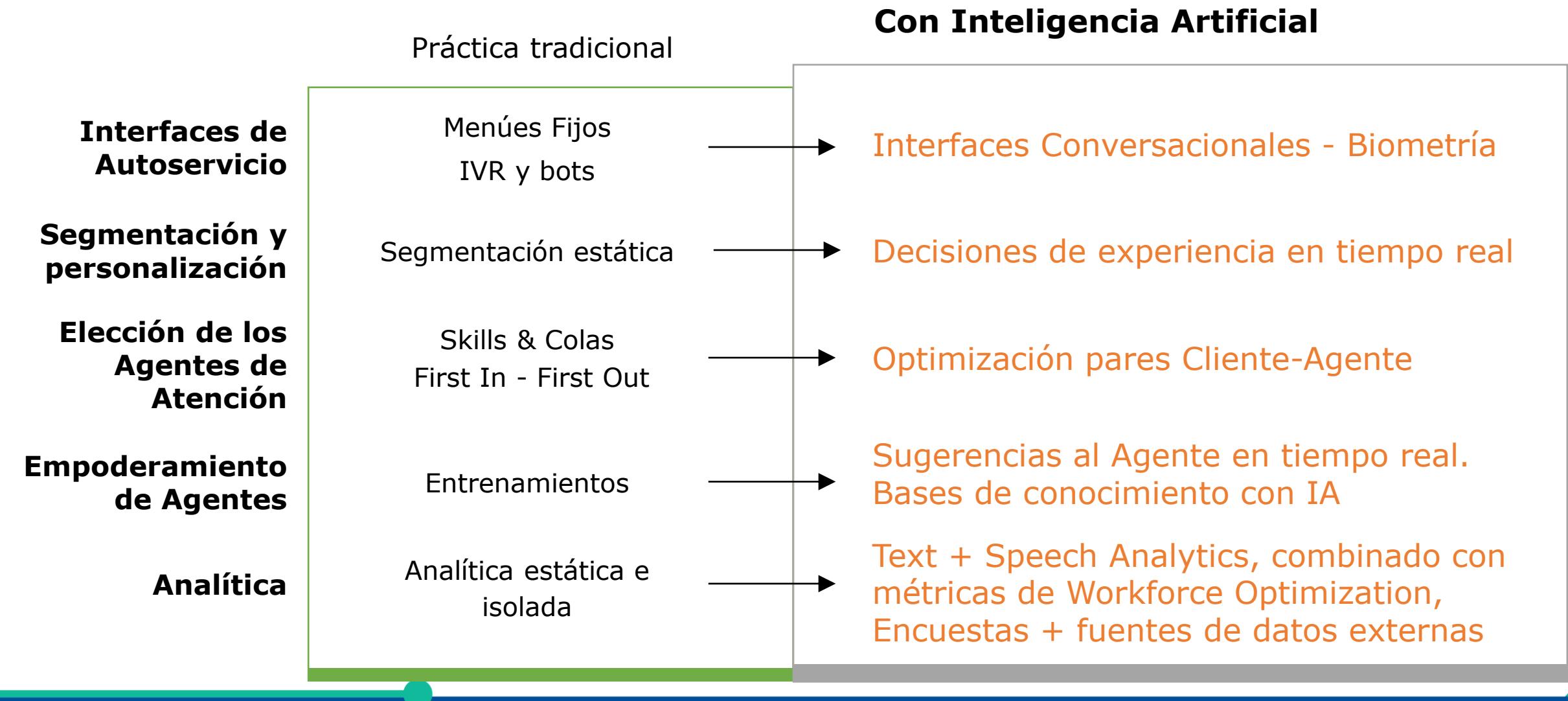


#### Preparado para los tiempos de crisis

Desde que empezó el aislamiento ligado al COVID-19, Banco Galicia gestionó el siguiente incremento de mensajes por día:

