



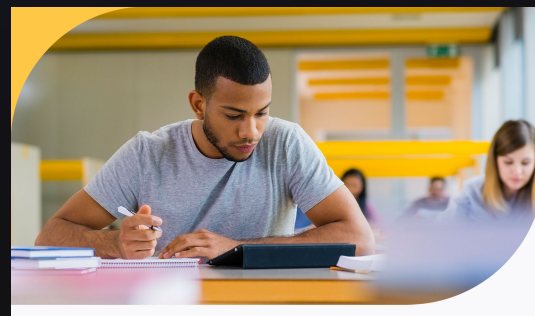
Revolucionando la Experiencia del Cliente

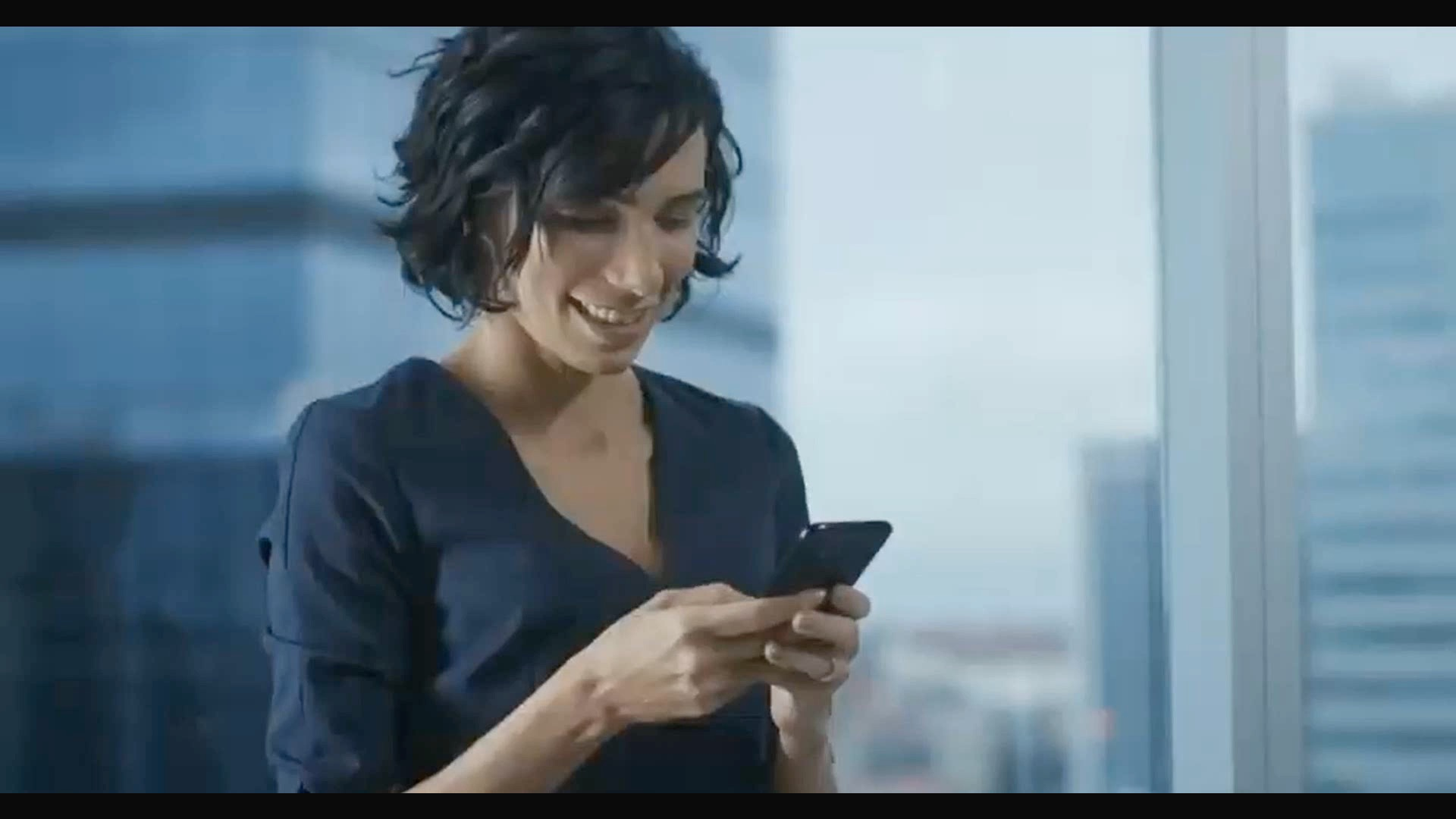
Jorge Salgado

Cisco Collaboration BDM - LATAM

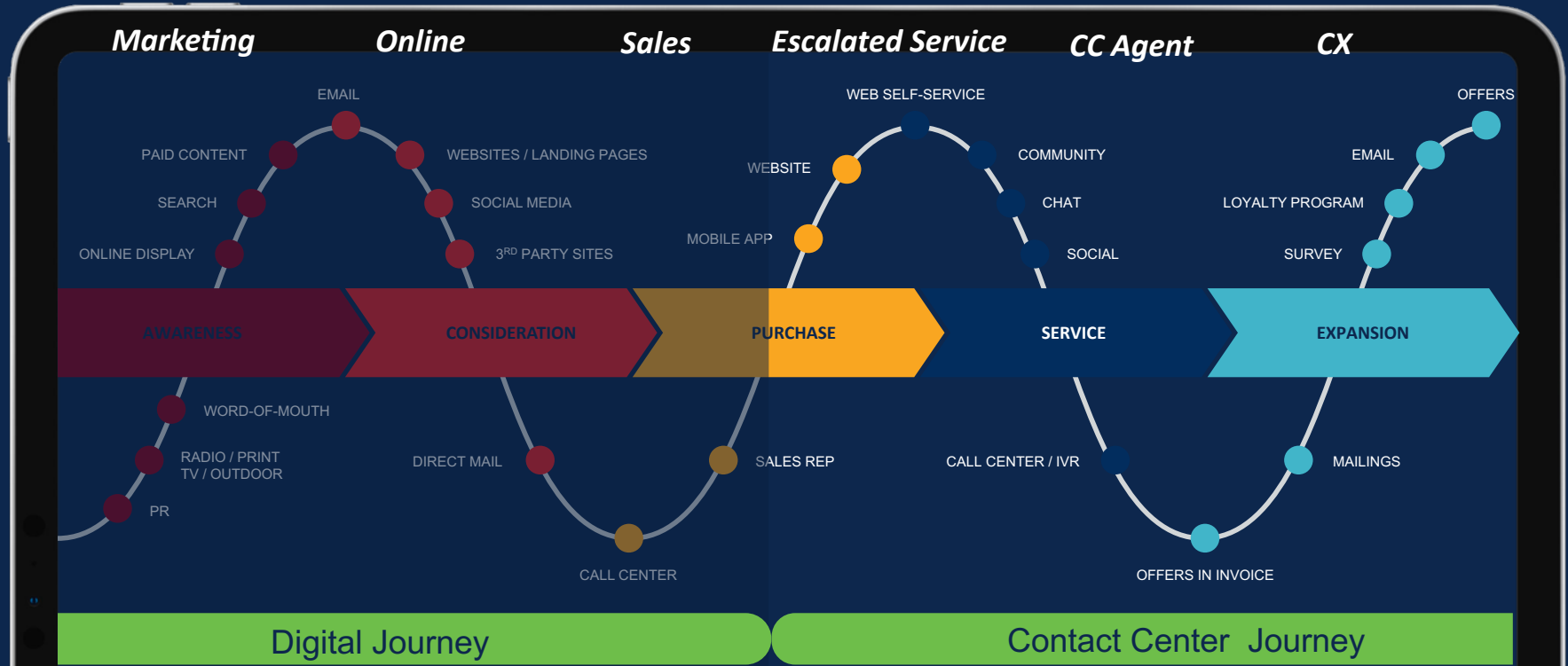
May 2022

¿Qué es lo que tienen en común?





La Experiencia del Cliente es un viaje de un extremo a otro



Experience Management

Journey Automation

Las expectativas de los clientes están en aumento

Comunicate
de manera
proactiva



Utiliza mi
canal
favorito

No me hagas
esperar



No me hagas
repetir lo
que dije

Empodera
al agente
con
contexto



Habilita al
agente para
que
resuelva mi
problema

¿Pero los centros de contacto actuales cumplen con las expectativas?

