



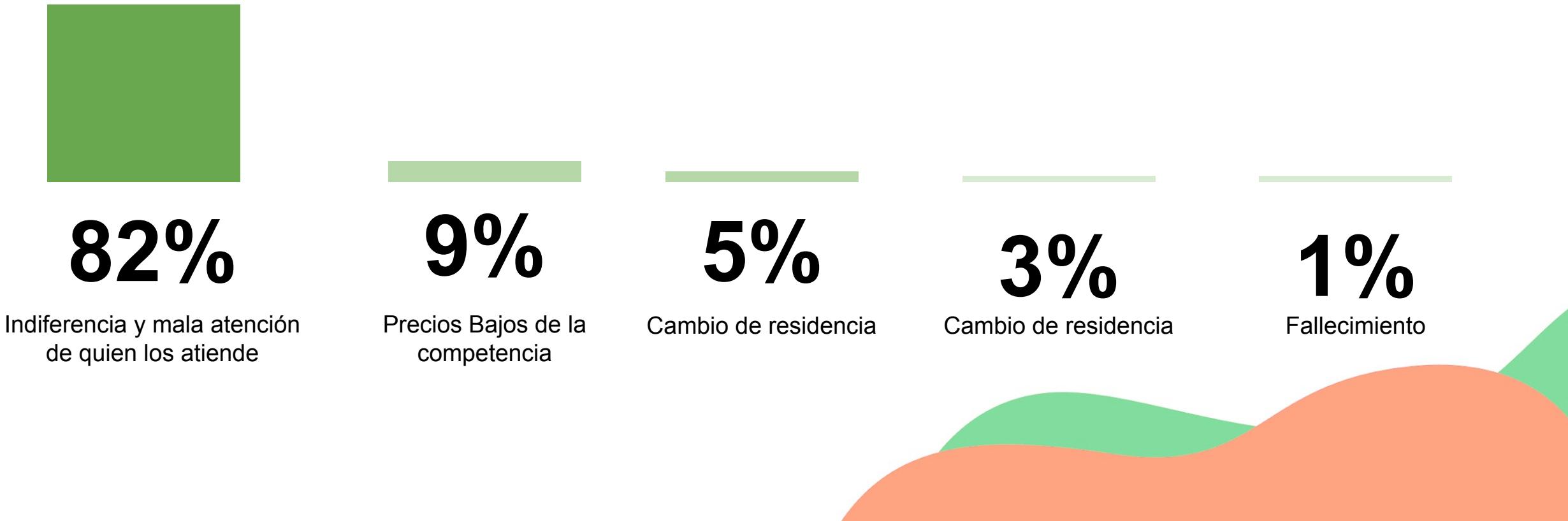
A large, abstract graphic element occupies the right side of the slide. It consists of several thick, curved bands in various colors: light blue, orange, red, white, and green. These bands overlap and swirl across the right half of the frame, creating a dynamic and modern visual effect.

Inteligencia Artificial;
la herramienta ideal para mejorar tus
procesos de **Servicio al Cliente**



¿Por qué se pierden los usuarios?

“Los **malos** usuarios se pierden por **precio**;
y los **buenos**, por **mal servicio**.”



¿Por qué es complejo el problema?

