

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**.”



82%

Indiferencia y mala atención
de quien los atiende



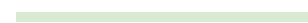
9%

Precios Bajos de la
competencia



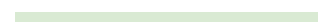
5%

Cambio de residencia



3%

Cambio de residencia



1%

Fallecimiento

¿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

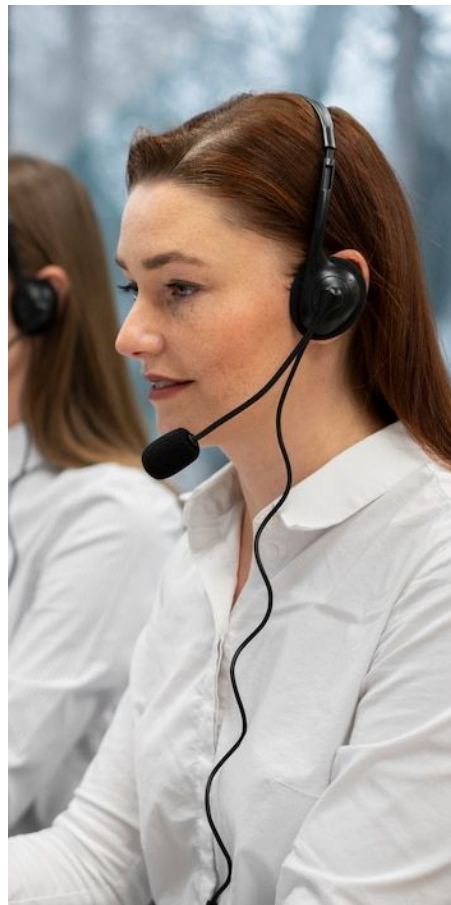
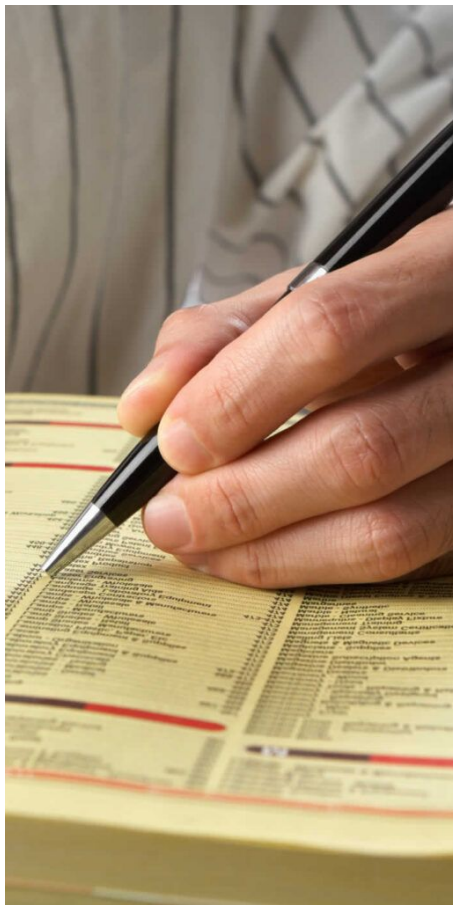
4

