

# 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

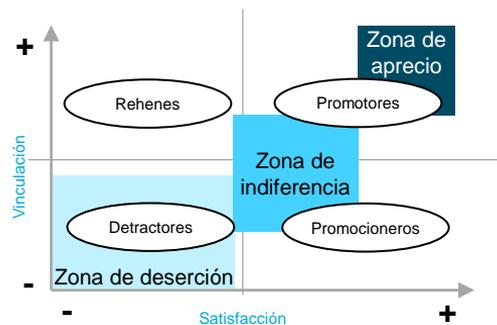
### Dimensiones

#### 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



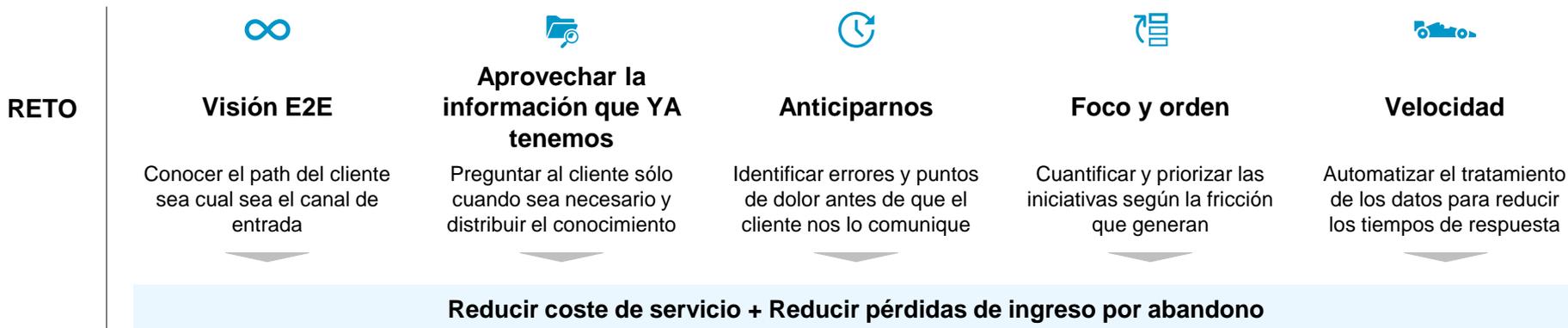
## Satisfacción

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

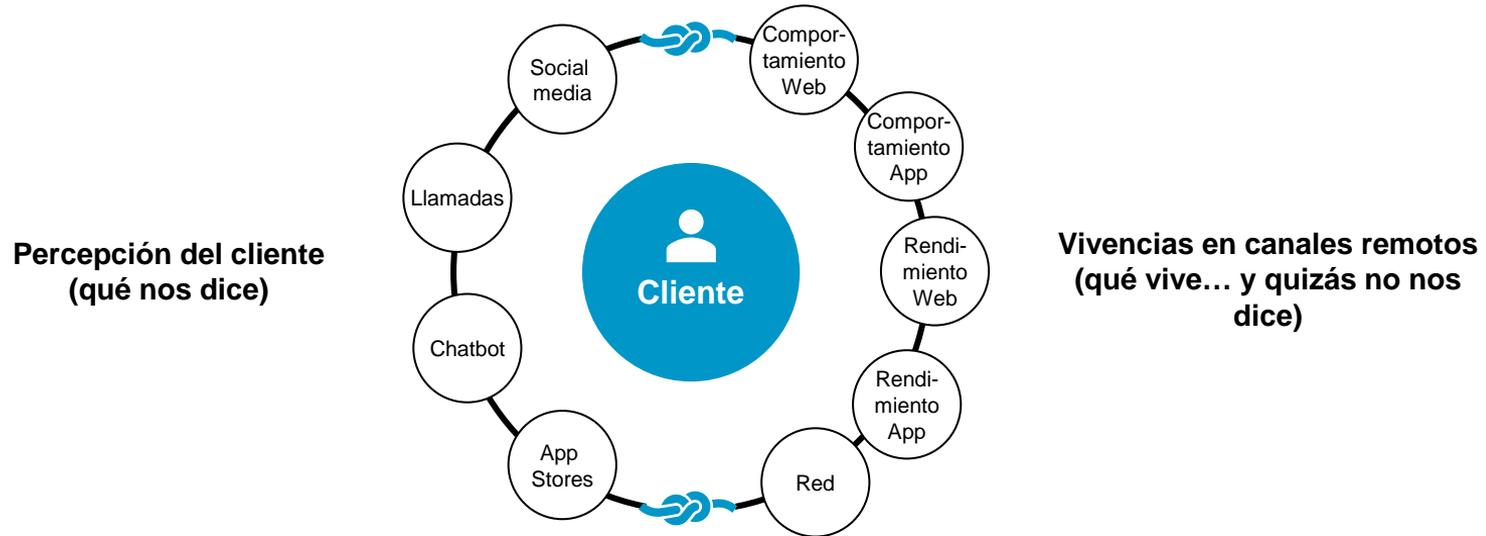


Escuchar al cliente

....para mejorar la satisfacción necesitamos **descifrar** <sup>® Sabadell</sup>  
**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

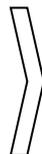
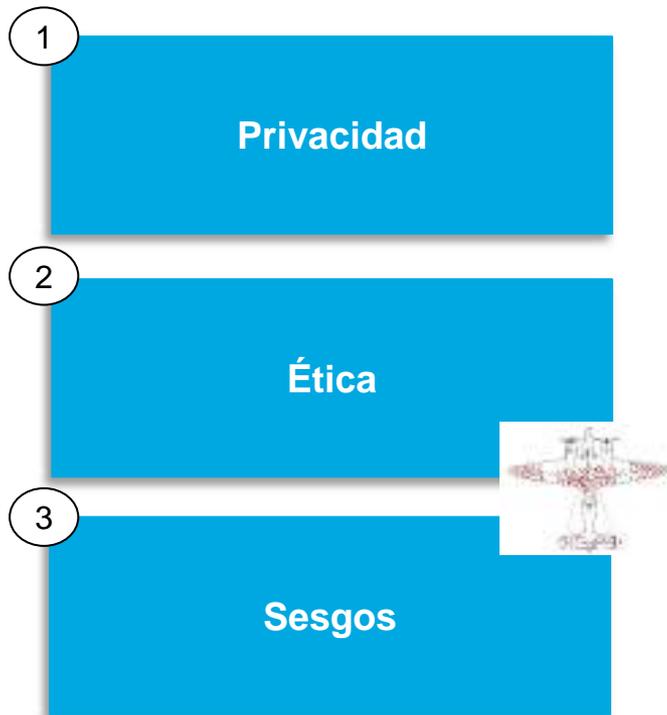
Hiperpersonalización

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)

*The New York Times* **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, interacting with the virtual space.