1

Se requiere atención
24/7 e inmediata

2

Diversidad de
canales

3

Atención
personalizada de
acuerdo al perfil

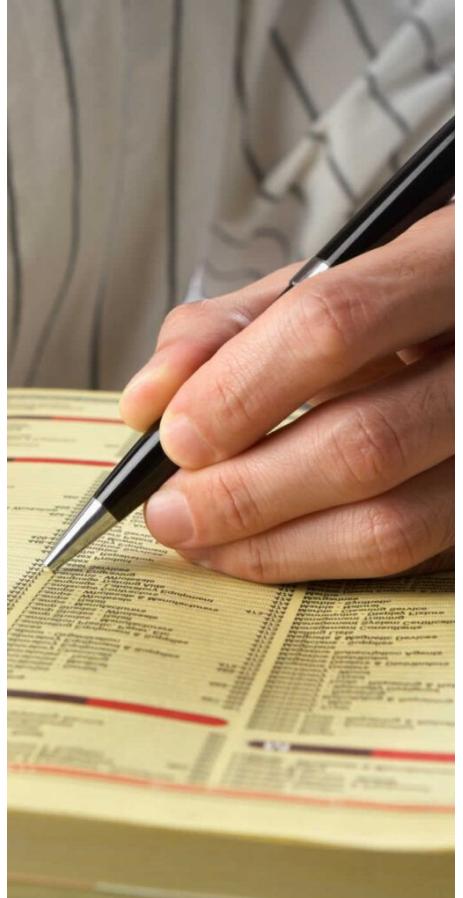
4

Atención omnicanal
y multimedia

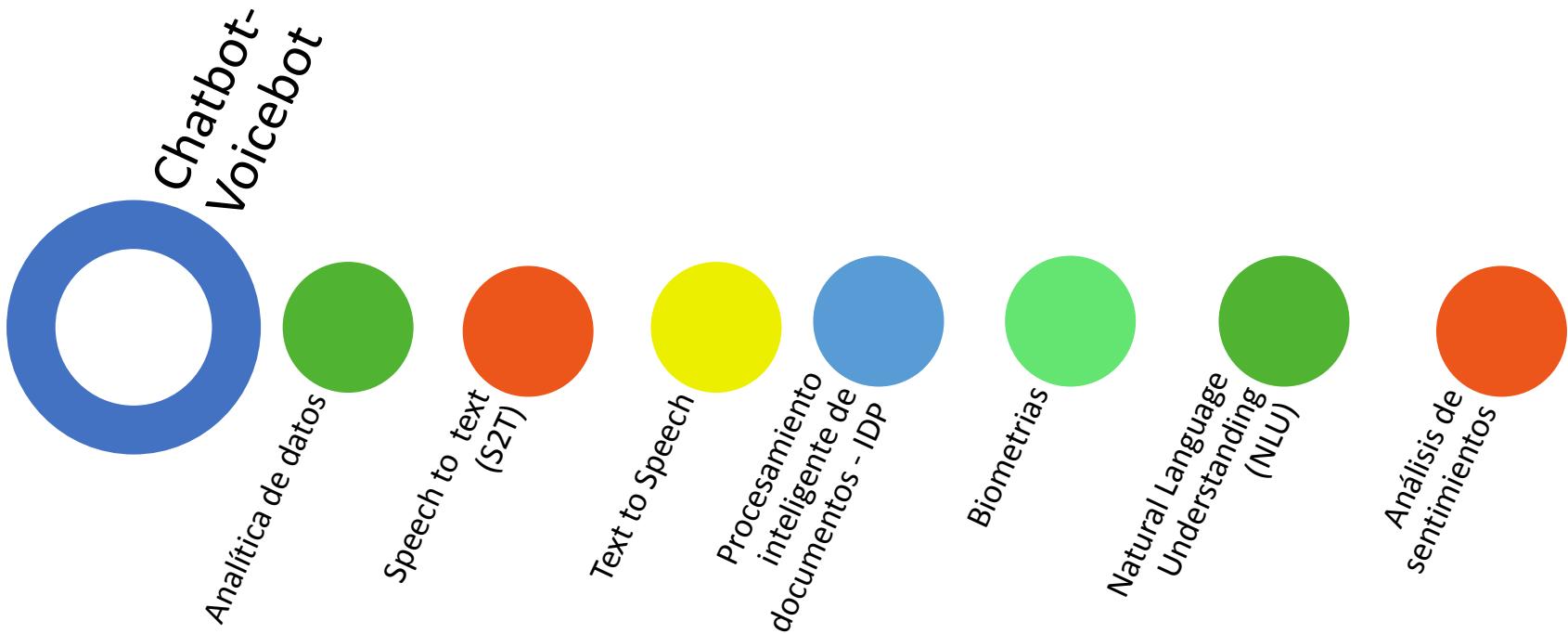
5

Restricciones
presupuestales

Enamorarse del problema, NO de la solución



Tecnologías de atención al cliente



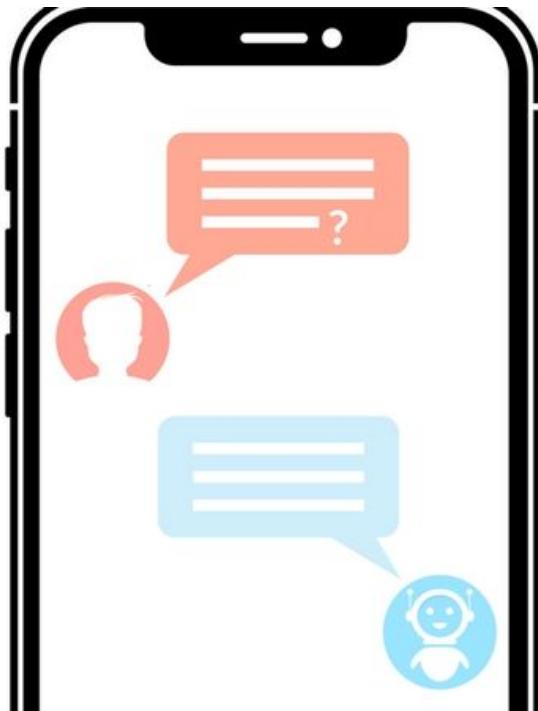
IA y Chatbots

Una gran herramienta

85%

 a customer will manage 85% of the relationship with an enterprise without interacting with a human

Source: Gartner



2020



Principales canales de chat

Ejemplo de un caso de uso real

Sector Salud



Automatizar trámites

- Citas
- Certificados
- Autorizaciones
- Pagos

Humanizar la prestación de servicio

- Entendimiento de Lenguaje Natural
- Paso a asesores expertos
- Videoconferencia