Customer Experience



Cada llamada significa empezar de nuevo



Esperan ayuda experta en menos de 5 min



La experiencia no coincide con la marca

Agent & Supervisor Experience



Capacidad limitada para **para identificar tendencias y clientes en riesgo**



Múltiples **aplicaciones desconectadas, con UI complejas**



Falta **información sobre el recorrido del cliente.**



Ciclo de **entrenamiento largo, alta rotación**

IT experience



Innovación y cambio tecnológico, capacidad, control de calidad / costos de UC



Experiencia del Agente

es clave para la felicidad del cliente

Crean que la experiencia del agente tiene un gran impacto en la experiencia del cliente

Cisco Contact Center
Survey 2019



74%

Las organizaciones con asistentes virtuales con tecnología de inteligencia artificial tienen hasta un 70% menos de llamadas, chat y consultas por correo electrónico.

Gartner

Expectations

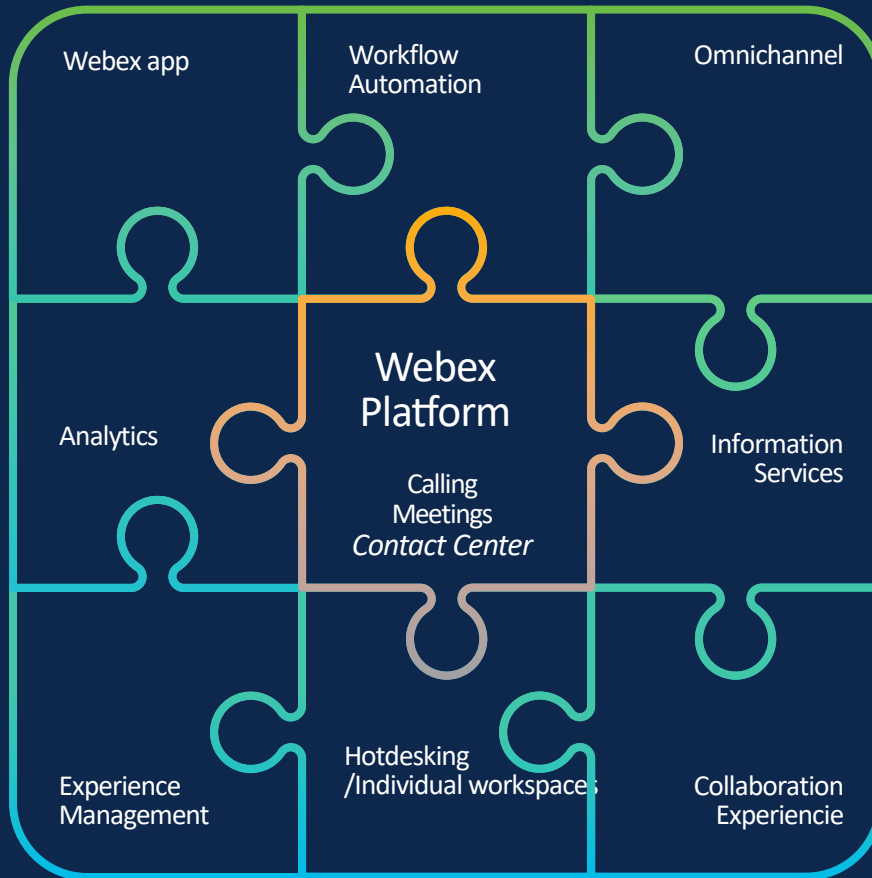
Look
Experience
Feel
Taste

Los clientes **esperan** lo que
les vendemos

Todas las empresas tienen
ciertos **resultados** que
quieren lograr.