Atención omnicanal
y multimedia

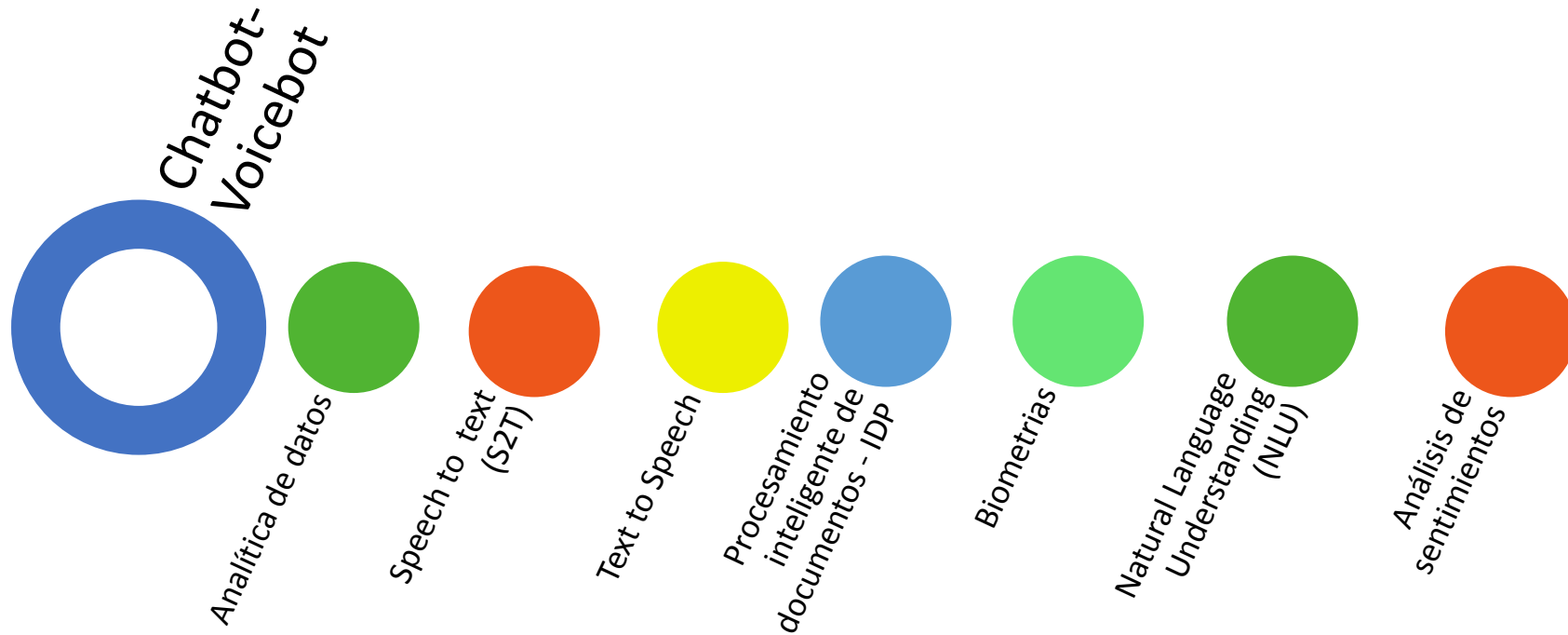
5

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



4.8mm de
Usuarios



Principales canales de chat

Ejemplo de un caso de uso real

Sector Salud



Automatizar trámites

- Citas
- Certificados
- Autorizaciones
- Pagos

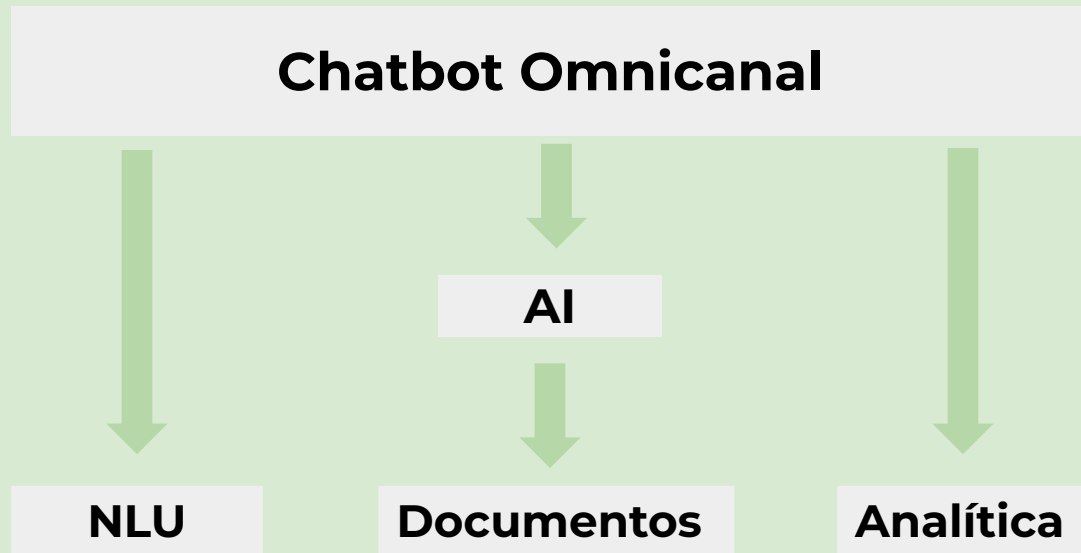
Humanizar la prestación de servicio

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

Suministrar nuevos canales de atención

- WhatsApp
- Web
- Facebook

Tecnología



Metodología



