

La IA en la Experiencia de Cliente

Inteligencia de Negocio

Abril 2024

Definamos la **experiencia de cliente...**



Maya Angelou

...algunas palancas en la gestión de clientes....

Vinculación

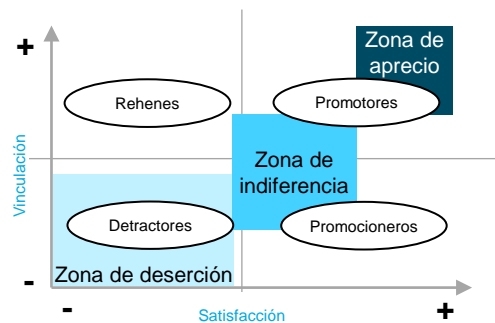
Dimensiones

Objetiva

La dimensión objetiva se relaciona con el perfil de comportamiento del cliente, con lo observable y lo medible

Subjetiva

Vincular a un cliente desde el punto de vista subjetivo implica establecer vínculos emocionales entre el cliente y la empresa



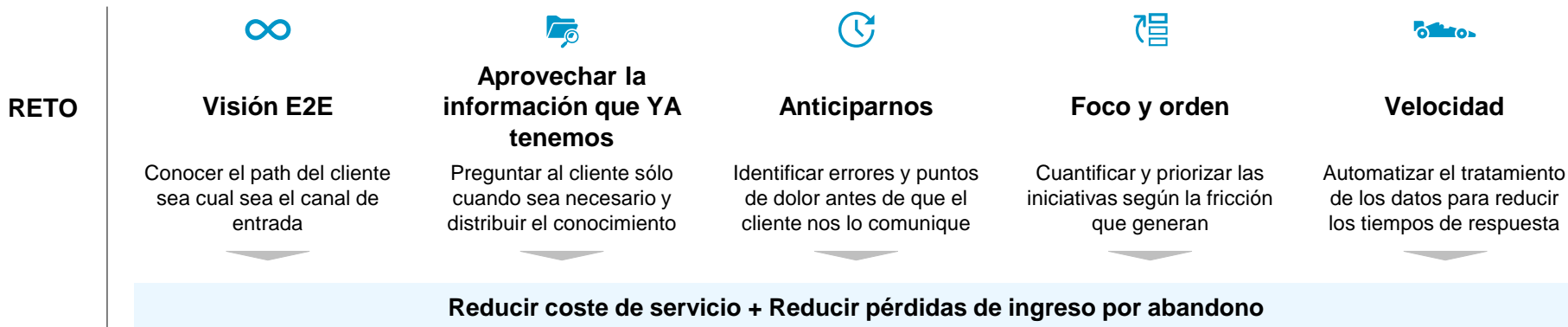
Satisfacción

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$$

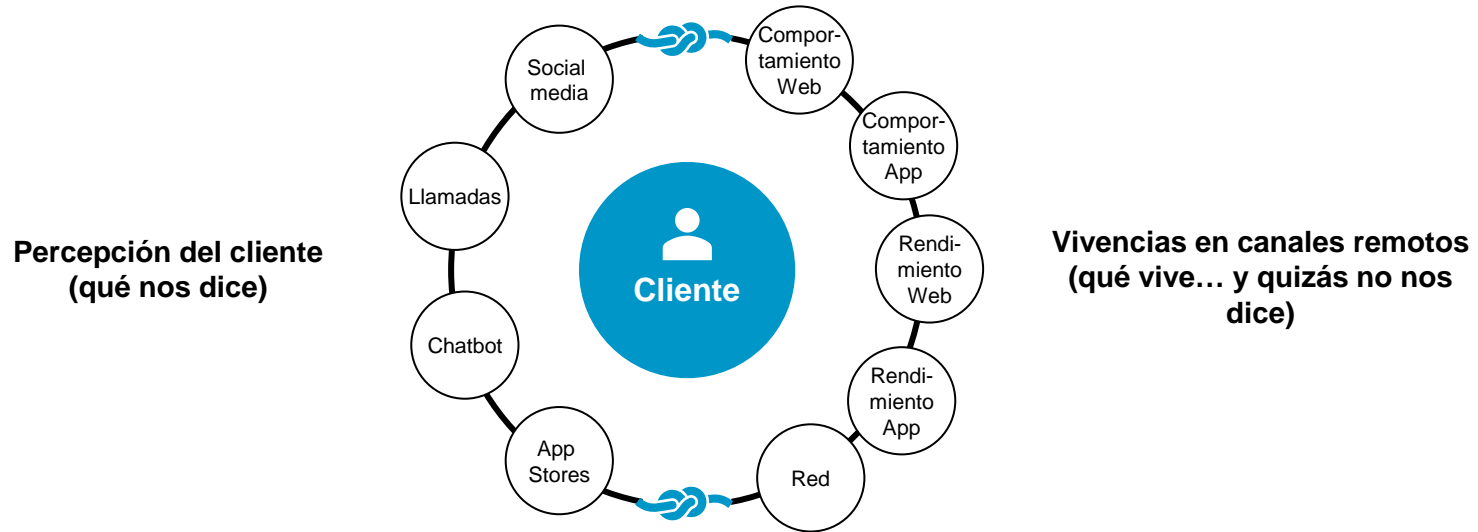


Escuchar al cliente

....para mejorar la satisfacción necesitamos **descifrar** ^{® Sabadell}
toda la información de la que disponemos de manera
ágil y con una visión E2E omnicanal



...superar dichos retos depende de **escuchar y entender la percepción del cliente (VoC)** pero también de **conocer lo que realmente vive el cliente (journeys)** en todas las interacciones...



Si bien podemos identificarlo como dos universos aislados, sólo tratándolos de manera conjunta podremos tener una visión 360º del cliente y mejorar la experiencia

... para tener una **visión 360 de cliente** la construiremos desde dos ángulos...