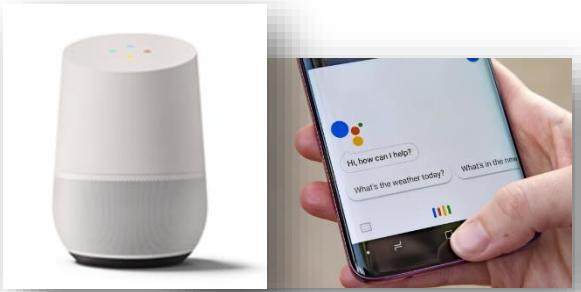
- +583% en Facebook
- +500% en WhatsApp
- +250% en Twitter
- +400% mails
- +200% chats

# Transformando la Experiencia del Cliente



# Conversacionales híbridos – Proteger la inversión!

Cliente  
Llama al 0-800

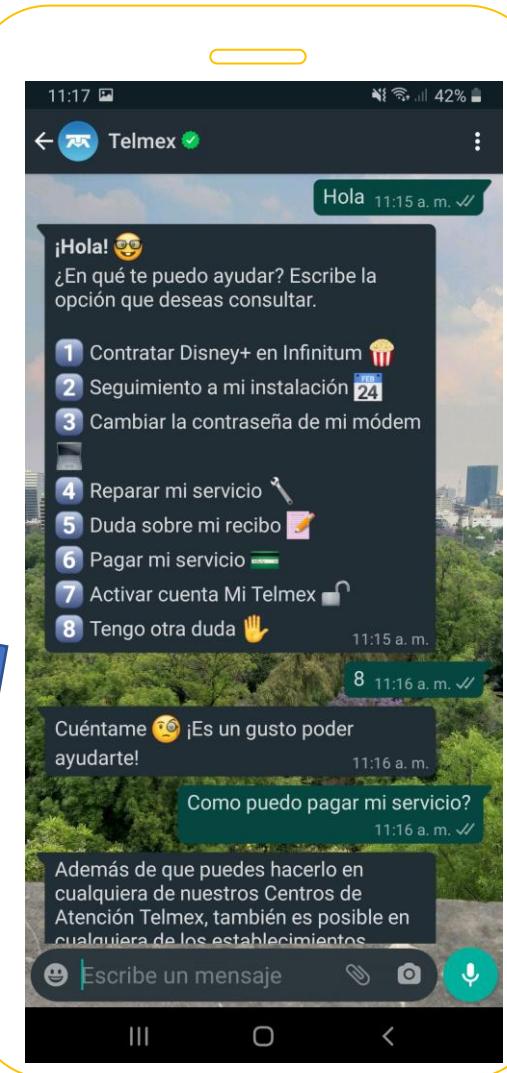


Misma experiencia  
desde Google Home/Assistant,  
Alexa, Siri

“... Bienvenido a ACME...  
- Para Ventas presione 1 o diga Ventas  
- Para Soporte técnico presione 2 o diga Soporte

- Para otras consultas puede hablar con nuestro Asistente Virtual... “

- Menú dirigido para consultas frecuentes
- Conversacional en otras Consultas



# Text Analytics

**Conversaciones  
Canales  
Escritos**



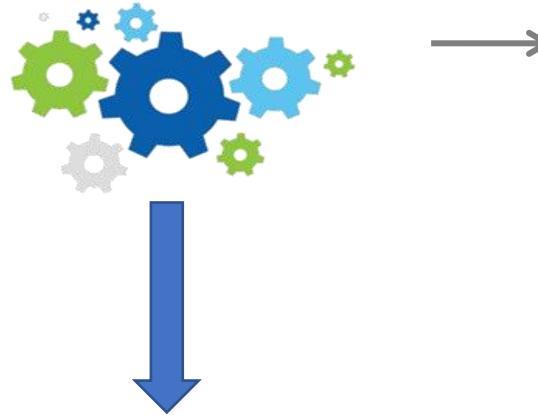
**Respuestas a  
preguntas  
abiertas  
(Encuestas)**