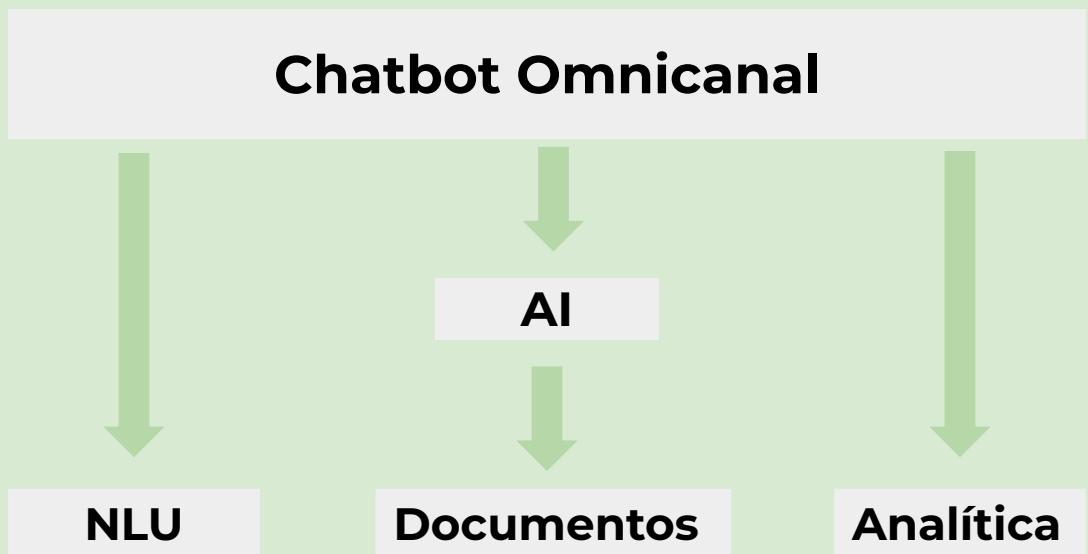
Suministrar nuevos canales de atención

- WhatsApp
- Web
- Facebook

Metodología



Tecnología



Resultados Obtenidos

Resolutividad en primer contacto



>90%

Cientes de Cari AI han logrado con la automatización de procesos en el bot tasas hasta del 90% de resolutividad en primer contacto.

Porcentaje transferido a asesores



4%

Los cientes de Cari AI han logrado con los bots obtener una dismucion radical en la transferencia a un asesor.

Satisfacción con los servicios



>90%

Encuestas de los clientes han evidenciado un alto porcentaje de satisfacción de sus usuarios con el servicio

Resultados Obtenidos

Tiempo promedio para agendar citas



1
minuto

Los usuarios de los bots de salud de los clientes de Cari Al han logrado agendamientos de citas médicas en menos de 1 minuto.