# AI NAVIGATION

**El cambio de los modelos de relación digitales**

# El cambio de la puerta a internet



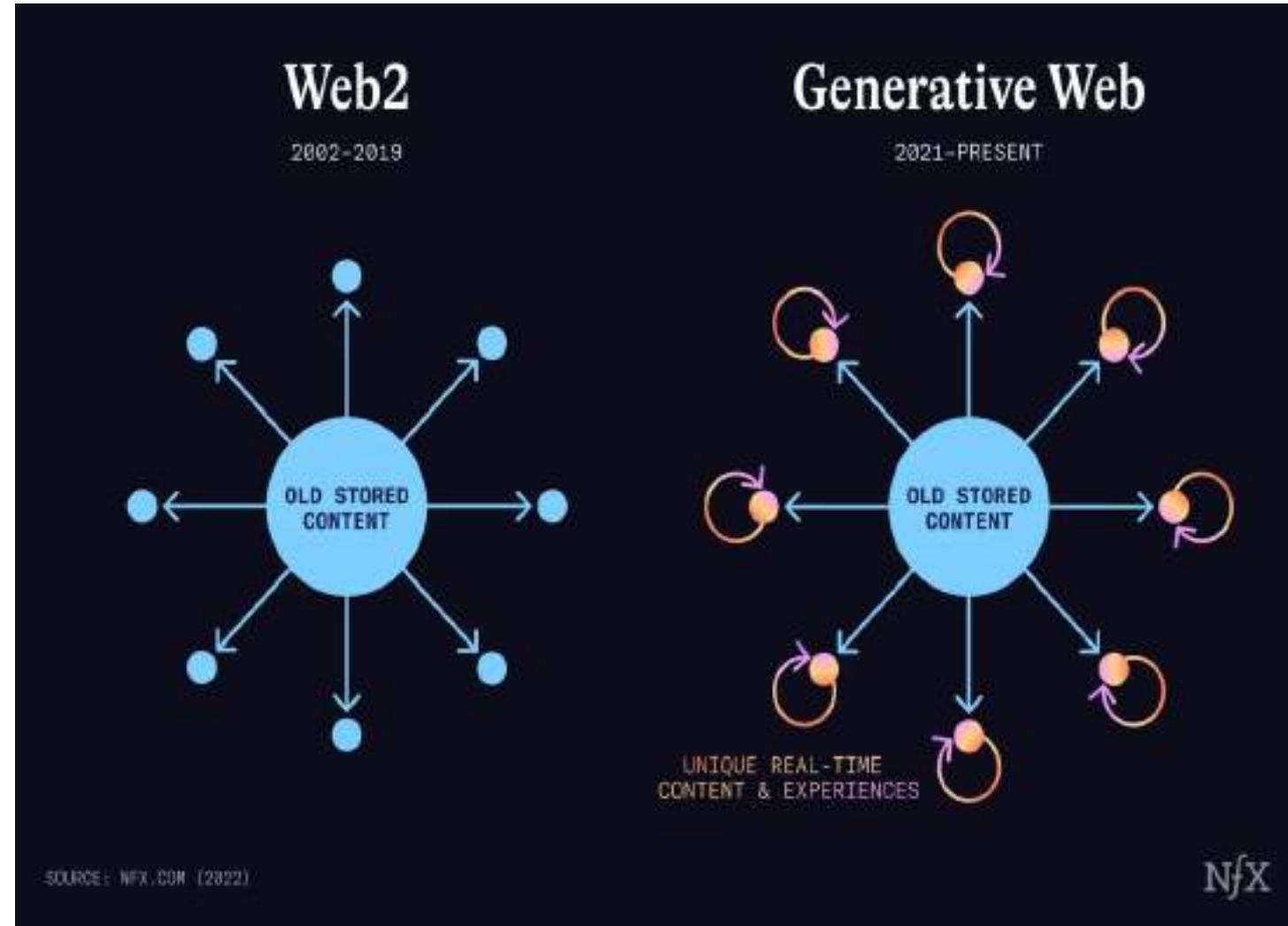
# Generating...

# Generative Web: From B2C to AI2C

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