**Notas escritas  
personal  
comercial**



**Estructuración de datos  
Etiquetado e indexación**



**Categorización**

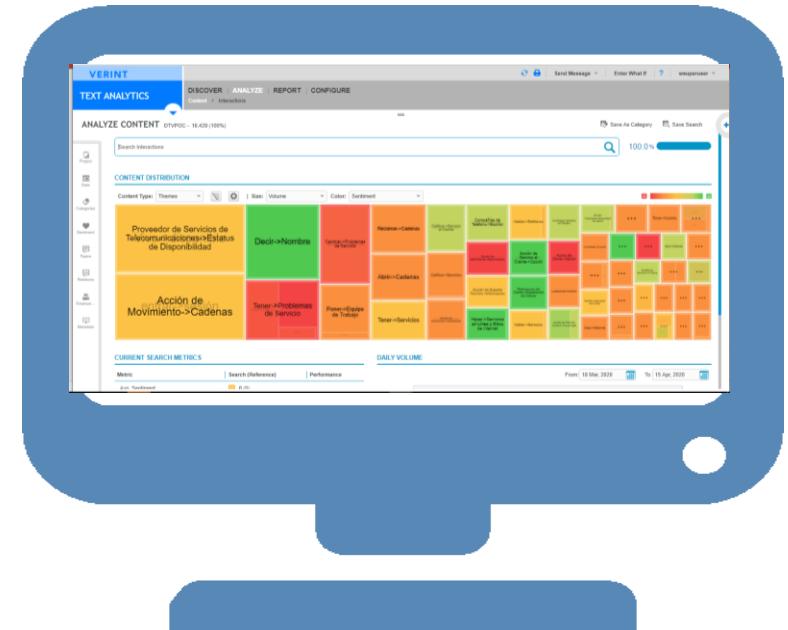
**Problemas de  
Facturación  
Quejas**

**Cancelaciones**

**Análisis de Sentimiento**



**Suite WFO con Text Analytics**



**Utilizado por equipos de:**  
**- Customer Experience**  
**- Supervisores**  
**- BI**



**Humanizing The Digital Experience**

## TEXT ANALYTICS

DISCOVER | ANALYZE | REPORT | CONFIGURE

Content • Interactions

## ANALYZE CONTENT

Save As Category Save Search

Project

Date

Categories

Sentiment

Topics

Relations

Employee...

Metadata

Search Interactions

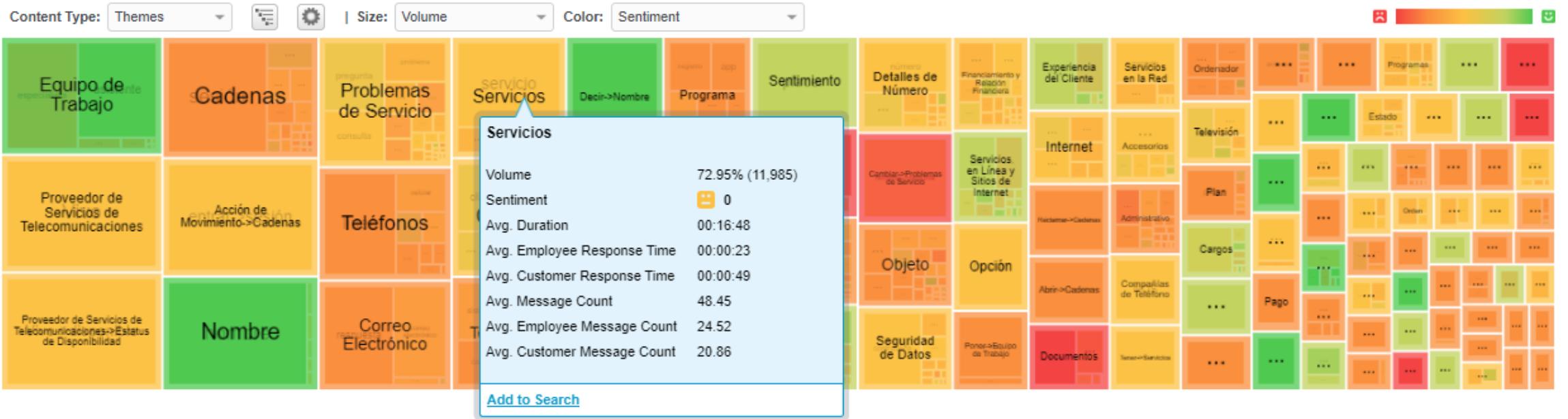


100.0%

12 months

Clear Search

## CONTENT DISTRIBUTION



## CURRENT SEARCH METRICS

## DAILY VOLUME

Metric

Search (Reference)