Resultados Obtenidos

Resolutividad en primer contacto



>90%

Clientes 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 clientes de Cari AI han logrado con los bots obtener una disminución 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 AI han logrado agendamientos de citas médicas en menos de 1 minuto.

Efectividad de las ventas
en canales digitales



Hasta
3 veces

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

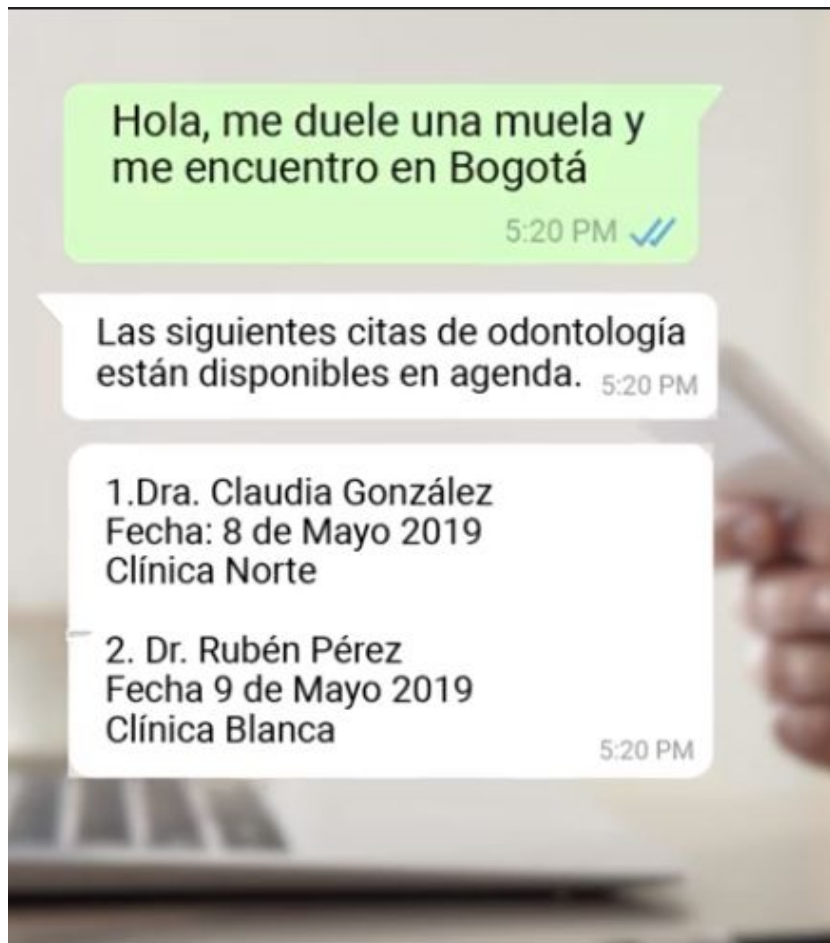
Aumento de productividad
de backoffice de procesos
documentales