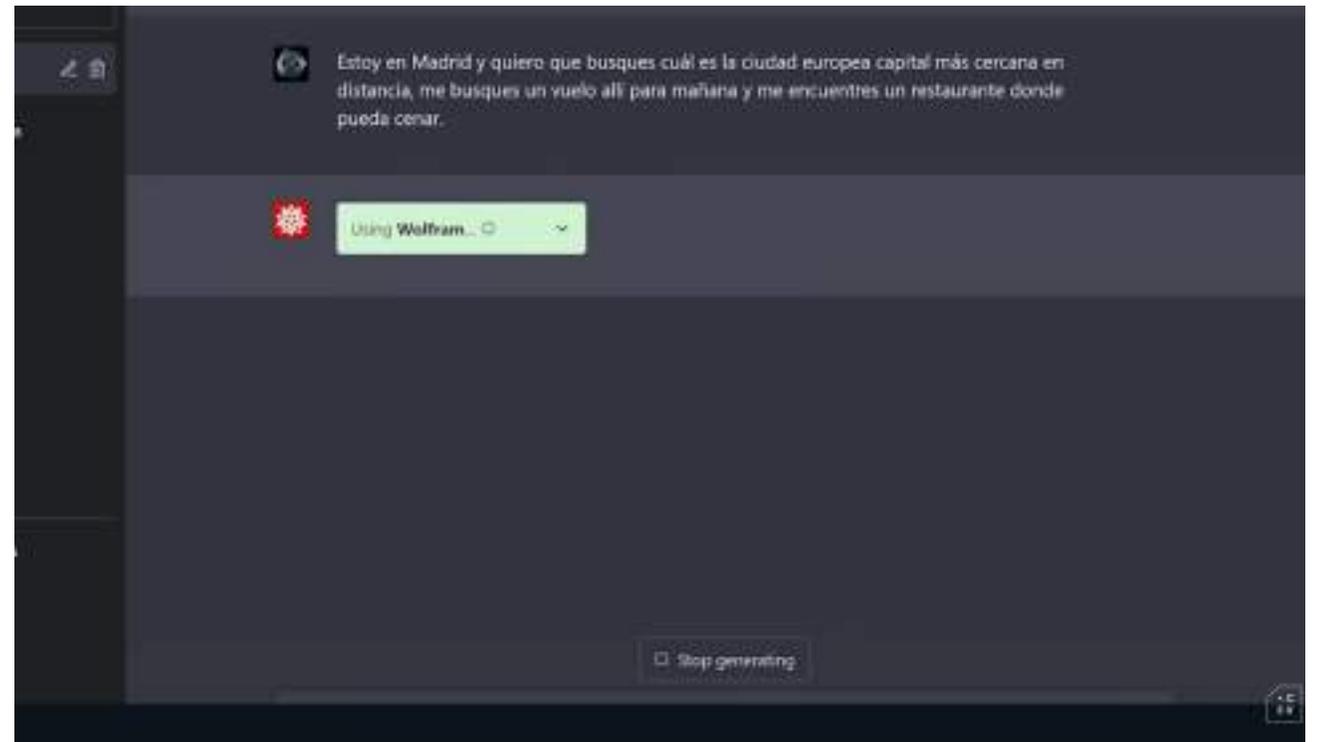
¿Por qué quiero buscar y navegar en una web si puedo preguntar y recibir exactamente lo que quiero? Cuando vamos a una tienda, aunque haya un lineal espectacularmente bien ordenado, cuando no encuentro algo ¿qué hago? Pregunto a algún empleado.