Efectividad de las ventas en canales digitales



3 Hasta veces

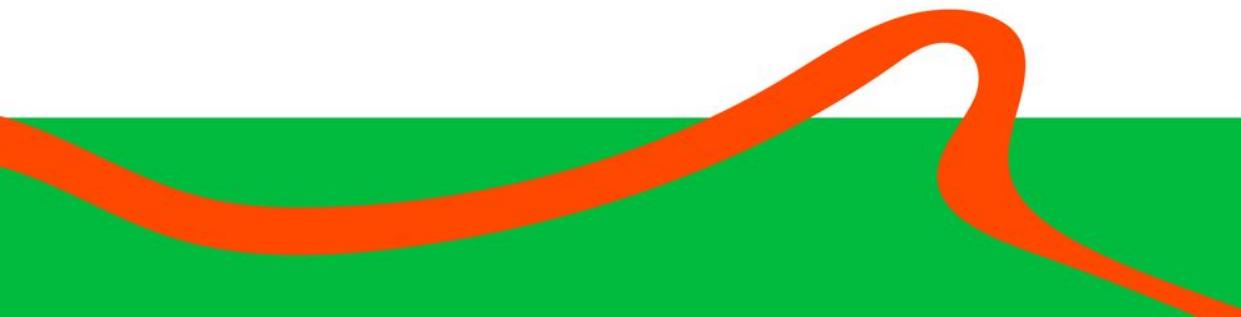
Aumento de la tasa de respuesta de potenciales compradores en canales digitales versus a canales tradicionales

Aumento de productividad de backoffice de procesos documentales

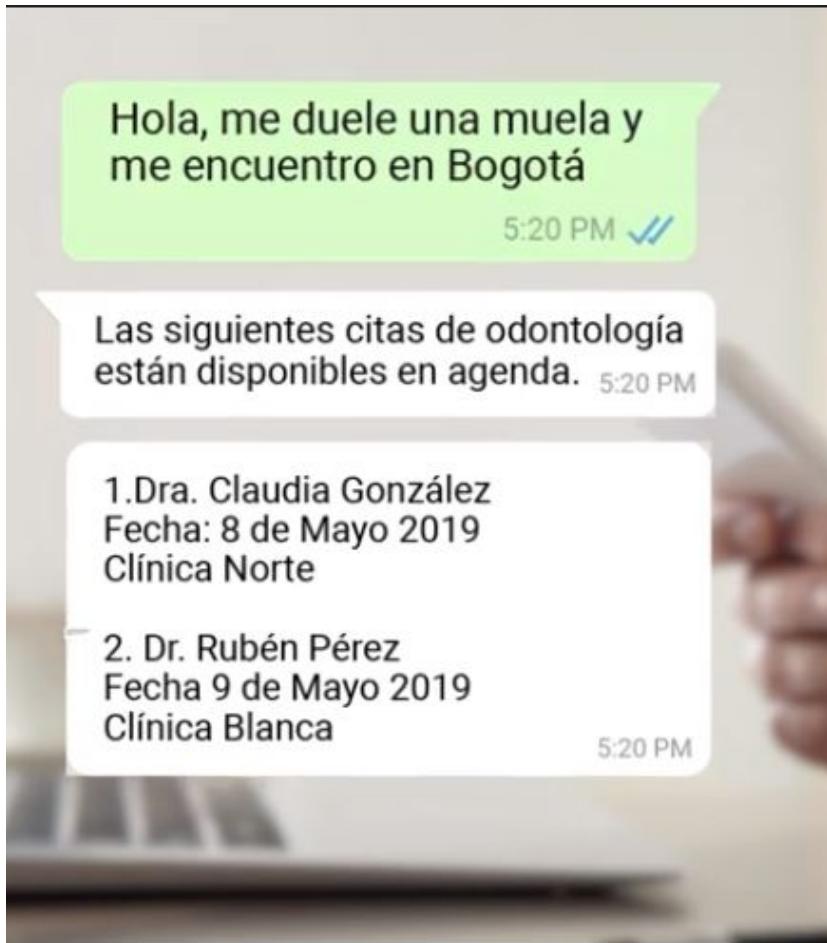


80%

En reducción de tiempo de procesamiento de documentos multipágina gracias a la automatización de procesos documentales con ICR.