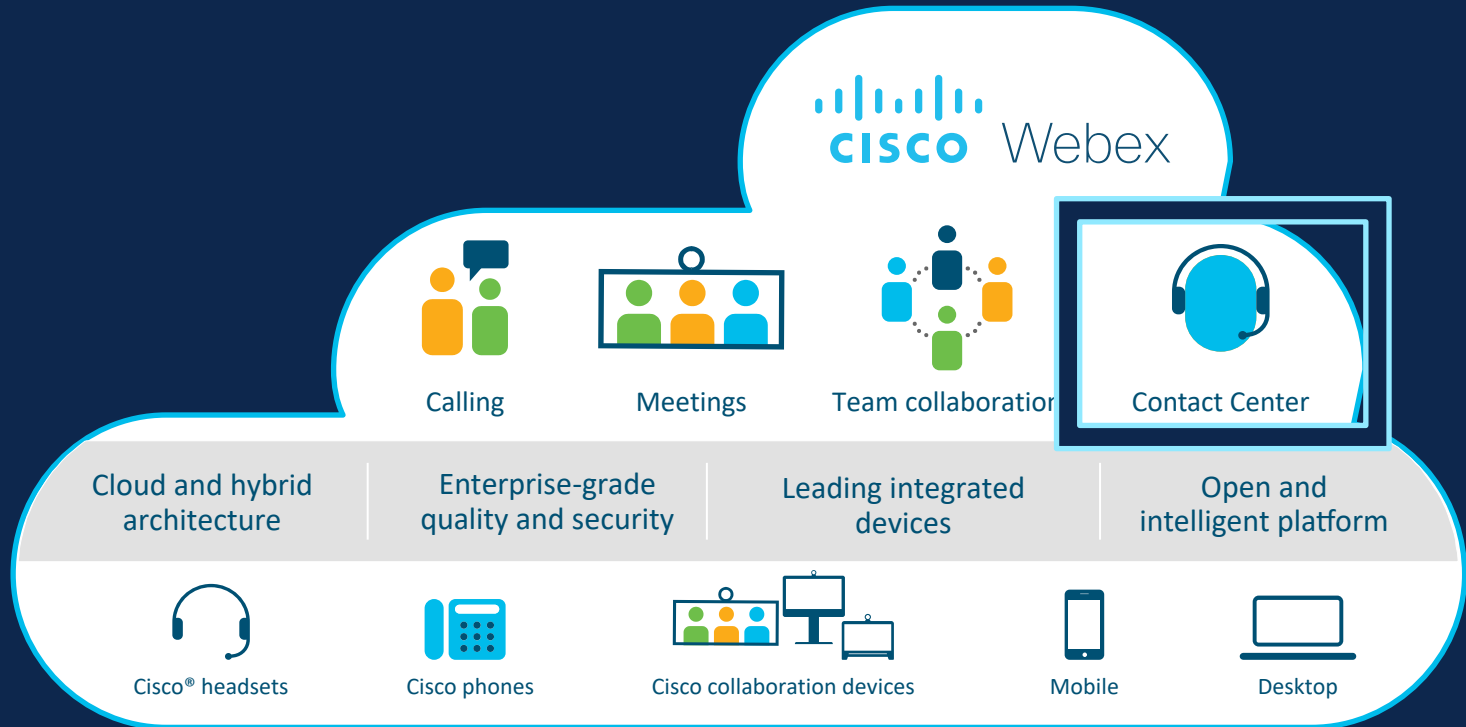
Outcome

NPS
Churn
Revenue
Share of Wallet



Resolviendo el
Rompecabezas
de la
Experiencia
del Cliente

WEBEX...La nube de Cisco Colaboración



Portfolio Cisco Contact Center

On-Premises



Contact Center

- Available on-premises or Partner Hosted
- All business sizes
- Express: SMB-Midsize up to 400 agents
- Enterprise: Large Enterprise up to 24,000