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

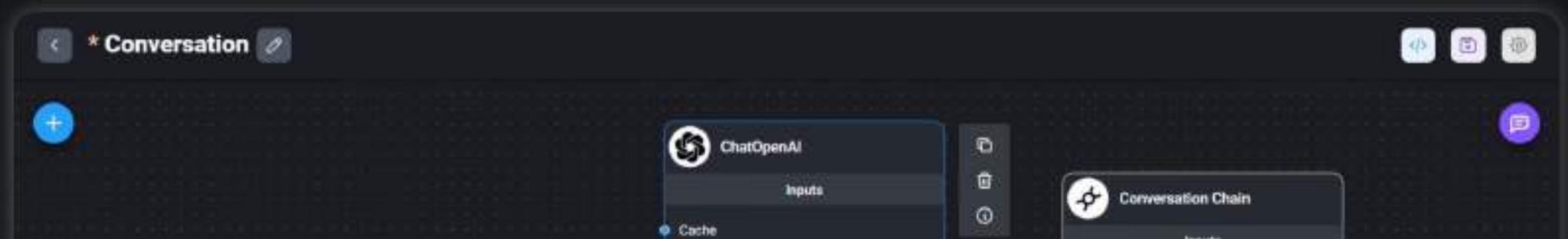
[Features](#)[Use Cases](#)[Community](#)[Webinars](#)[Docs](#)[Github](#)

## 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

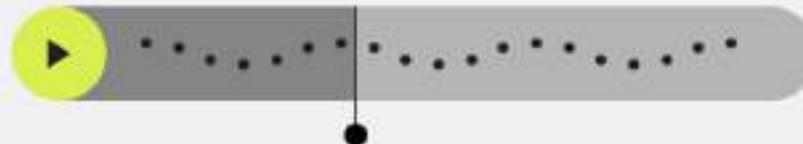


# AI Customer Support

[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](#)