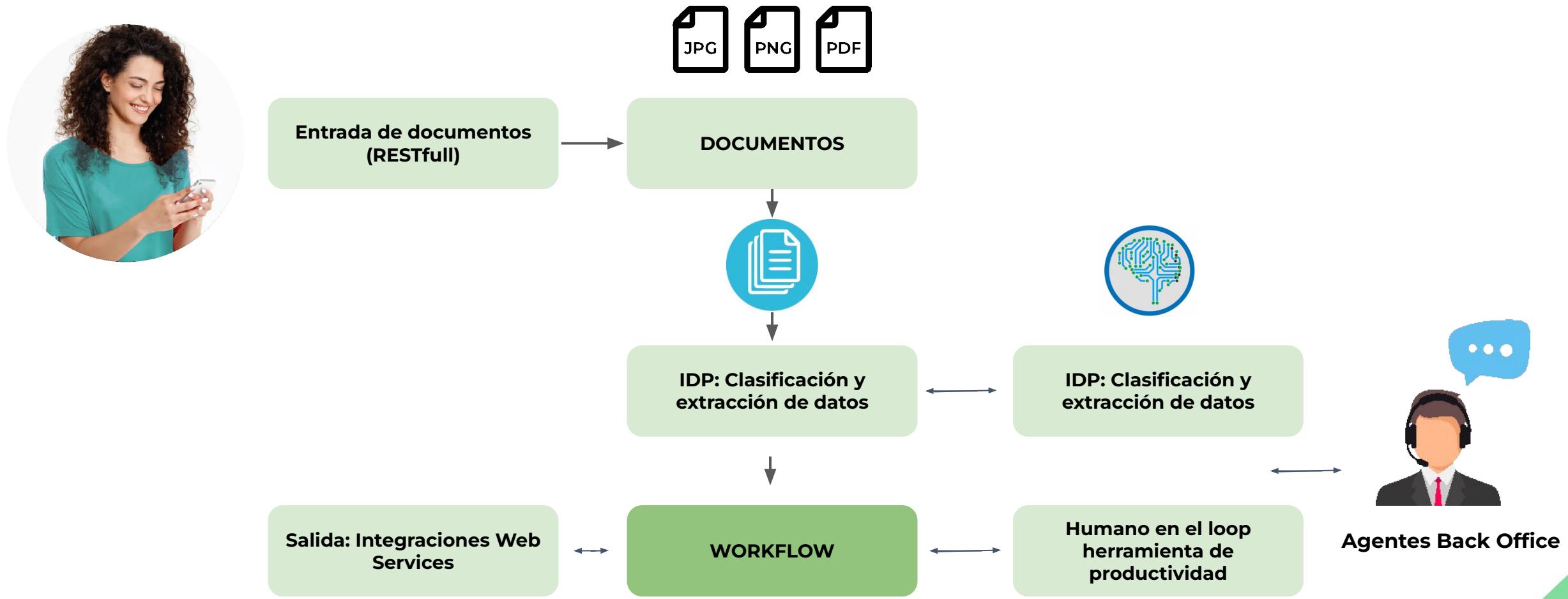


Características de un buen NLU

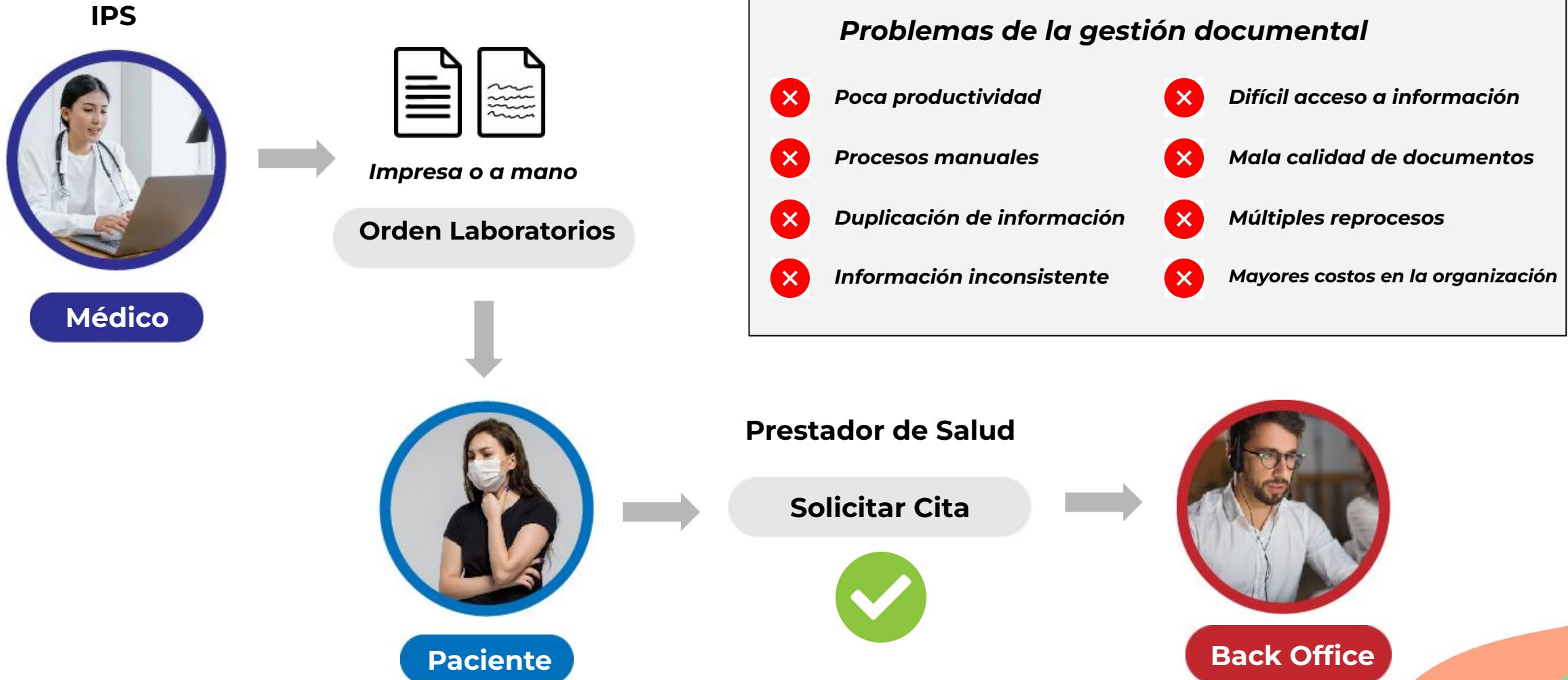


- Manejo de información contextual
- Reconocimiento de intenciones múltiples
- Entendimiento de notas de voz
- Entrenamiento fácil y rápido de nuevas intenciones
- Multilenguaje
- Sistema de entrenamiento progresivo PNLU, para asistir con el entrenamiento supervisado.
- Fácil autogestionar el PNLU (cargar preguntas, etiquetar intenciones, configurar qué debe responder, parametrizar la base de conocimiento del bot, etc).

Procesamiento Inteligente de Documentos



Solicitar citas de laboratorio



Solicitar citas de laboratorio



SOLICITUD DE PROCEDIMIENTOS No. [REDACTED]

BOGOTA D.C. - 20/04/2021, 19:09:49

Nombre: [REDACTED]

Identificación: [REDACTED]

Contrato Colsanitas: [REDACTED]

Tipo de Usuario: Otro

DIAGNÓSTICO:

(Z002)

No.	PROCEDIMIENTO	Cantidad
1	903818 - COLESTEROL TOTAL	1
2	903841 - GLUCOSA EN SUERO U OTRO FLUIDO DIFERENTE A ORINA	1
3	907106 - UROANALISIS	1
4	903868 - Trigliceridos	1
5	902210 - HEMOGLOBINA HEMATOCRITO RECUENTO DE ERITROCITOS INDICES ERITROCITARIOS LEUCOGRAMA RECUENTO DE PLAQUETAS INDICES PLAQUETARIOS Y MORFOLOGIA ELECTRONICA E HISTOGRAMA) AUTOMATIZADO	1