Interacción con el cliente

Conocimiento del cliente

Ejemplos de usos

Modelos de relación digital

Profiling

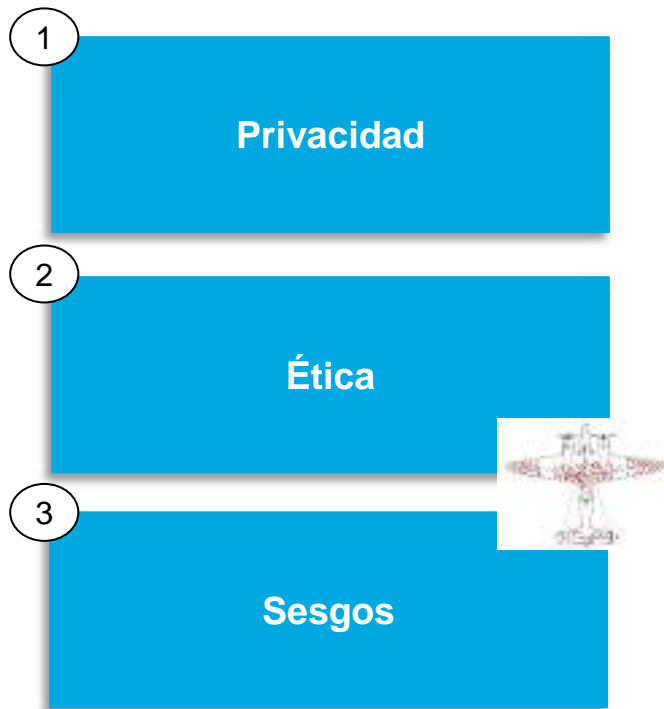
Hiperpersonalización


Predictive & sentiment analytics


Algunas consideraciones


- Información actualizada, veraz y en real-time, **no hay margen de error**
- Algoritmos de decisión, **adaptados las situaciones y a los contextos** (GenIA)
- **Conocer la experiencia** de cada interacción y canal (cuantitativa, cualitativamente,...) para **aprender**
- **Soporte a los empleados** en la atención al cliente con información de clientes. **Superpoderes** (venta, soporte, post-venta,...)
- Integración de toda la **información del cliente** (estructurada y desestructurada) en visión 360
- Disponer de los **indicadores clave** actualizados (básicos y avanzados)
- Capturar el **sentimiento del cliente**
- **Aprender de las interacciones en los canales y experiencias** con los clientes. Extrapolar a nuestra base con algoritmos de IA.
- Integrar algoritmos de IA para la **digitalización del cliente** (GenIA)


... pero cuidando tres desafíos clave, no todo vale, el cliente es lo primero




2015  Reconocimiento facial que etiqueta personas de color como gorilas

2016  Ofrecimiento de puestos de trabajo mejor remunerados a hombres

2018  Uso de fake news y cuentas falsas para influenciar al electorado, sobre la base de los análisis de usuarios obtenidos de su red

2019  Discriminación en la concesión de crédito a las mujeres de la Apple Card (Joint Venture entre Apple y Goldman Sach)

 *Apple Card Investigated After Gender Discrimination Complaints*

B Sabadell

¿Necesitas un banco?

B Sabadell

Hub Empresa

IA en la empresa:
**Lleva la experiencia de cliente
a otro nivel**



Nerea Martín Lafuente

Consultora de estrategia de negocio e innovación en
RocaSalvatella



Áreas de oportunidad

Existen algunos territorios de oportunidad clave como punto de partida en el uso de la GenAI. Estos constituyen entornos de activación en los que desarrollar y poner en marcha nuestros primeros proyectos.



Strategy, Insights and Decision

From understanding to activation

Diseño y Activación de productos de AI que permitan acelerar el proceso de entendimiento estratégico y toma de decisión vinculada a negocio y cliente



Efficiency Evolution

Talk to your data, improve your efficiency

Establecer los primeros pasos para asegurar un aumento de productividad a futuro través del uso de herramientas AI en el día a día del trabajador.



Customer AI Experience

Creating interaction data, moving to real personalized service

Activación de agentes de relación AI, entre empresa y cliente u otros agentes que permitan la creación de un modelo de relación 100% personalizado.

Áreas de oportunidad

Existen algunos territorios de oportunidad clave como punto de partida en el uso de la GenAI. Estos constituyen entornos de activación en los que desarrollar y poner en marcha nuestros primeros proyectos.



Strategy, Insights and Decision

From understanding to activation

Diseño y Activación de productos de AI que permitan acelerar el proceso de entendimiento estratégico y toma de decisión vinculada a negocio y cliente



Efficiency Evolution

Talk to your data, improve your efficiency

Establecer los primeros pasos para asegurar un aumento de productividad a futuro través del uso de herramientas AI en el día a día del trabajador.