80%

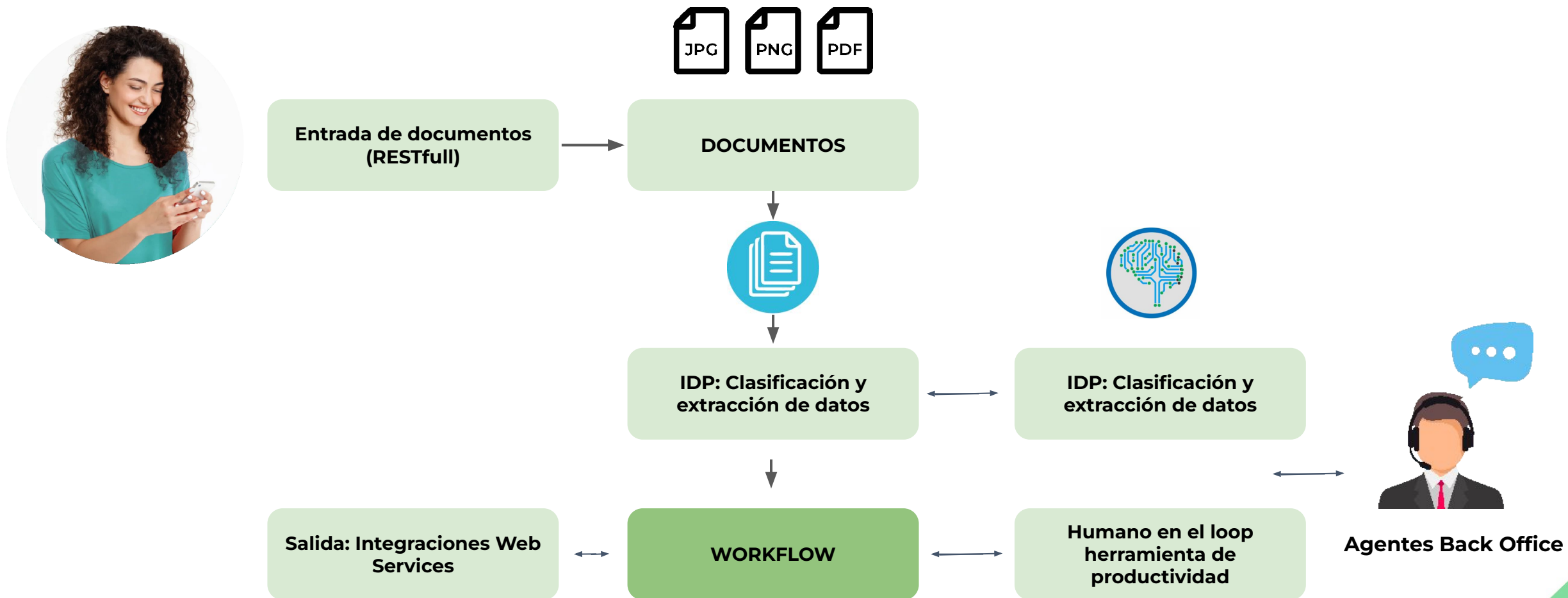
En reducción de tiempo de procesamiento de documentos multipágina gracias a la automatización de procesos documentales con ICR.

