

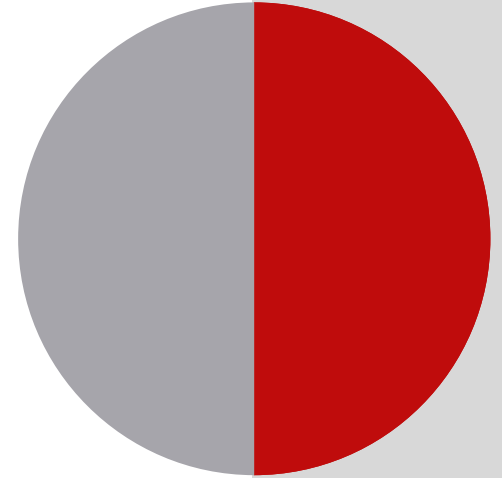


**PENTAFON**

CONTACT CENTER & CXSP

# Las 4 tecnologías que revolucionan la experiencia al cliente

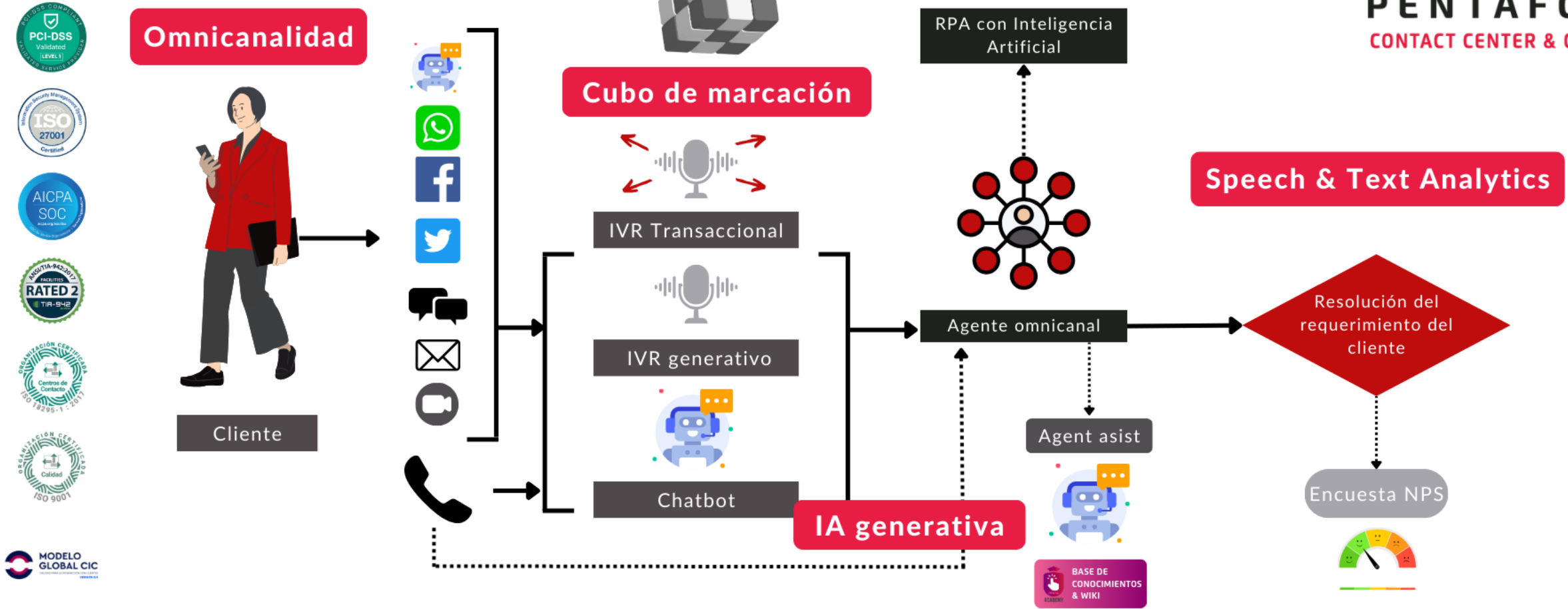
[WWW.PENTAFON.COM](http://WWW.PENTAFON.COM)



# Modelo omnicanal certificado de atención



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & CXSP



FORMACIÓN INICIAL    INMERSIÓN    FORMACIÓN CONTINUA    BASADO EN EL MODELO KIRKPATRICK: REACCIÓN – APRENDIZAJE – COMPORTAMIENTO – RESULTADO

DIRECCIÓN – GERENCIA - COORDINADOR – SUPERVISOR – FORMACIÓN – CALIDAD – RH – WFM – MIS – INNOVACIÓN Y DESARROLLO – IMPLEMENTACIÓN – IT – SEGURIDAD

# Retos del Contact Center



- Experiencia del Cliente
  - Resolución de Problemas
    - Personalización
      - Eficiencia Operativa
    - Satisfacción del Cliente
  - Retención de Clientes
- Oportunidades de Ventas