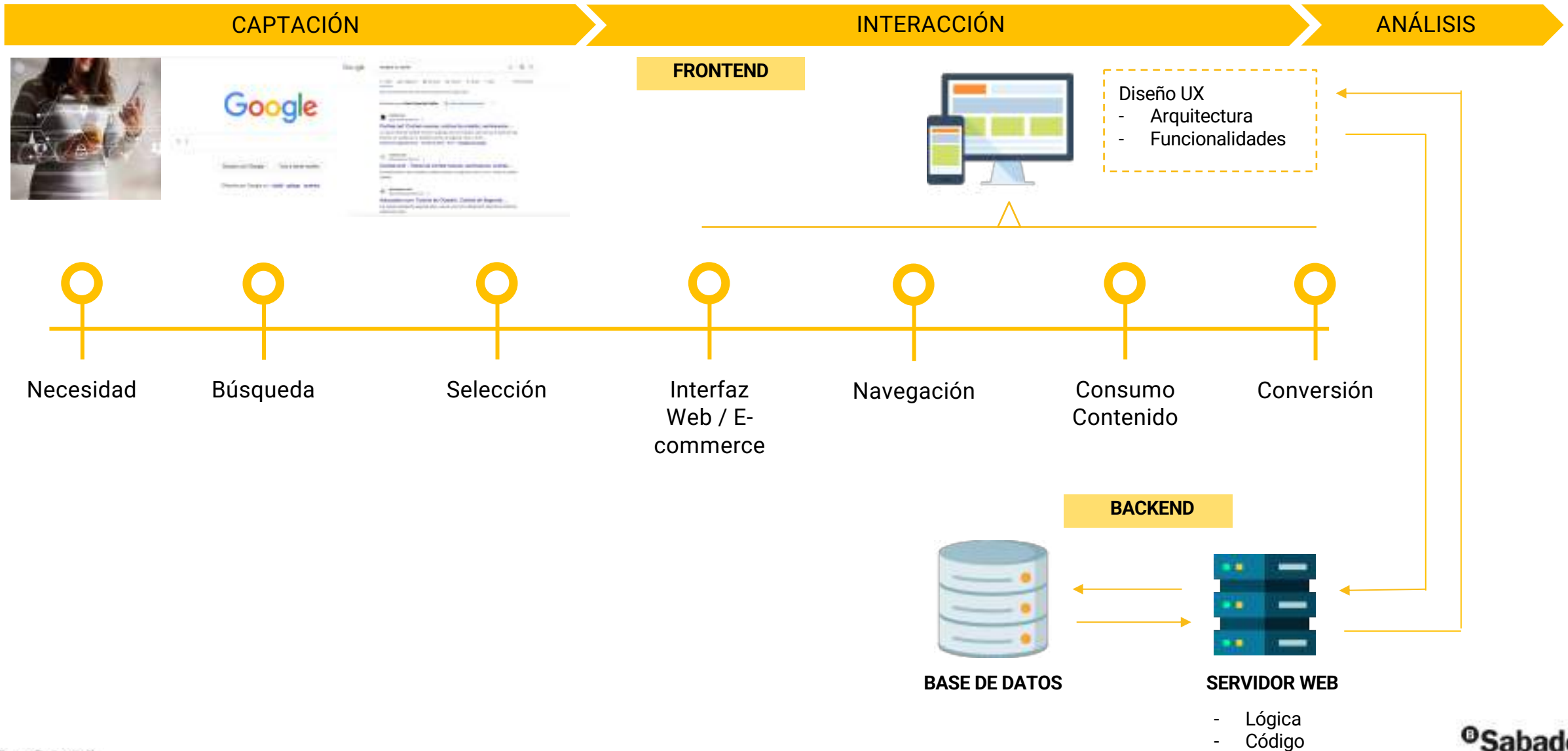


Customer AI Experience

Creating interaction data, moving to real personalized service

Activación de agentes de relación AI, entre empresa y cliente u otros agentes que permitan la creación de un modelo de relación 100% personalizado.

From B2C to AI2C



From B2C to AI2C



A person wearing a VR headset is shown in profile, interacting with a digital environment. The background features a world map, various data charts, and technical icons, all rendered in a dark, monochromatic style with a yellowish tint. The person's hand is visible, reaching out towards the virtual space.

AI NAVIGATION

El cambio de los modelos de relación digitales

El cambio de la puerta a internet



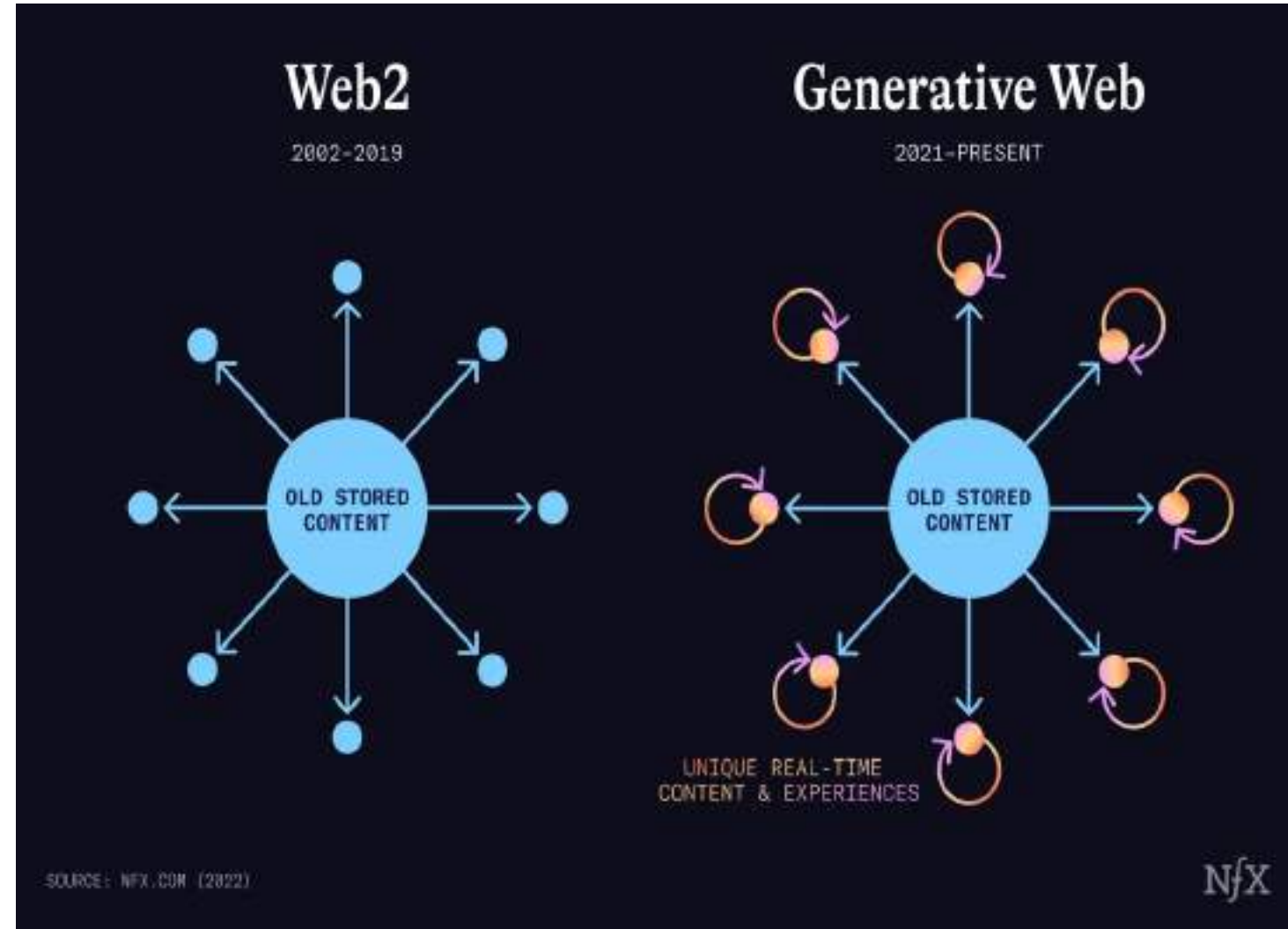
Generating...