Características de un buen NLU

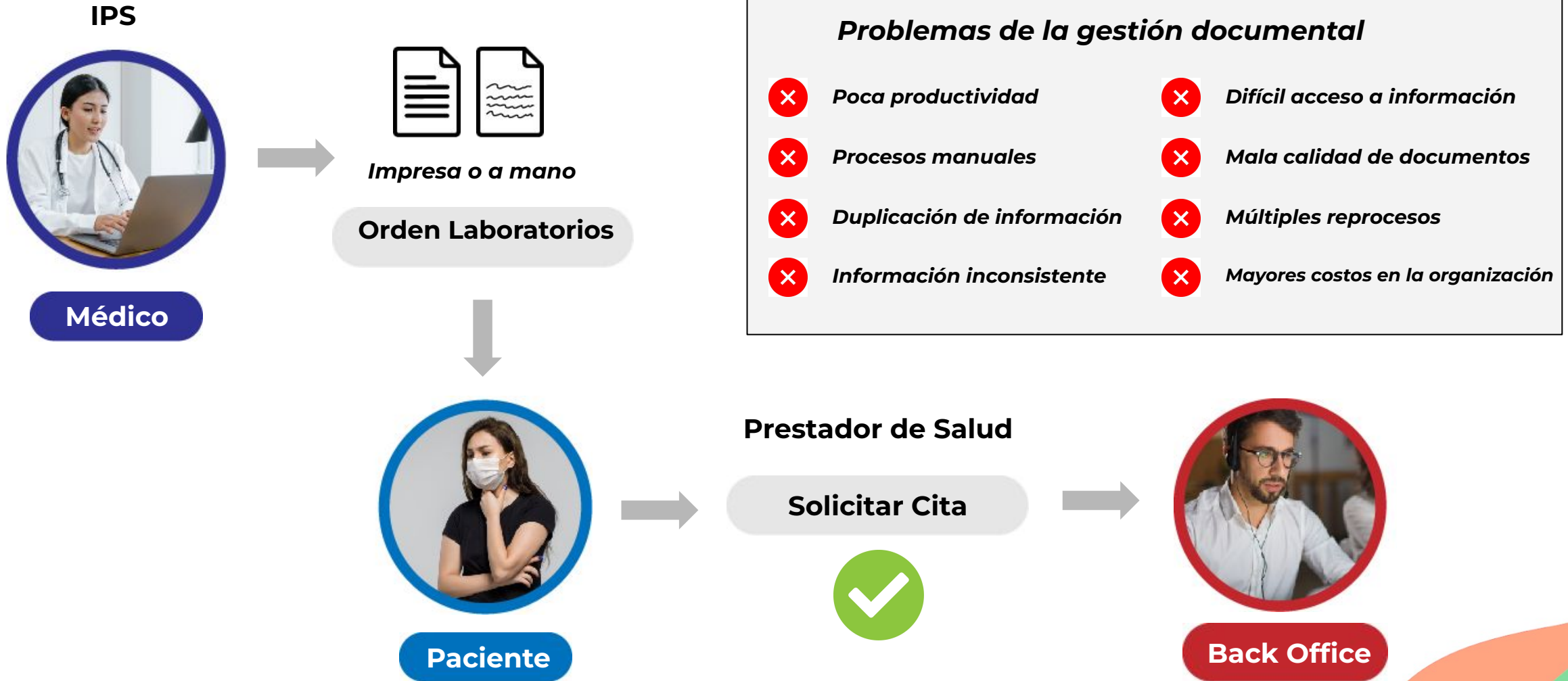


- Manejo de información contextual
- Reconocimiento de intenciones múltiples
- Entendimiento de notas de voz
- Entrenamiento fácil y rápido de nuevas intenciones
- Multilinguaje
- Sistema de entrenamiento progresivo PNLU, para asistir con el entrenamiento supervisado.
- Fácil autogestionar el PNLU (cargar 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]

Sexo: Femenino - Edad: [REDACTED] Años

Contrato Colsanitas [REDACTED]