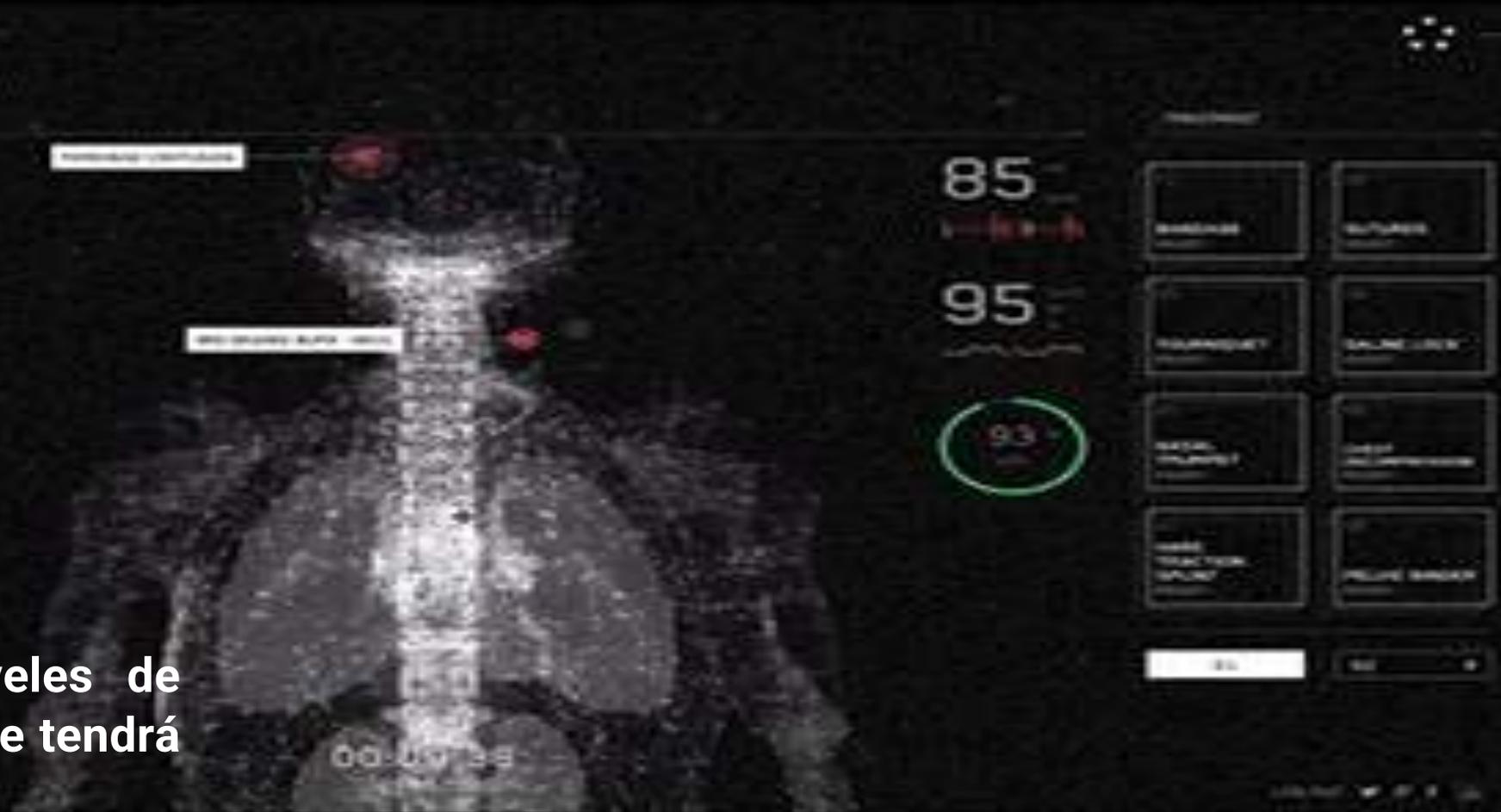
**“La NBA presenta la última experiencia en contenidos: ¿quieres verte jugando unos playoffs de la NBA en directo? No hay problema ”**