Generative Web: From B2C to AI2C

From B2C to AI2C. Crear una experiencia de navegación 100% personalizada en cada interacción

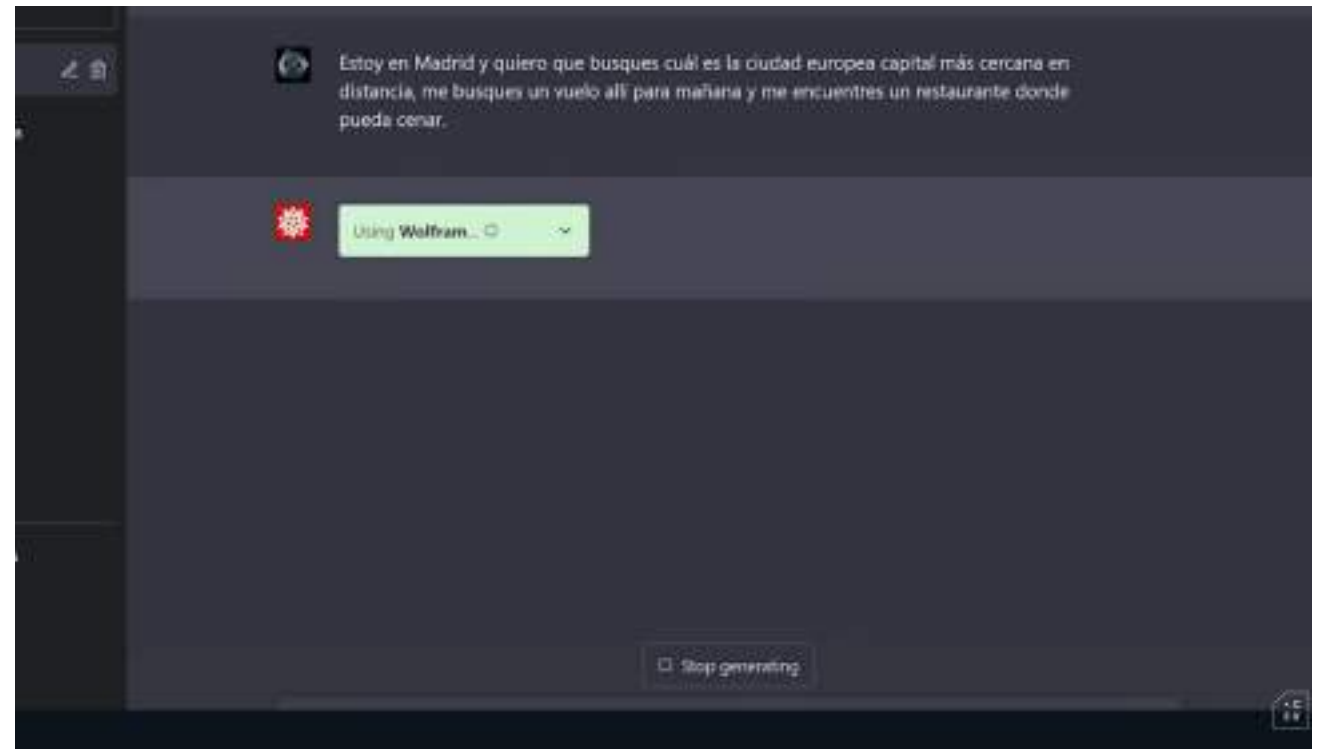
¿Por qué quiero buscar y navegar en una web si puedo preguntar y recibir exactamente lo que quiero? Cuando vamos a una tienda, aunque haya un lineal espectacularmente bien ordenado, cuando no encuentro algo ¿qué hago? Pregunto a algún empleado.

La experiencia digital evolucionará drásticamente hacia una interacción subjetiva cada vez más similar a la realidad offline.



Montando un viaje con un asistente virtual (Chat GPT4)

1. No entro ni a Google, ni a Booking, ni a Vueling ni a nada, mi asistente se conecta por mi. Conoce mis gustos y preferencias de precio. Me busca donde viajar
2. Realiza la búsqueda online e incluso realiza la compra
3. Una vez, comprados los billetes podríamos empezar a montar nuestra visita, en este caso pedimos que nos seleccione un restaurante y nos haga una reserva.



Chat with your Web

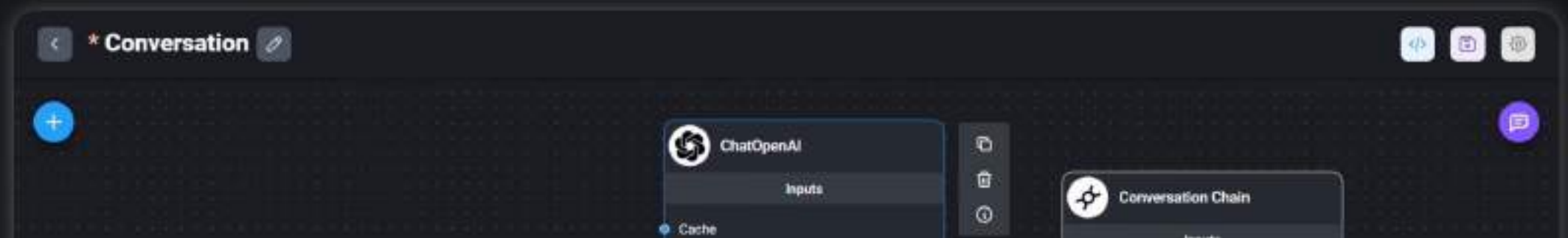
[Features](#)[Use Cases](#)[Community](#)[Webinars](#)[Docs](#)[Github](#)

Build LLM Apps **Easily**

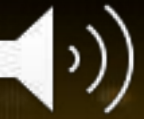
Open source low-code tool for developers to build customized LLM orchestration flow & AI agents

[Github ★ 21K](#)[Go to Docs](#)

Backed by  Combinator

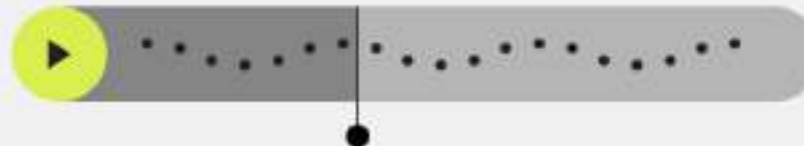


AI Customer Support

[Product](#)[Solutions](#)[Resources](#)[Company](#)[Request a demo](#)

What is PolyAI for restaurants?

PolyAI handles high-volume restaurant needs with the care and efficacy of a real person.