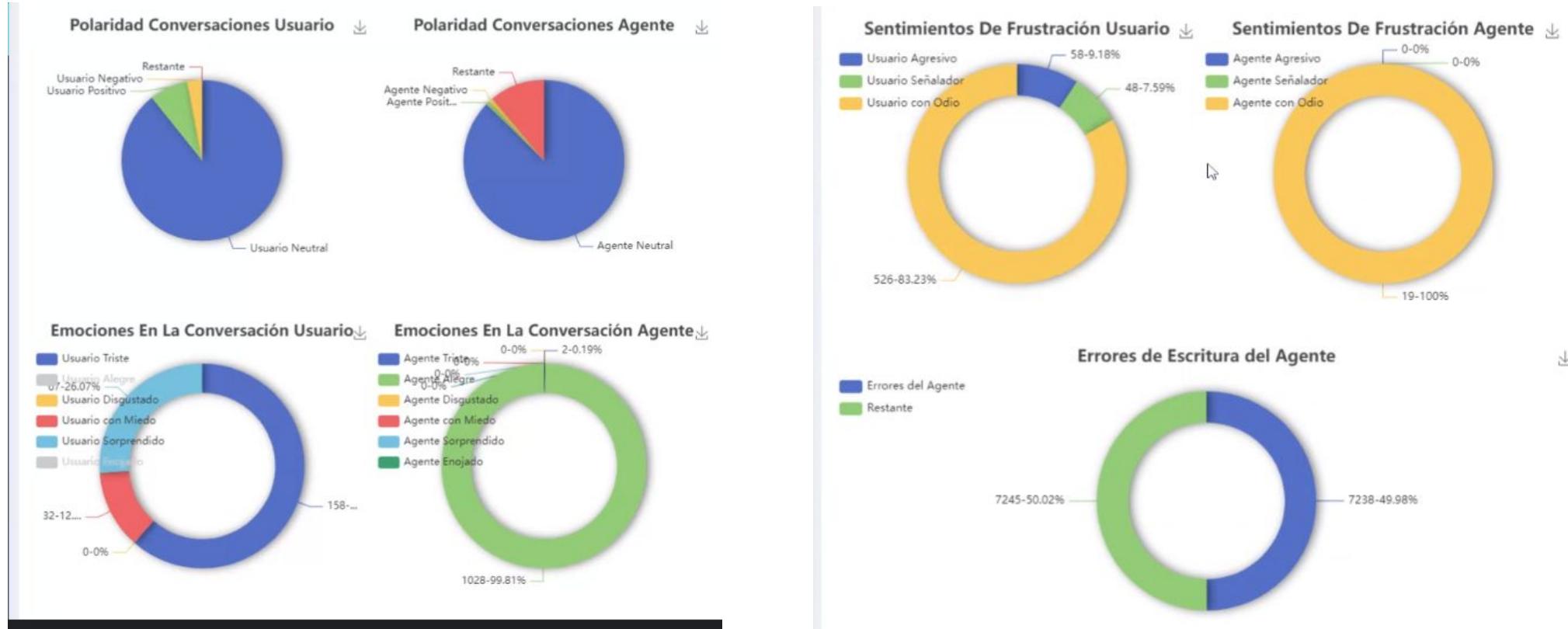
Analítica de datos



- Análisis de datos en tiempo real e históricos para identificar patrones, automatizar decisiones, personalizar servicios, generar alarmas, etc...
- Bien usada puede generar una revolución positiva en la atención a clientes
- Genera innovaciones y puede generar la experiencia **¡wow!** para los usuarios
- Importante conectar el conocimiento con la Acción

Analítica Inteligente de conversaciones

“Para mejorar el servicio requerimos saber que
está sintiendo el usuario”



- Análisis de **Polaridad** bot y agente (negativo, positivo, neutro)
- Análisis de **sentimientos**.
- Reconocimiento de **ataques dirigidos-Hate speech**