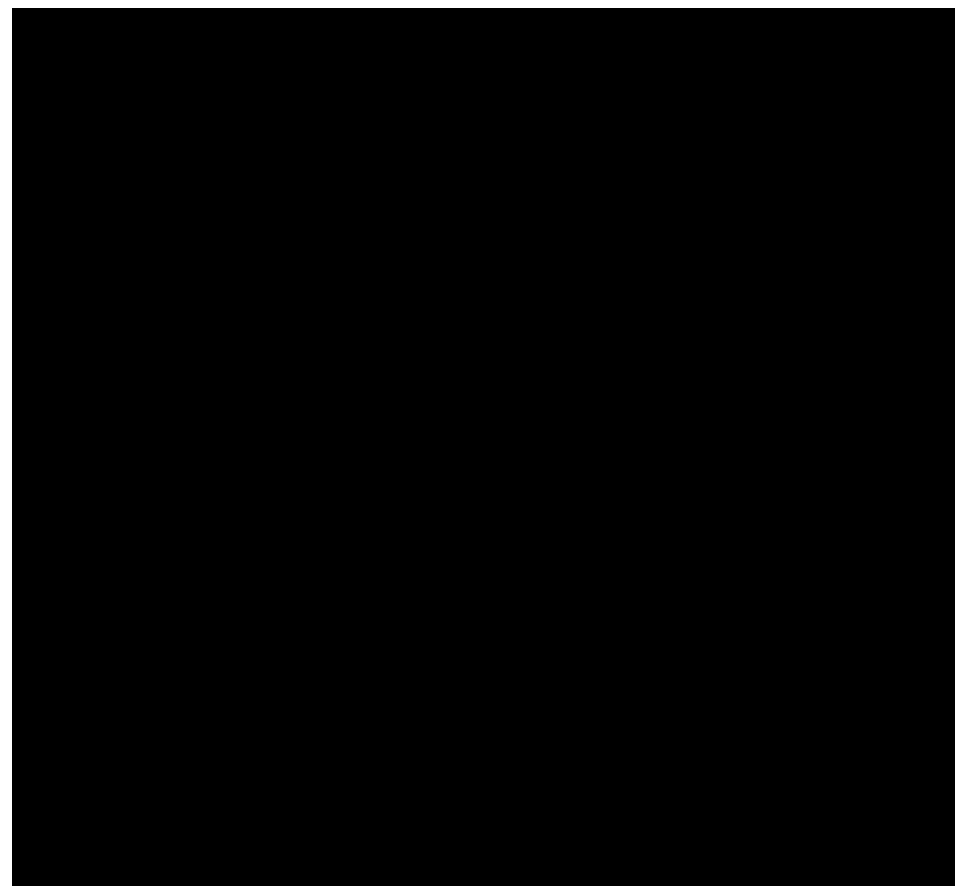
Historia Clínica: [REDACTED]

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 - HEMOGRAMA IV (HEMOGLOBINA HEMATOCRITO RECUENTO DE ERITROCITOS INDICES ERITROCITARIOS LEUCOGRAMA RECUENTO DE PLAQUETAS INDICES PLAQUETARIOS Y MORFOLOGIA ELECTRONICA E HISTOGRAMA) AUTOMATIZADO	1