Listen to Emily's table reservation

All call recordings





HYPER-PERSONALIZATION

Personalización en tiempo real

Experiencia personalizada en tiempo real



[Youtube: complete video](#)

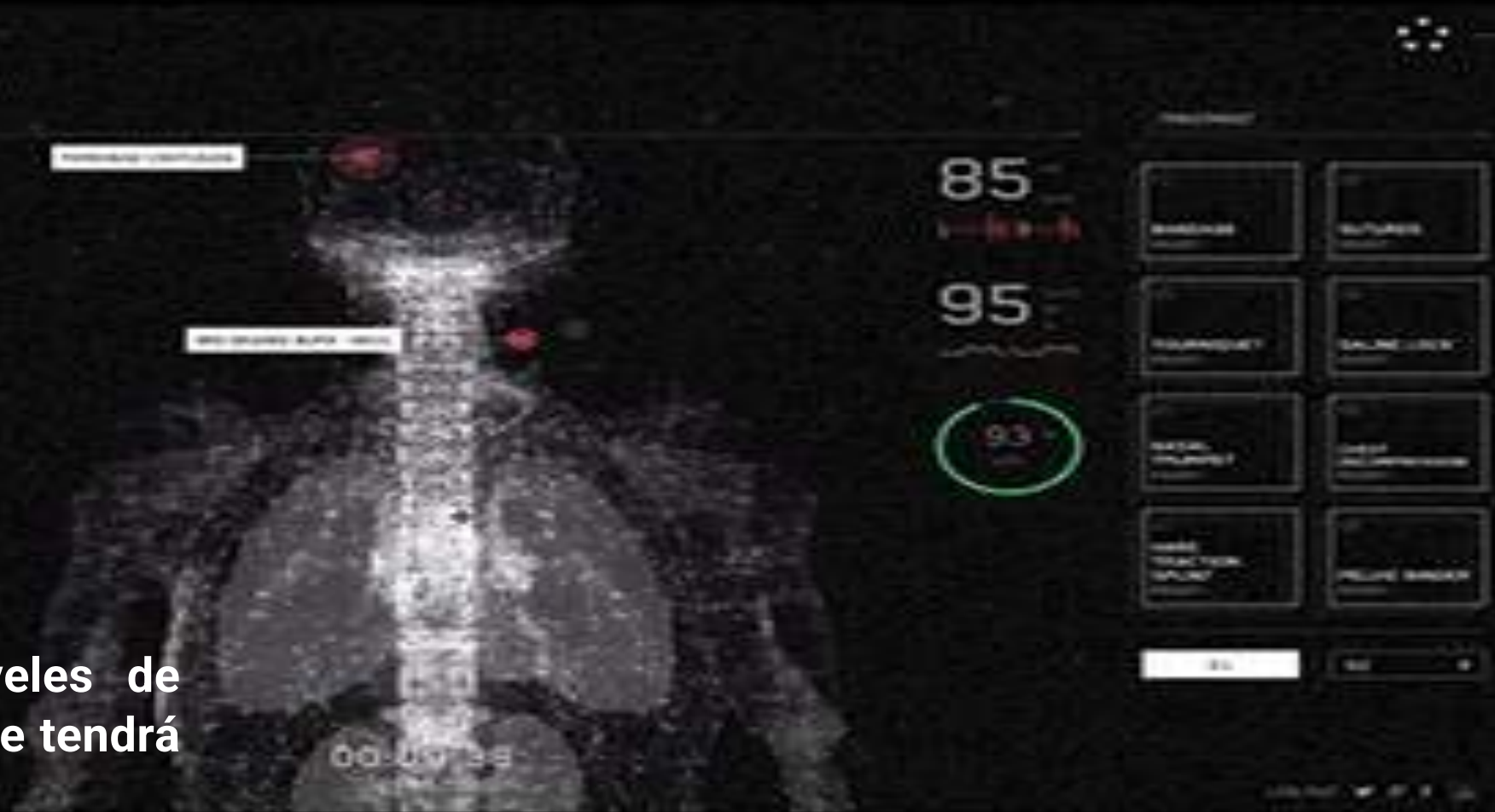
“La NBA presenta la última experiencia en contenidos: ¿quieres verte jugando unos playoffs de la NBA en directo? No hay problema ”



Experiencia personalizada en tiempo real



“Le llamo porque sus niveles de glucosa indican que en breve tendrá un ataque cardiaco”



CEX Assistant usando un Pre-trained model

FUNCIONALIDADES



Capacidad de responder a preguntas sobre el mantenimiento y funcionamiento del vehículo.



PILOTO

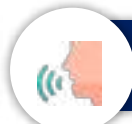
FORMATO RELACIONAL



Text

Text to text

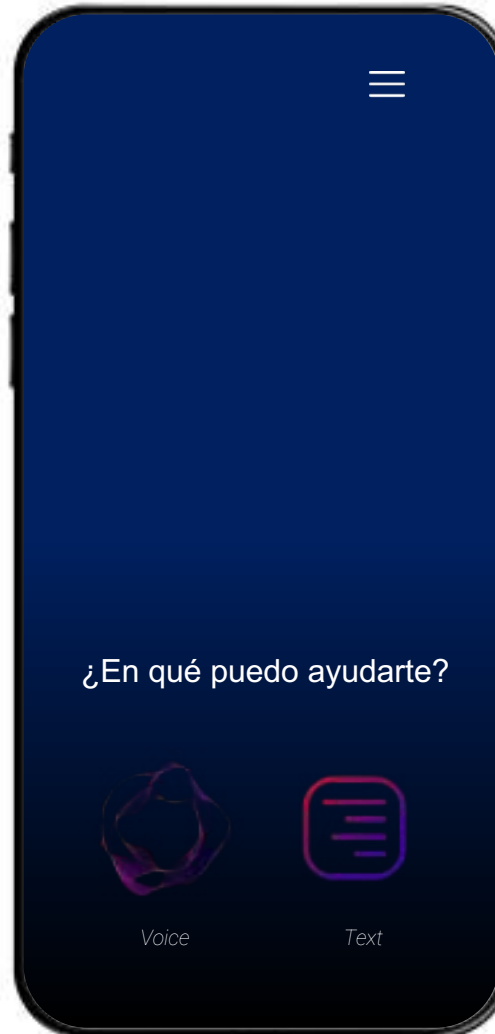
Text to voice



Voice

Voice to voice

Voice to text



/QUERIES SOBRE...