# 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

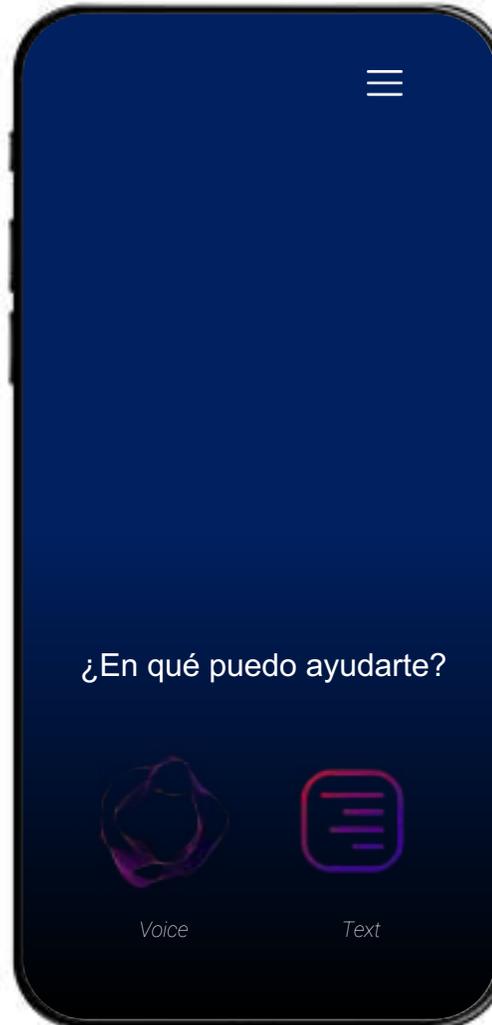
Text to voice



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

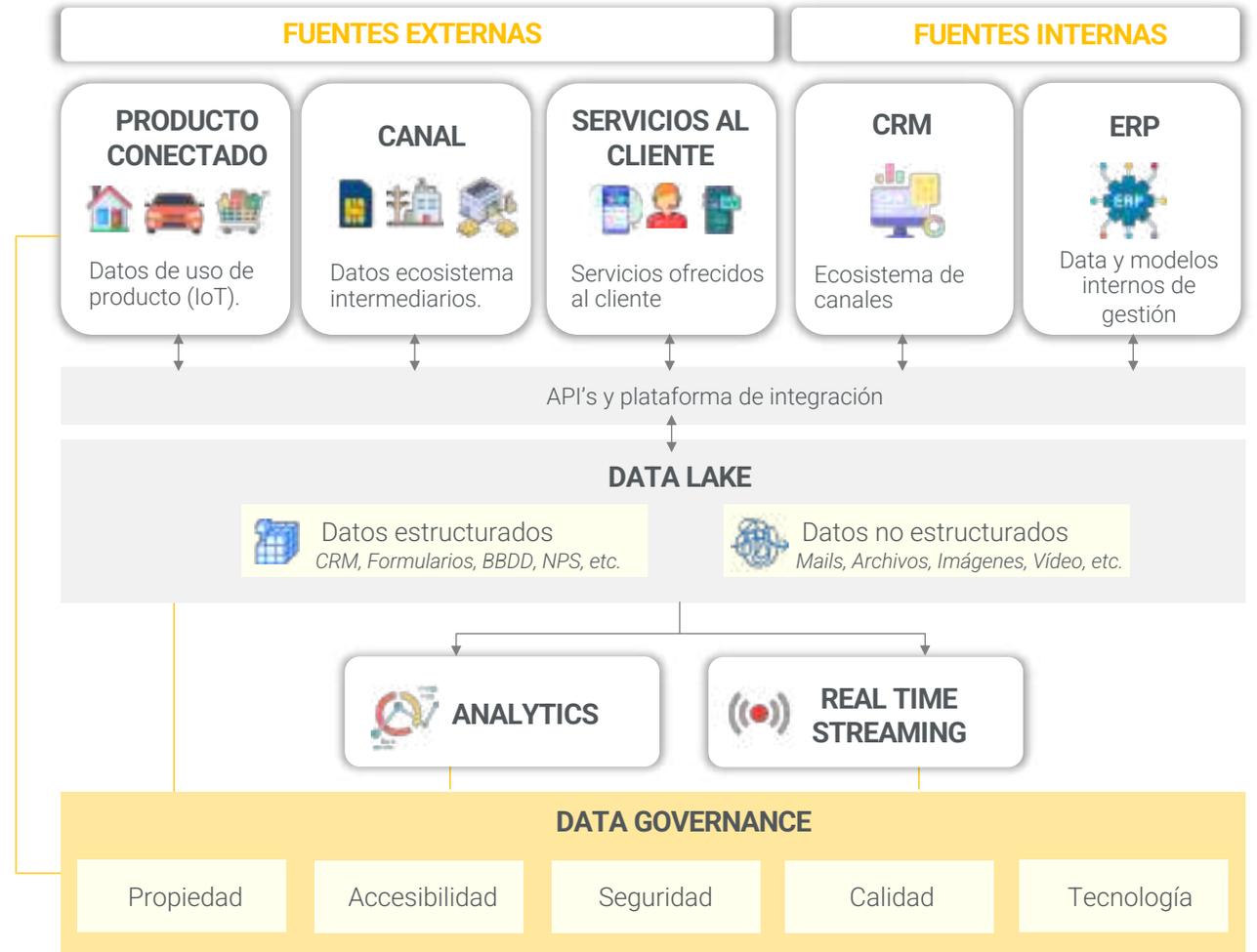
¿Por dónde empezamos?