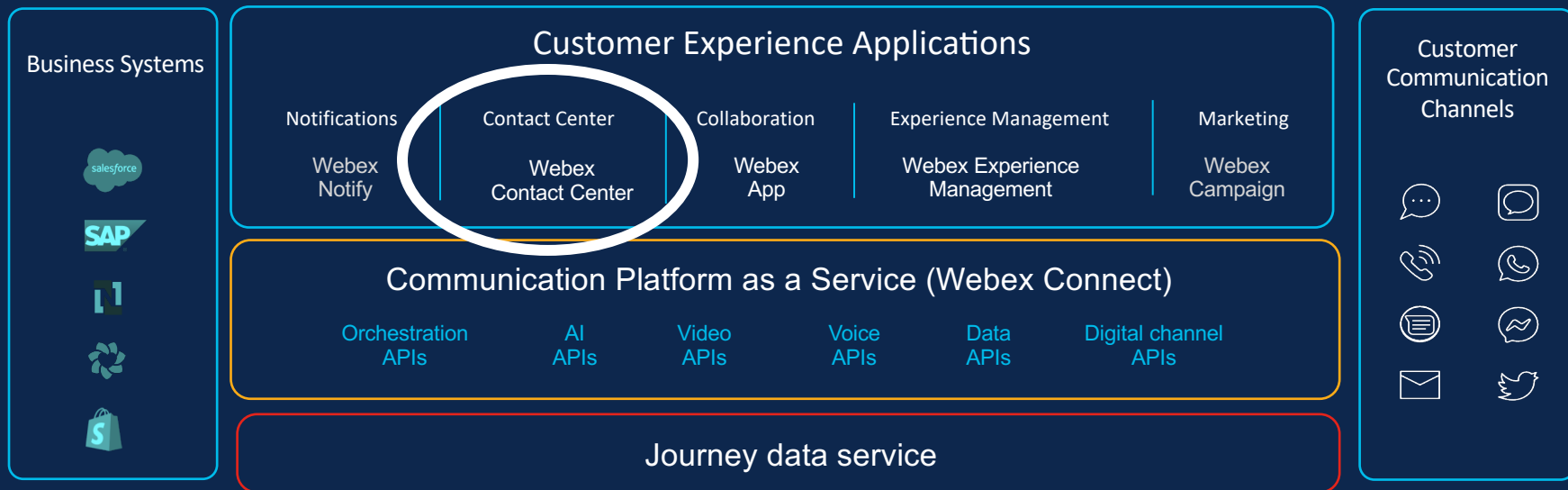
Cisco Cloud



Webex Contact Center

- Cisco hosted
- Single Webex Platform for Contact Center
- Webex Contact Center: up to 3,000 agents
- Webex Contact Center Enterprise: up to 24,000 agents

Webex for Customer Experience



Webex Contact Center

Diseñado para el futuro de la
Experiencia del Cliente



Digital-first

Delightful customer experiences



Intelligent

Super Agents



Contextual

Customer experience management



Flexible

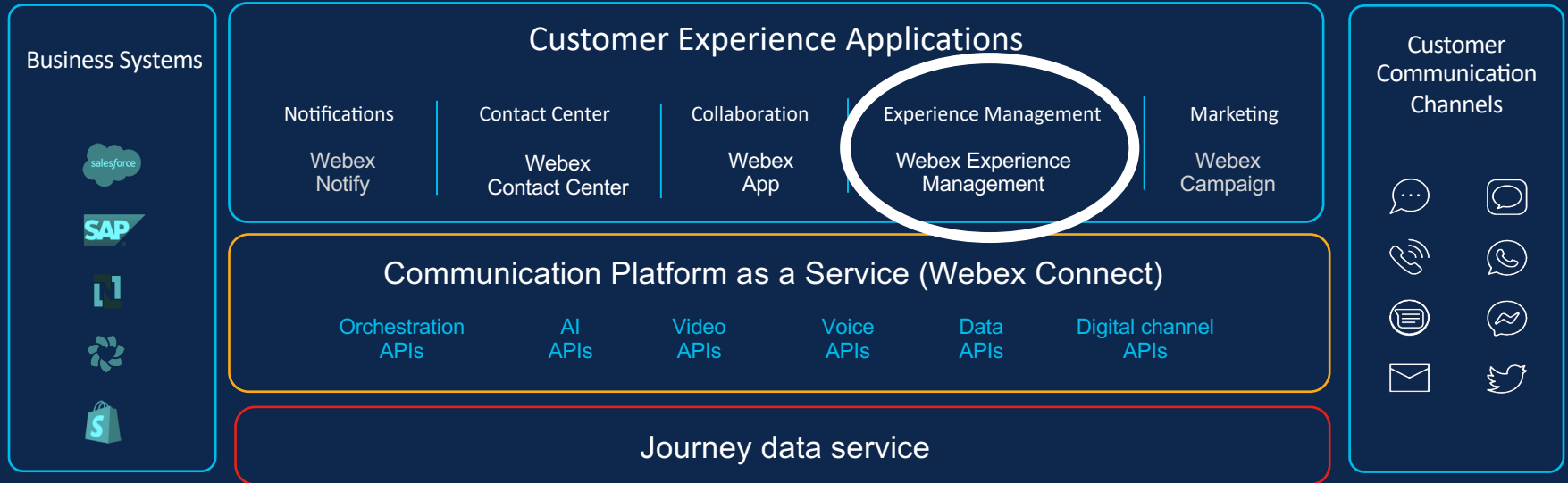
Customizable platform



Collaborative

Contact Center

Webex for Customer Experience



Webex Experience Management : 3 pasos prácticos para mejores experiencias



Measure the customer's journey experiences across all touchpoints in your organization