FUNCIONAMIENTO

- Cómo utilizar las luces o el sistema de aire acondicionado.
- Cómo utilizar el start-stop.
- Cómo activar o desactivar el sistema de frenado automático.
- Cómo conectar el teléfono móvil.
- Cómo acceder a la información del sistema de navegación.
- Cómo ajustar la cama o el espacio de almacenamiento.
- Cómo utilizar el toldo o la mesa exterior
- Cómo conectar dispositivos electrónicos al sistema de energía de la furgoneta.

ELEC - KNOWLEDGE

- ¿Cuánto tiempo se tarda en cargar completamente la batería?
- ¿Cuánta autonomía puedo esperar de una carga completa?
- ¿Cómo sé cuándo es el momento de cambiar la batería?
- ¿Puedo cargar el coche en cualquier enchufe de casa o necesito un cargador especial?
- ¿Cómo afecta el clima a la autonomía de la batería?

MANTENIMIENTO

- ¿Qué sucede si me quedo sin batería en la carretera y no hay estaciones de carga cercanas?
- ¿Cómo puedo verificar el estado de la batería de mi coche y saber cuánto tiempo me queda antes de necesitar una carga?
- ¿Cómo puedo identificar si hay algún problema en el sistema de refrigeración del coche?
- ¿Cómo puedo alargar la vida útil de mi batería de coche?



CUSTOMER KNOWLEDGE

Conoce a tus clientes como nunca antes

Análisis de interacciones



Analiza las interacciones y conversaciones con los clientes para mejorar tu negocio

- Proporciona herramientas de lenguaje natural para rastrear conversaciones de voz y texto.
- Es un agente optimizador de rendimiento y automatiza procesos repetitivos que impulsan ingresos y retención.

OBSERVE.AI PRODUCT SOLUTIONS CUSTOMERS RESOURCES COMPANY GET A DEMO

Live Conversation Intelligence for Contact Centers

Observe.AI is built on the most accurate contact center specific large language model (LLM) and generative AI engine in the industry, Observe.AI uncovers insights from 100% of customer interactions to maximize frontline team performance, and drive outcomes across the business, from more sales to higher retention and better compliance.

REQUEST A DEMO

HOW

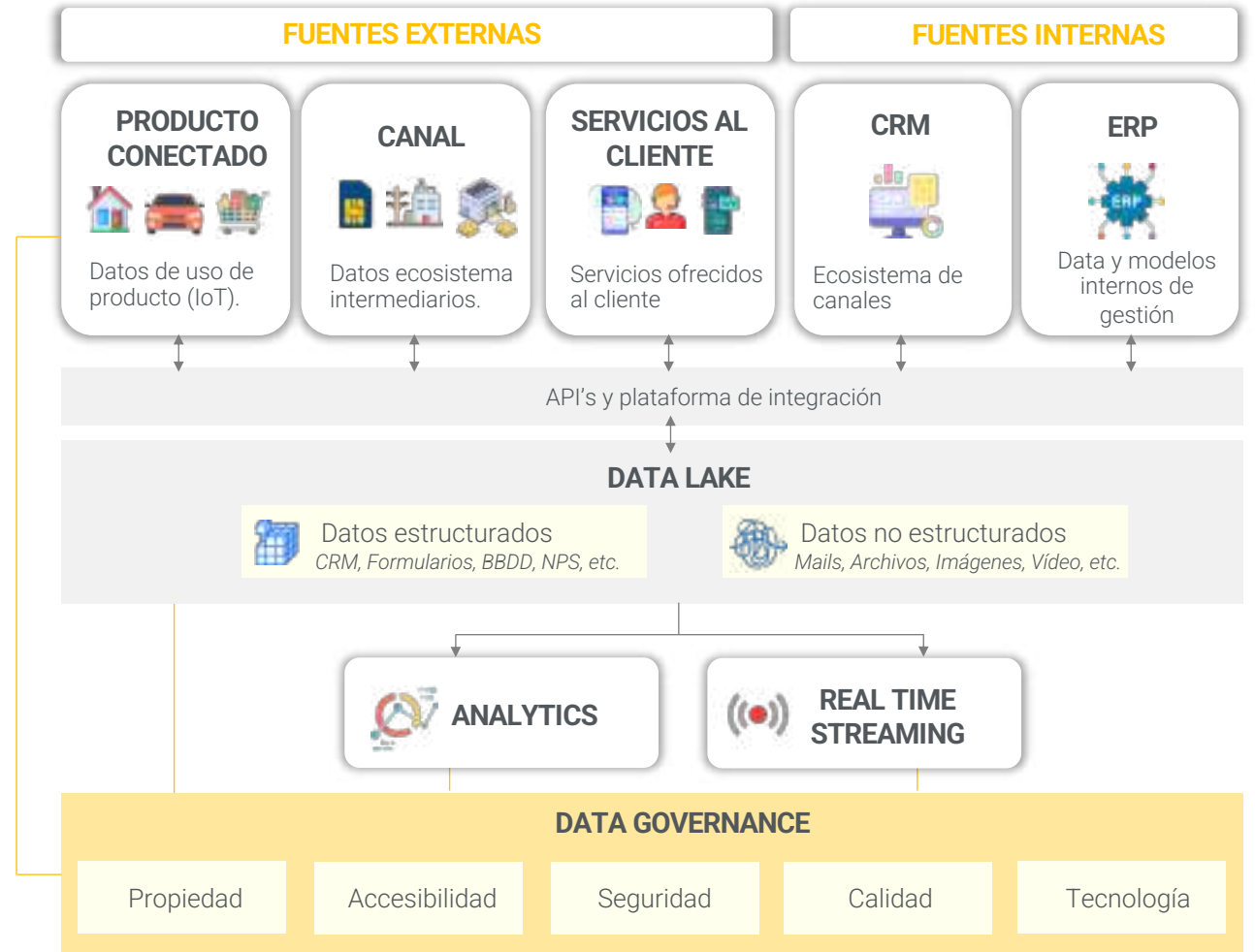
¿Por dónde empezamos?