# 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

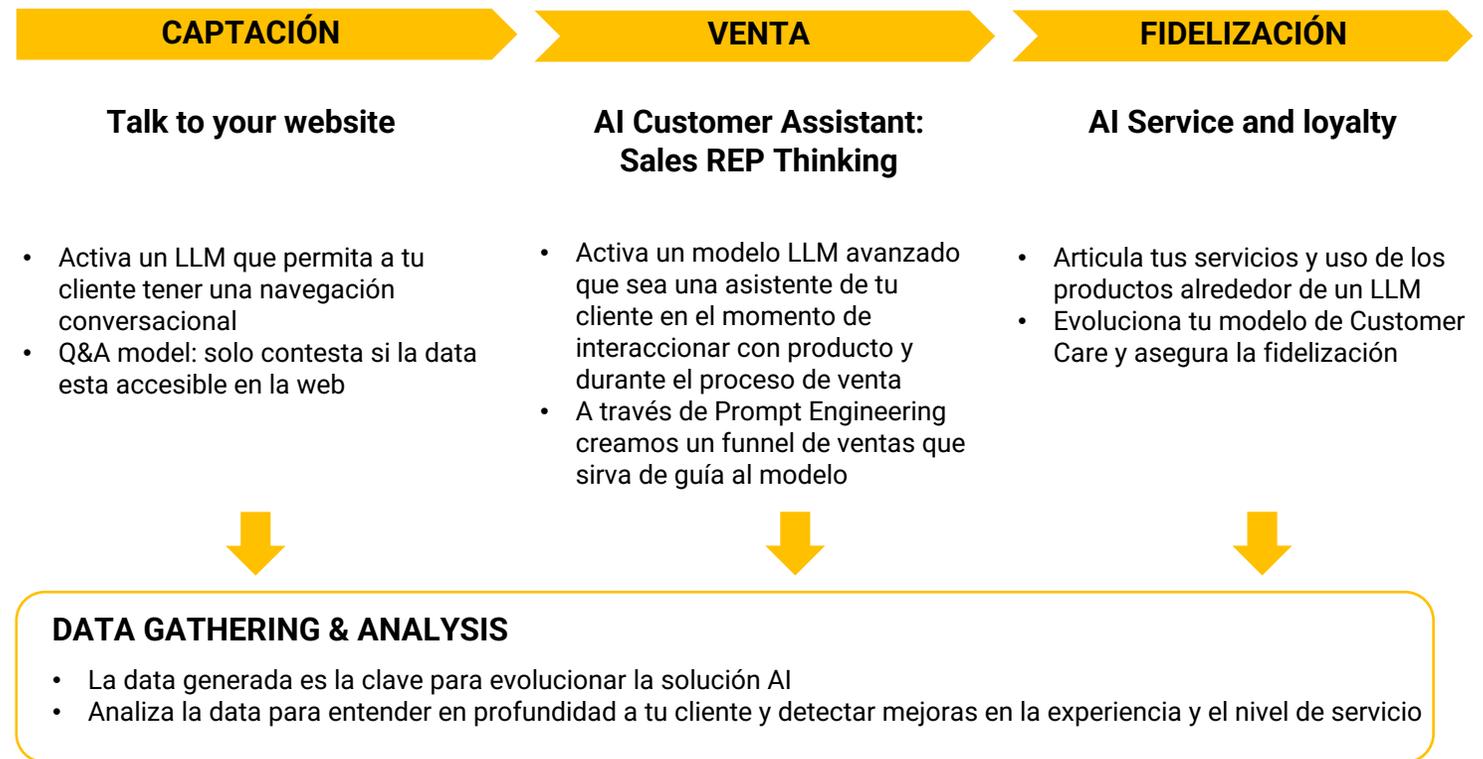
## Activa asistentes que permitan personalizar de forma subjetiva la relación con tu cliente a lo largo del Journey