Performance

From: Mar 18, 2020

To: Apr 15, 2020

## TEXT ANALYTICS

DISCOVER | ANALYZE | REPORT | CONFIGURE

Content • Interactions

### ANALYZE INTERACTIONS

Search Interactions

 Save As Category

 Save Search

76.0%

 Clear Search

### RESULTS

#	 	Customer	Employee	Local Start Time ↑	Duration	Categories
1	 	Visitor magualimpia	magualimpia	03/19/2020 12:23:44 AM	00:13:20	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
2	 	Visitor ccastano	ccastano	03/19/2020 02:49:35 AM	00:10:22	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
3	 	Visitor nrafael	nrafael	03/19/2020 03:06:33 AM	00:15:21	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
4	 	Visitor magualimpia	magualimpia	03/19/2020 03:42:45 AM	00:14:30	1. Acceso Directvgo, 1.1 ...
5	 	Visitor sgutierrez	sgutierrez	03/19/2020 03:49:40 AM	00:32:31	1. Acceso Directvgo, AT...
6	 	Visitor khurtado	khurtado	03/19/2020 04:06:03 AM	00:17:05	1. Acceso Directvgo, AT...
	 	Visitor fcamacho	fcamacho	03/19/2020 04:11:33 AM	00:12:29	1. Acceso Directvao, 1.1 ...

### TEXT

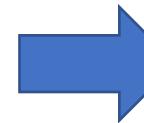
 Start: 03/19/2020 12:23:44 AM End: 03/19/2020 12:37:04 AM Handle Time: 00:13:20

    
**magualimpia** **Visitor**  
 Messages: 15 Robot: 3  
 Robot  
 hola, soy tu asistente virtual automatizada. ¿cómo te puedo ayudar? 03/19 12:23 AM  
 no puedo recuperar mi contraseña me dice q no estoy registrada cuando coloco mi gmail como recuperar mi gmail y contraseña?? 12:24 AM  
 para que pueda ayudarte a restablecer tu contraseña, selecciona la opción que mejor describa el problema que tienes. utilicé el enlace en el correo de reinicio y no funcionó recibí el correo para restablecer la contraseña, acepta mi nueva contraseña recibo un mensaje de errorninguna de las anteriores 12:24 AM

# Beneficios de negocio al utilizar Text Analytics

1. Incremento en el porcentaje de interacciones resuelto por el *chatbot*
2. Reducción de número de mensajes promedio necesarios para responder al cliente (*customer effort*)
3. Mejora en los sentimientos del cliente en las interacciones escritas (>NPS)
4. Estandarización en el lenguaje utilizado en los canales digitales (*script adherence*)
5. Detección de clientes con riesgo de fuga (modelo predictivo de conducta)