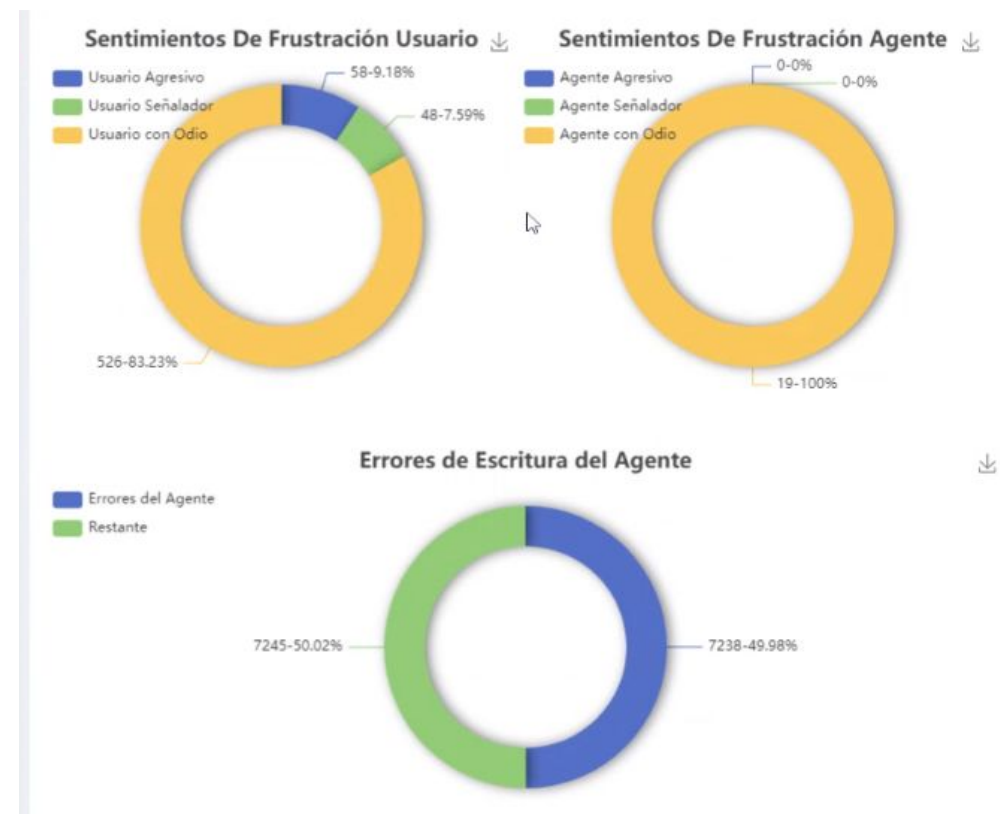
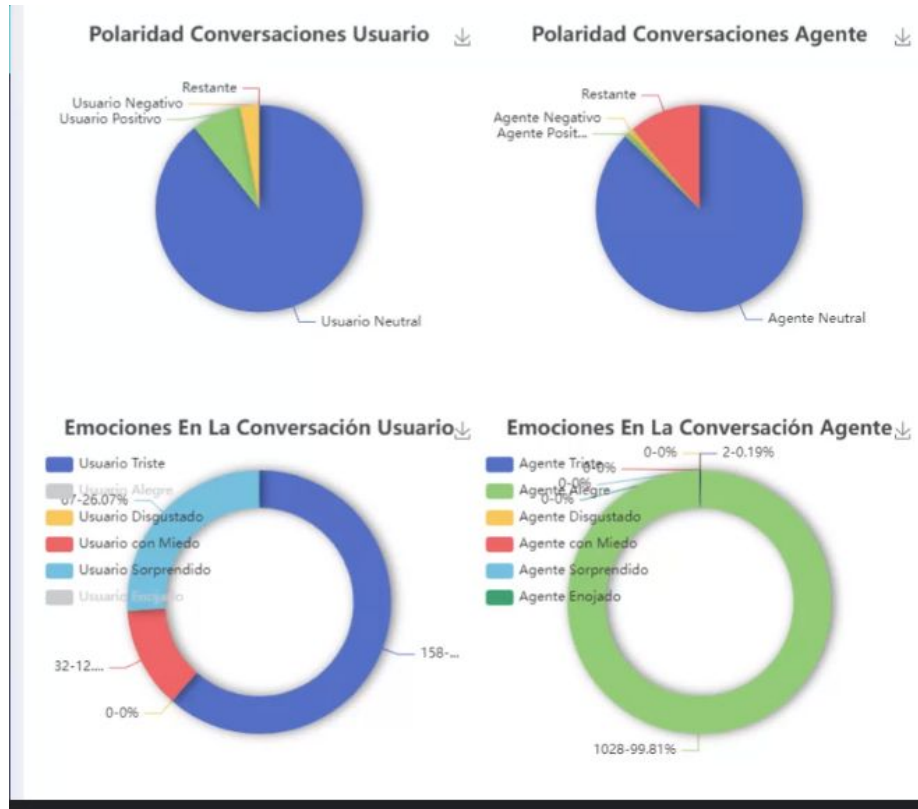
Analítica de datos



- 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

Mostrar registros

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	00:35:37	42	<div>AGENT_AVG=43.60 AGENT_AVG_THD=43.60 AGENT_FIRST=14.00 USER_AVG=95.00 USER_AVG_THD=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</div>	0
81938058	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:30:08	2022-04-15 01:12:26	00:42:18	27	<div>USER_AVG=16.13 USER_NEU</div>	0
81937637	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:02:37	2022-04-15 00:12:33	00:09:56	54	<div>USER_AVG=27.14 USER_END_NEU USER_NEU</div>	0
81937978	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:24:05	2022-04-15 01:22:32	00:58:27	177	<div>USER_AVG=15.41 USER_NEU</div>	0
81937687	Asistente Virtual - Colsanitas		2022-04-15 00:06:28	2022-04-15 00:10:47	00:04:19	40	<div>USER_AVG=13.76 USER_END_NEU USER_NEU</div>	0