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



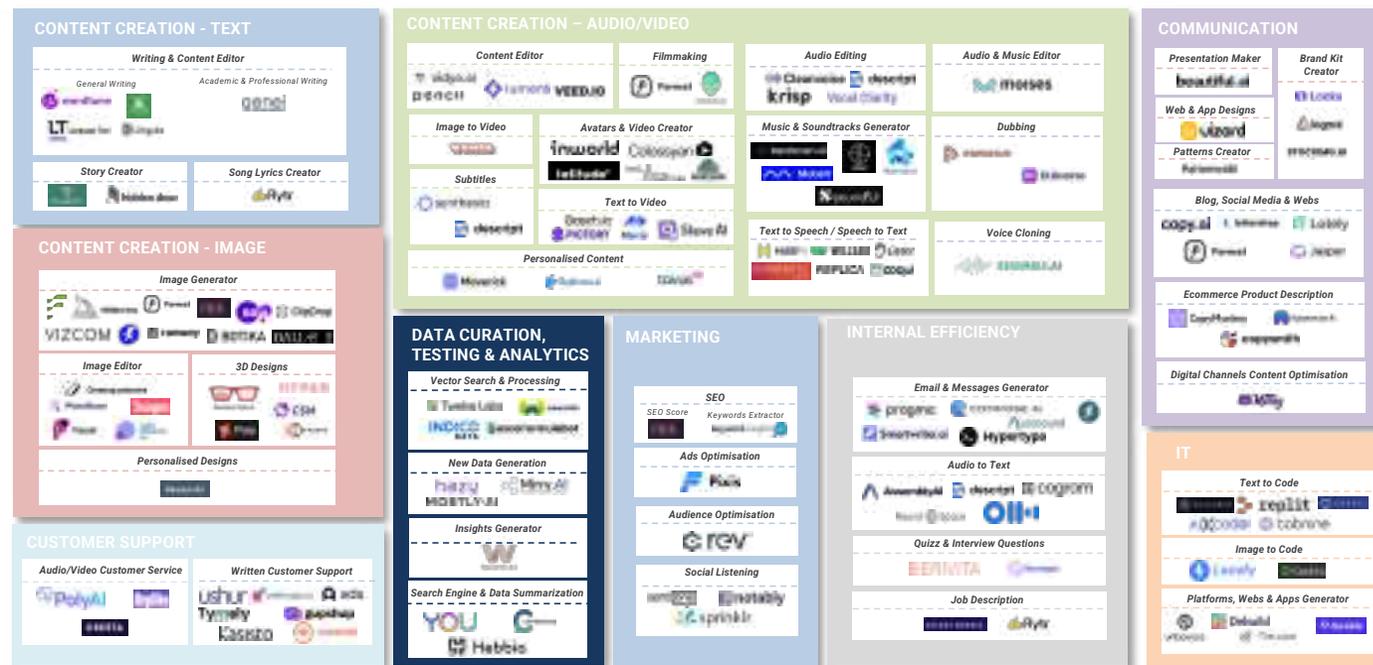
# TIP 3: Activa una AI TOOLBOX

## 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 collage consists of several overlapping reports and startup lists:

- SWEDISH AI STARTUP LANDSCAPE:** A large grid of Swedish startup logos.
- 100 STARTUPS USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE TO TRANSFORM INDUSTRIES:** A report with a central 'AI 100' logo and categorized lists of startups in sectors like Conversational AI/Bots, Vision, Auto, Robotics, Cybersecurity, Business Intelligence & Analytics, AD, Sales, CRM, Healthcare, ID/IDT, Commerce, Fintech & Insurance, and Other.
- AI 100 2023:** A report from CB Insights showing a bar chart of AI development tools and categories like Cross-industry applications and Industry-specific.
- Small models (<100b parameters) / Large models (>100b parameters):** A chart comparing model sizes, with a callout for 'The best of OpenAI' pointing to GPT-4.
- THE DISRUPTORS: 200 startups per semana:** A report listing various startups in categories like DASHMOT, FINDEST, Birds.ai, Safety & Security, Smart Cities & Sustainability, and HR & Recruitment.

THE DISRUPTORS: 200 startups per 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