Escuchar



Seamless app integrations break down data siloes providing a 360-degree view of the customer

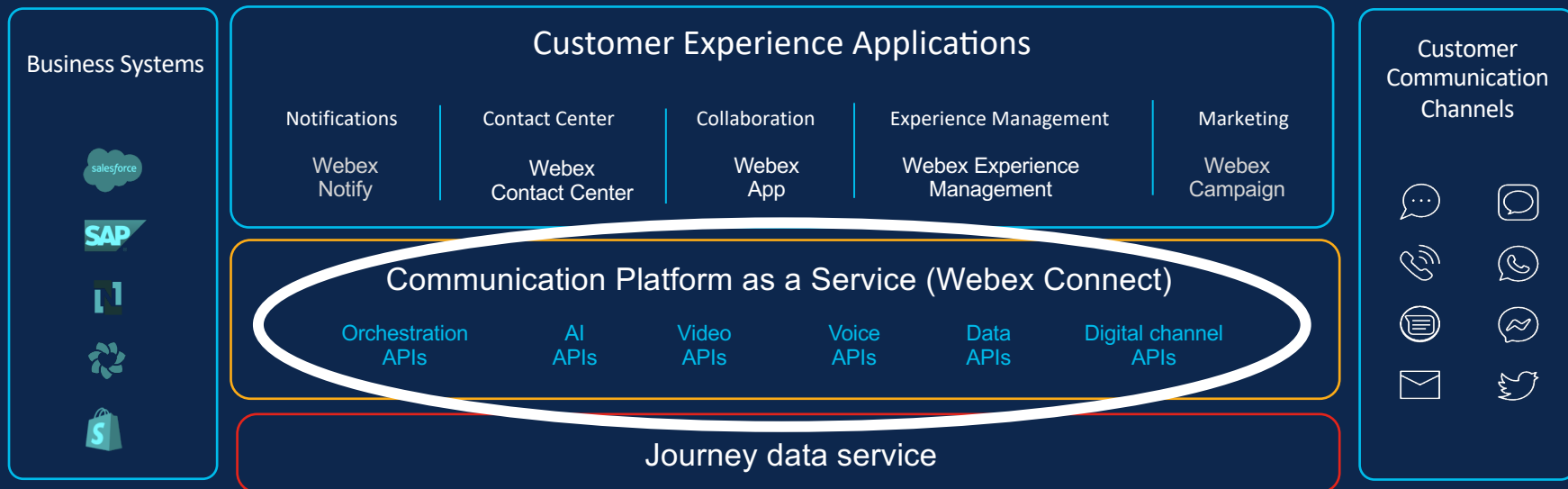
Analizar



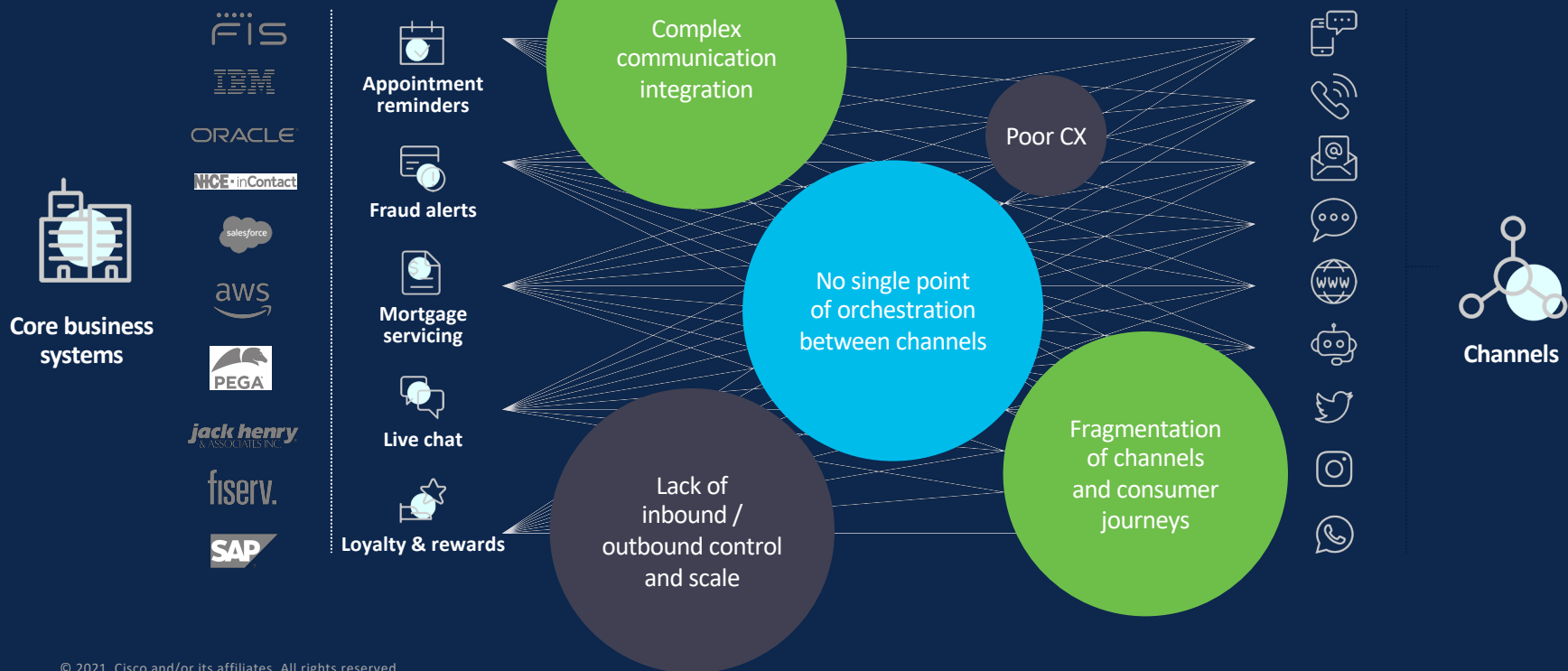
Become predictive and proactive. Make informed decisions to improve experiences and create positive business outcomes

Predcir

Webex for Customer Experience



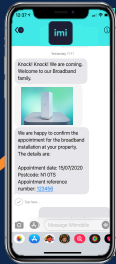
Ayudamos a simplificar la complejidad a la hora de crear una experiencia de cliente agradable ...



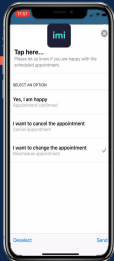
...y ayudamos a los clientes a orquestar y automatizar las interacciones con sus usuarios finales de forma centralizada