TIP 1: Define una estrategia de datos

IA IS ABOUT DATA

- Definir una **estrategia de datos**
- Construir, desarrollar y mantener una **arquitectura de datos** interna
- Fomentar una **cultura** basada en datos



TIP 2: Detecta casos de uso

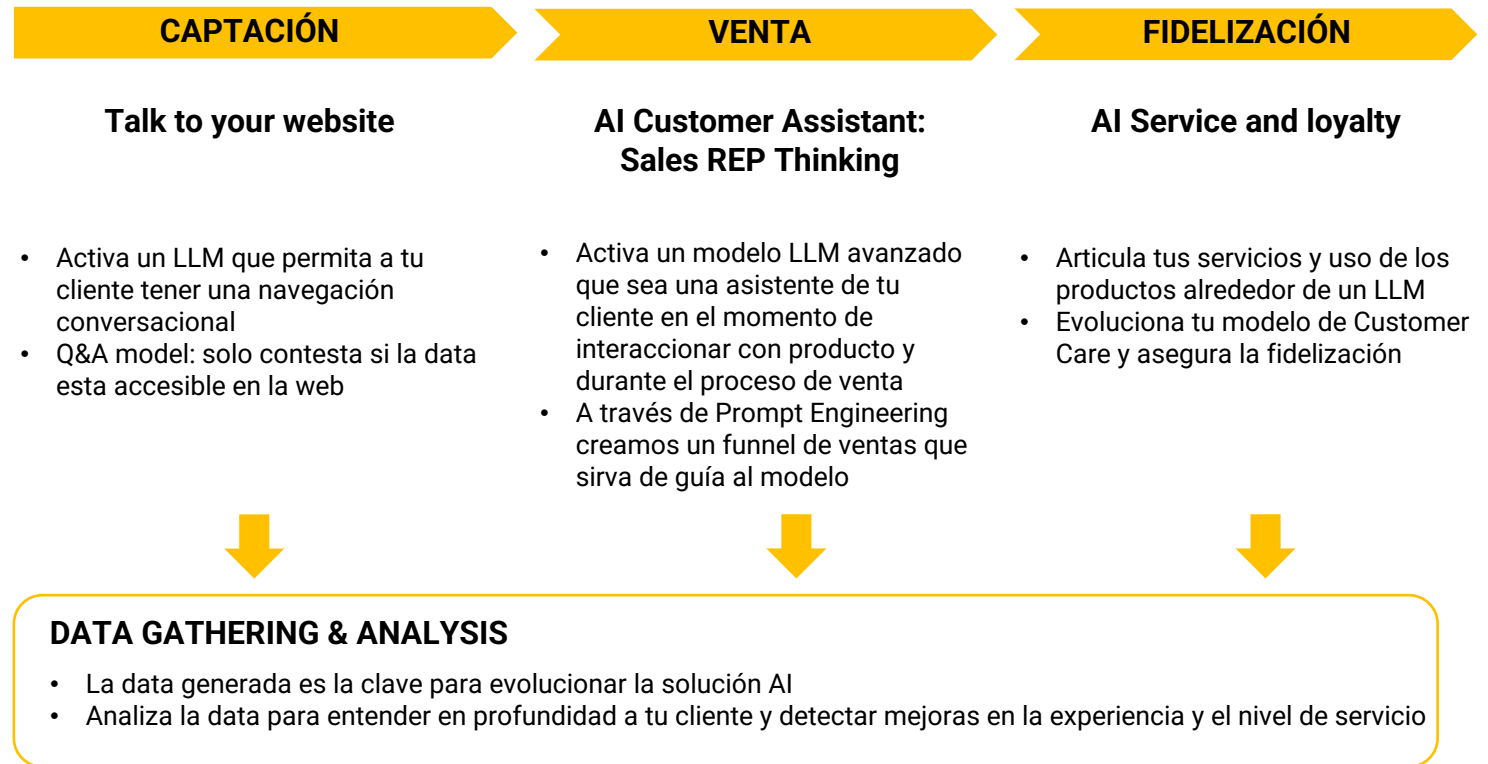
Activa asistentes que permitan personalizar de forma subjetiva la relación con tu cliente a lo largo del Journey

La relación conversacional asegura una experiencia 100% personalizada: pregunta lo que quieras, como quieras.

La relación permite la generación de data clave para el entrenamiento de nuevas soluciones más complejas a lo largo del tiempo.

1. La relación conversacional asegura una experiencia 100% personalizada: pregunta lo que quieras, como quieras.
2. La relación permite la generación de data clave para el entrenamiento de nuevas soluciones más complejas a lo largo del tiempo. Los modelos cambiarán la data no.

Activa asistentes (o uno solo) que den repuesta en las distintas fases del Customer Journey



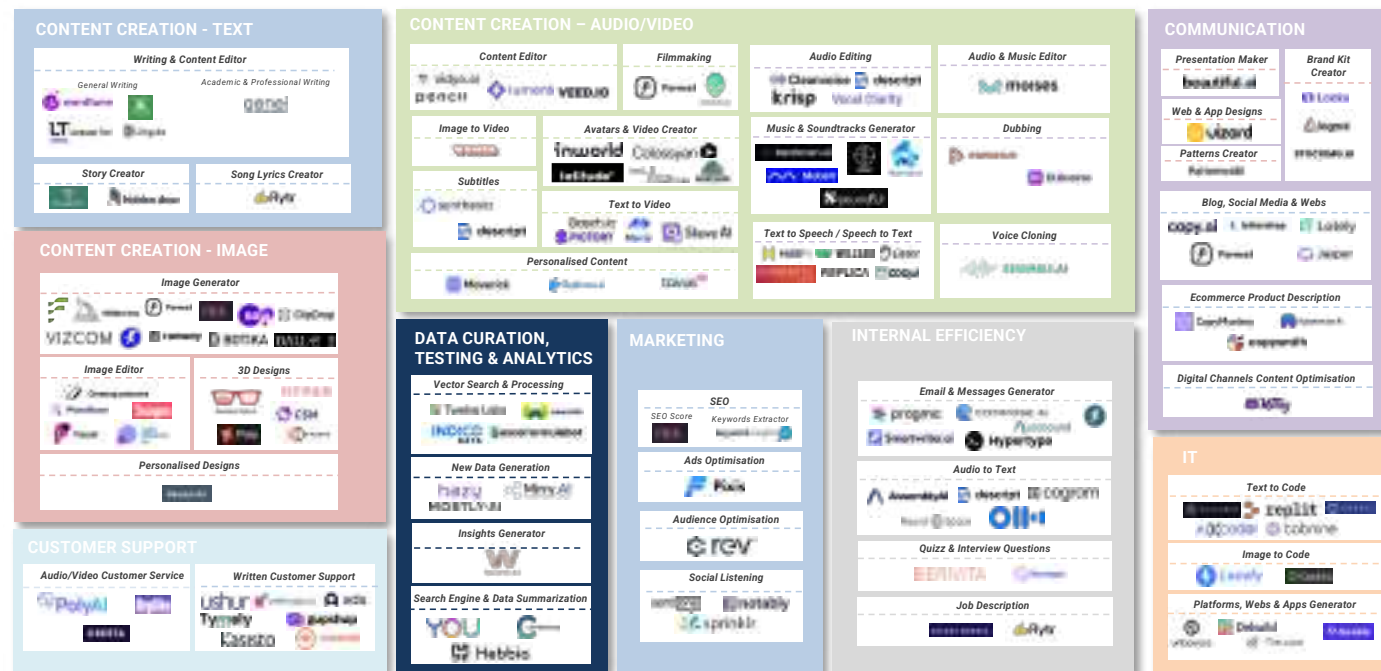
TIP 3: Activa una AI TOOLBOX

En una primera fase puede ser relevante activar la exploración a través del uso de herramientas genéricas