Conoce más  
en este video

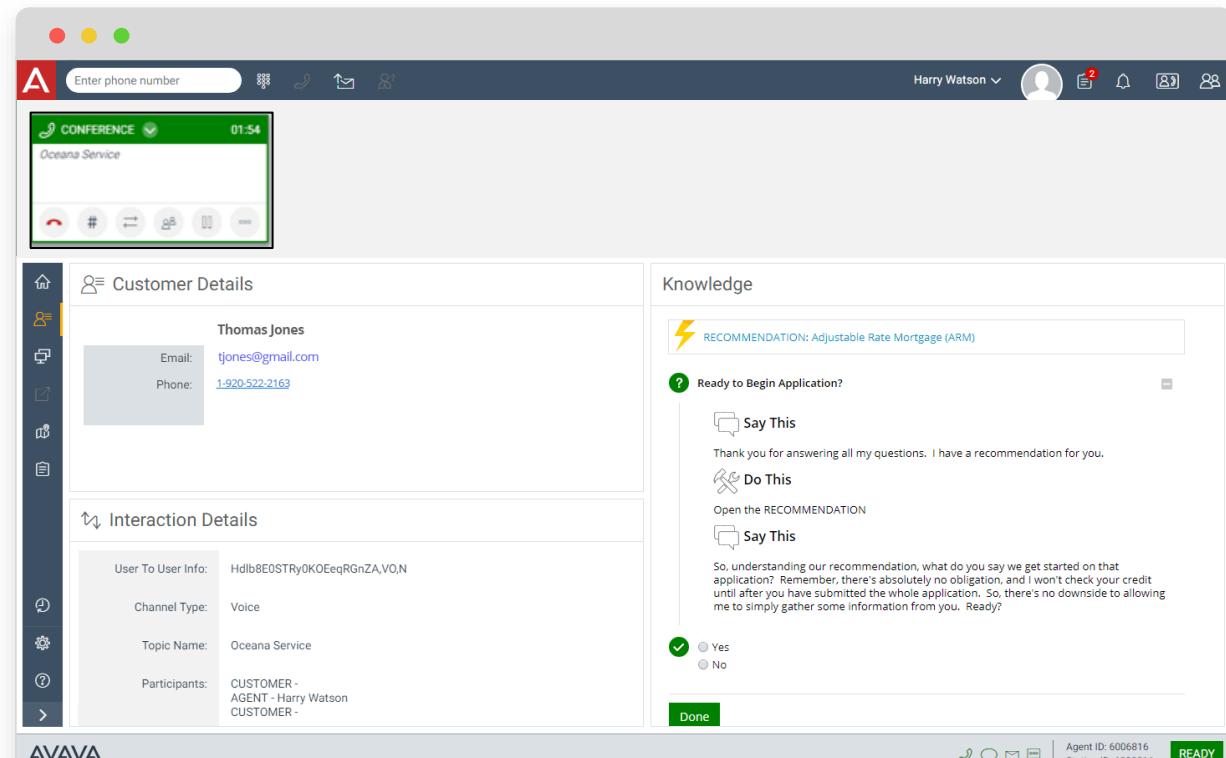


[https://www.avaya.com/es/videos/soluciones-verint-text-analytics/1\\_fdt5jp48/](https://www.avaya.com/es/videos/soluciones-verint-text-analytics/1_fdt5jp48/)

# Gestión de Bases de Conocimiento

Gestionando y compartiendo el conocimiento:

- Entregue información relevante a los clientes en el momento adecuado
- Algoritmos de búsqueda en lenguaje natural ayudan a garantizar que los clientes reciban información precisa de forma rápida y sencilla
- Recopile calificaciones y comentarios de los clientes para mantener el conocimiento actualizado



La Información justa en el momento adecuado  
El Conocimiento empodera el CX  
Humanizing The Digital Experience

A professional woman in a grey blazer and glasses is smiling and looking down at her smartphone. She is holding a white coffee cup with a dark lid in her left hand. The background is blurred, showing an urban night scene with lights.

# Las Bases de conocimiento deben



## Empoderar Empleados

- A hacer su trabajo
- Entregar grandes resultados al cliente
- Cumplir sus KPIs
- Trabajar como ellos trabajan
- Sin importar su antigüedad o experiencia



## Empoderar al Cliente

- Reducir el esfuerzo para interactuar contigo
- Resultados consistentes sin importar el canal
- Soportar Digital Journeys
- Garantizar buenos resultados cuando ellos llamen

AVAYA

LATAM

Multiexperience Summit 2021

Febrero 24 y 25 de 2021

**¡Te invitamos a disfrutar de todo el contenido del evento 30 días más!**

Revive los mejores momentos con más de 20 sesiones que tuvimos con nuestros expertos, invitados especiales y paneles de discusión.

**[Disfruta del contenido ON DEMAND AQUÍ](#)**

# Contáctenos para agendar una **demo personalizada**



[callme@avaya.com](mailto:callme@avaya.com)



Avaya Latam



@AvayaLatam



@Avaya\_Latam