Voir total Mostrando 1 a 5 registros Anterior Siguiente

- 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

Detalle de la Conversación

Mostrar registros Buscar:

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

Mostrando 1 a 5 de 42 registros < >

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 ODIO	AGENTE ERRORES ORTOGRAFÍA	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	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	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	0	1	1	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

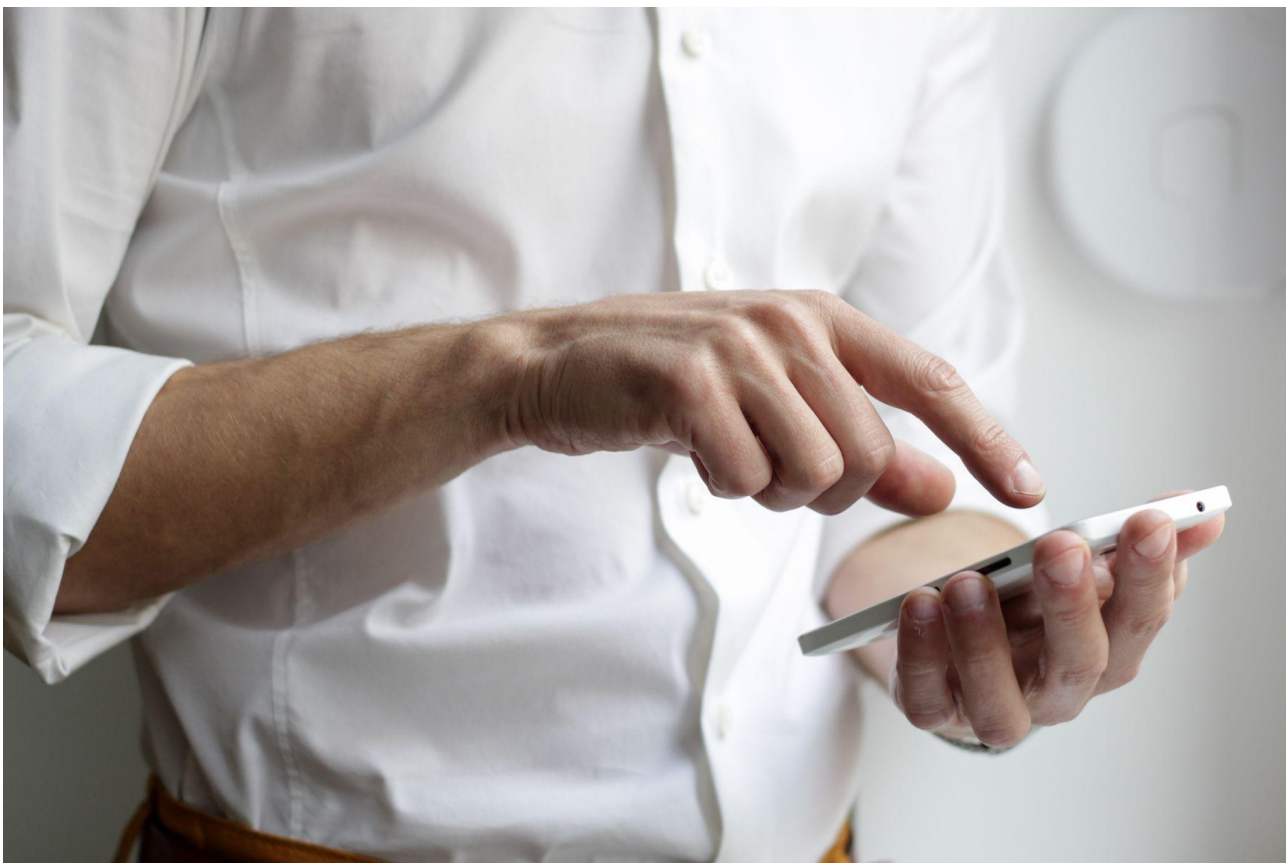
Anterior

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