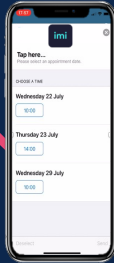
Gestión de la experiencia de un extremo a otro



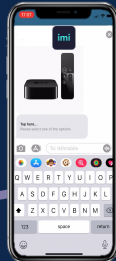
Receive
proactive
notification



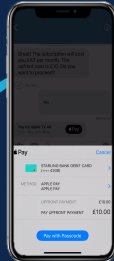
Self-serve
options



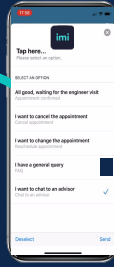
Seamless
Reschedule



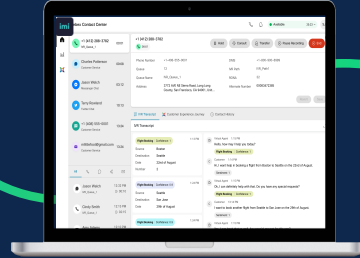
Upsell
&
offers



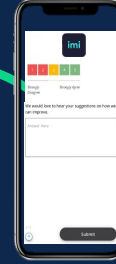
Enable
Payment(s)



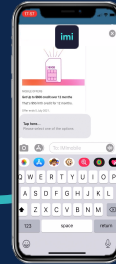
Contextual
handover to
human advisor



Omnichannel Agent desktop
with full customer context



Measure
customers
experience



Proactive,
Personalised
Offer

Full Customer Journey





webex
by CISCO