Analítica Inteligente de conversaciones

Lista de Conversaciones

ID DE CONVERSACION	BOT	AGENTE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DURACIÓN	TOTAL DE INTERACCIONES	ETIQUETAS	NOTAS DE VOZ
82202904	Asistente Virtual - Colsanitas	Sandra Gomez Melo	2022-04-18 13:03:44	2022-04-18 13:39:21	00:36:37	42	AGENT_AVG=43.60 AGENT_AVG_TH0=43.60 AGENT_FIRST=14.00 USER_AVG=9.00 USER_AVG_TH0=95.00 AGENT_SPELLING_NUM_ERRORS=3 AGENT_SPELLING_ERRORS AGENT_START_NEU USER_END_NEU AGENT_END_NEU USER_NEU AGENT_NEU USER_START_HATEFUL USER_START_TARGETED USER_START_HATEFUL USER_HATEFUL USER_TARGETED USER_AGGRESSIVE	0 Q
81938058	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:30:08	2022-04-15 01:12:26	00:42:18	27	USER_AVG=16.13 USER_NEU	0 Q
81937637	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:02:37	2022-04-15 00:12:33	00:09:56	54	USER_AVG=27.14 USER_END_NEU USER_NEU	0 Q
81937978	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:24:05	2022-04-15 01:22:32	00:58:27	177	USER_AVG=15.41 USER_NEU	0 Q
81937687	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:06:28	2022-04-15 00:10:47	00:04:19	40	USER_AVG=13.76 USER_END_NEU USER_NEU	0 Q

Detalle de la Conversación

DE	FRASE	FECHA
Usuario	buenas	2022-04-18 13:03:44
Usuario	perra	2022-04-18 13:04:03
Bot	Te vamos a comunicar con uno de nuestros agentes, por favor permanece en linea. :woman:	2022-04-18 13:04:04
Bot	En un momento uno de nuestros asesores te atenderá. => Si quieras desistir por favor escribe "Cancelar", de lo contrario permanece en linea (Si quieres desistir por favor escribe "Cancelar", de lo contrario permanece en linea)	2022-04-18 13:04:04
Usuario	Si quieras desistir por favor escribe "Cancelar", de lo contrario permanece en linea	2022-04-18 13:04:17

- Reportes detallados de conversaciones etiquetadas.
- Filtros por emoción, por umbral, por polaridad
- Aprendizaje continuo del modelo- reclasificación de etiquetas.
- Módulo de calificación de agentes,
- Análisis de ortografías

Evaluación con IA de asesores



AGENTE	TOTAL	USUARIO POSITIVO	USUARIO NEGATIVO	USUARIO TRISTE	USUARIO ALEGRE	USUARIO ASQUEADO	USUARIO AGRESIVO	USUARIO TIEMPO RESPUESTA %	AGENTE POSITIVO	AGENTE NEGATIVO	AGENTE INICIA POSITIVO	AGENTE INICIA NEGATIVO	AGENTE FINALIZA POSITIVO	AGENTE FINALIZA NEGATIVO	AGENTE TRISTE	AGENTE ALEGRE	AGENTE AGRESIVO	AGENTE ODIOS	AGENTE ERRORES ORTOGRAFIA	AGENTE PRIMER UMbral (10s)	AGENTE PRIMERA ATENCIÓN PRIMER UMbral (10s)	AGENTE SEGUNDO UMbral (60s)	AGENTE PRIMERA ATENCIÓN SEGUNDO UMbral(60s)	AGENTE TERCER UMbral (120s)	AGENTE ATENCIÓN TERCER UMbral (120s)		
		483	Marcela Cardona Valderrama	1409	45	313	9	50	0	6	0	15	8	29	13	4	0	120	0	1	909	1040	957	793	720	469	474
866	Erika Marce Cuevas Ariza	3587	23	468	9	55	0	0	0	0	47	39	0	56	26	13	9	428	0	3	2937	3103	1548	1867	776	512	426
891	Michael Fabián Hernández Silva	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
912	Carolina Camacho Barbosa	3556	16	476	6	53	0	1	0	31	20	0	45	43	3	0	549	0	1	2605	2990	1654	1410	728	358	415	
17549	Yenny Gaitan	254	0	67	2	9	0	0	0	0	7	0	8	1	2	0	0	0	0	242	241	207	149	58	24	28	

Ver total Mostrando 1 a 5 registros

Anterior Siguiente

Entender al usuario final



- Predecir el comportamiento del usuario
- Modificar las interfaces de atención de acuerdo a las necesidades y preferencias de los usuarios
- Identificar insatisfacción y gestionarla a tiempo
- Campañas dirigidas de acuerdo a la categoría del usuario
- Fidelizar usuarios
- Gestionar el Churn
- Mejorar la capacitación del usuario



**Haz parte de nuestra
comunidad**

Y permanece actualizado en
noticias y eventos relacionados con
Inteligencia Artificial



Preguntas y Comentarios