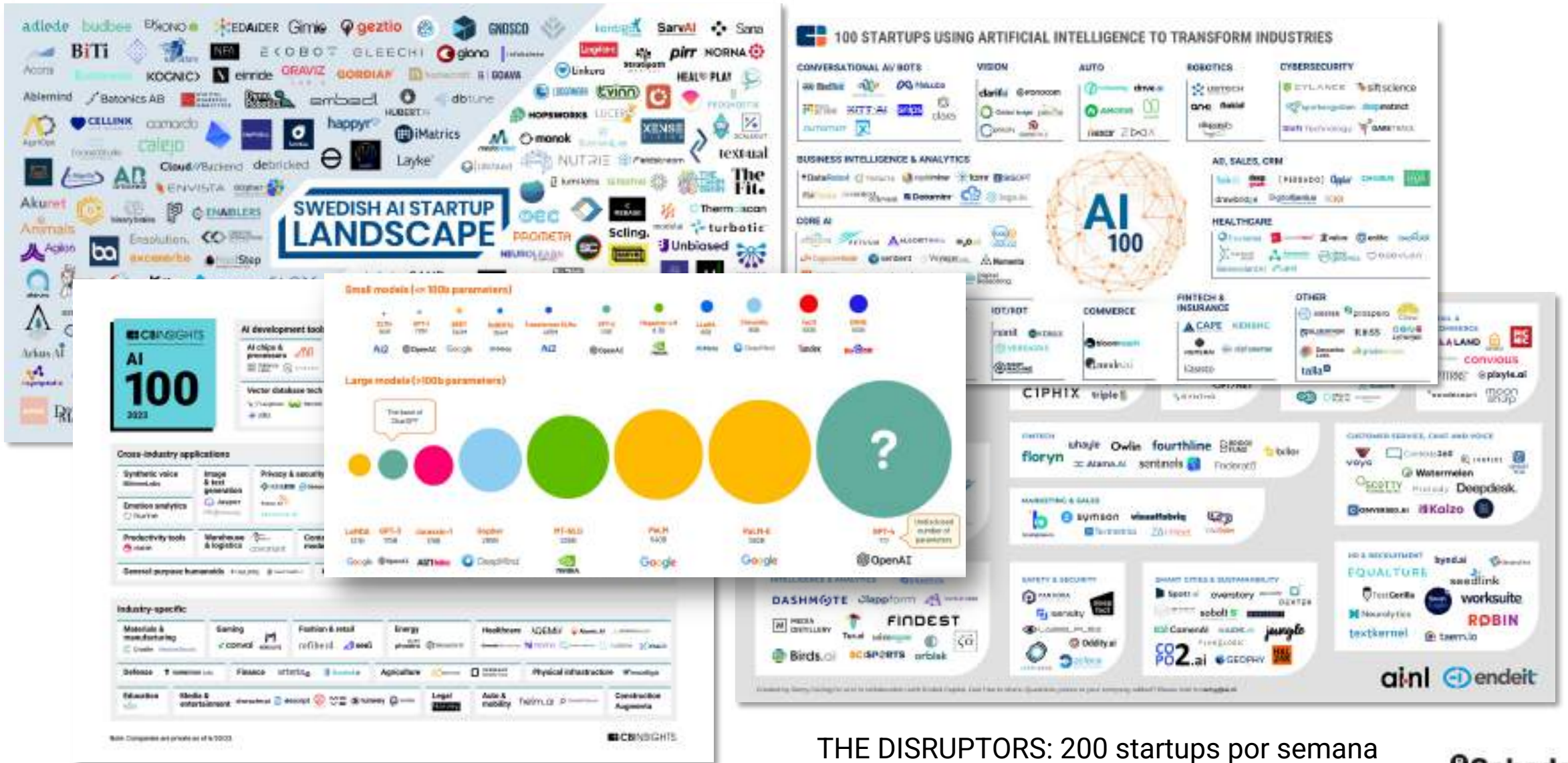
La Generative AI constituye el último paso relevante de la digitalización de las organizaciones, por lo que aunque sea de forma exploratoria, es necesario proceder con la activación de su uso dentro de nuestros entornos de generación de valor.

Un primer paso, previo al diseño de modelos específicos para nuestra organización (necesario si queremos extraer el máximo partido a dicha tecnología) es el uso de herramientas genéricas de lenguaje, video, sonido, imagen o código para eficientar el día a día de nuestro trabajador. Este paso es clave para:

- FAMILIARIZAR AL EQUIPO EN EL USO DE HERRAMIENTAS AI:** Saber hacer un buen prompting o entender la generación de respuestas (por intuición) de la IA es el primer paso para asegurar la integración de la misma en nuestro entorno.
- VISUALIZAR LOS ENTORNOS CLAVE DE APLICACIÓN:** El uso de estas herramientas puede ser el primer paso para detectar de forma orgánica (a través del mismo equipo)



TIP 4: Activa un AI RADAR



THE DISRUPTORS: 200 startups por semana

Solo estamos en el principio, pero esto evoluciona muy rápido...



MIDJOURNEY
All about imagination

La evolución de la
calidad es
exponencial en el
último año



Midjourney v1
March, 2022



Midjourney v2
April, 2022



Midjourney v3
July 2022



Midjourney v4
November, 2022



Midjourney v5
March, 2023

B Sabadell

Hub Empresa

¡Muchas gracias!

IA en la empresa:
**Lleva la experiencia de cliente
a otro nivel**



Nerea Martín Lafuente

Consultora de estrategia de negocio e innovación en
RocaSalvatella