# ¿Qué es la omnicanalidad?

## Multicanalidad



## Omnicanalidad



# Omnicanalidad y las generaciones



PENTAFON  
CONTACT CENTER & CXSP

Análogos

Migrantes a digitales

Nativos Digitales

100% voz

30% voz 70% digital

Baby Boomers

1946 a 1964

Generación X

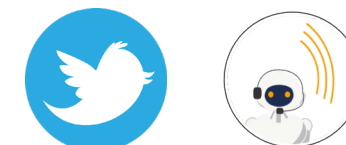
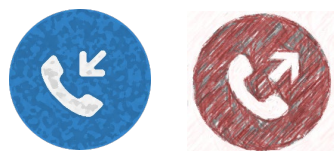
1965 a 1980

Generación Y  
Millenials

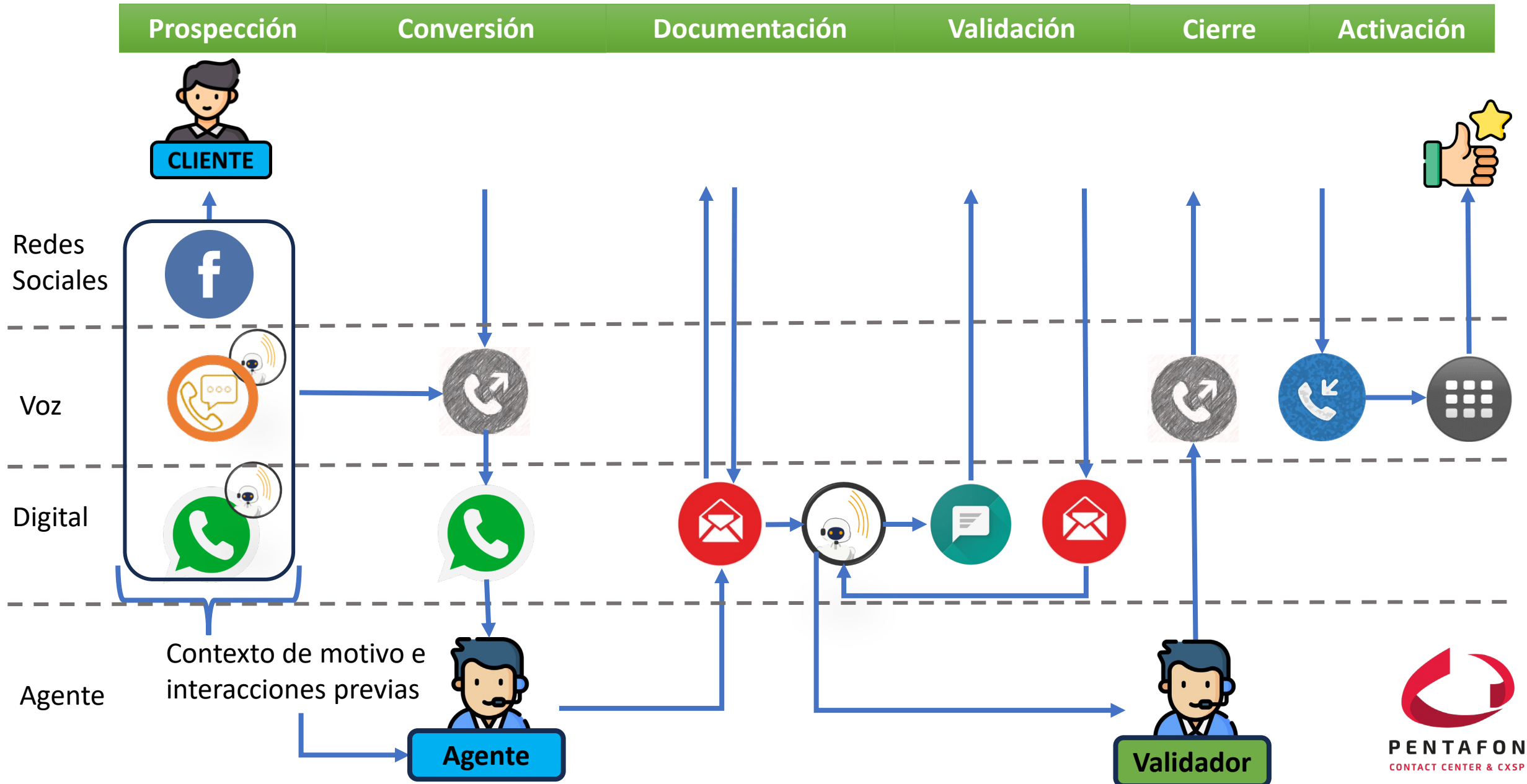
1981 a 2000

Generación Z

2001 a 2016



# Journey del cliente en la omnicanalidad



# Beneficios del cliente en la omnicanalidad



PENTAFON  
CONTACT CENTER & CXSP



**Híper  
Personalización**



**Resolución**



**Experiencia**



**Satisfacción**



# Beneficios del Centro de Contacto



PENTAFON  
CONTACT CENTER & CXSP



**Eficiencia**



**Reducción  
de costos**



**Flexibilidad**



**Fidelización**



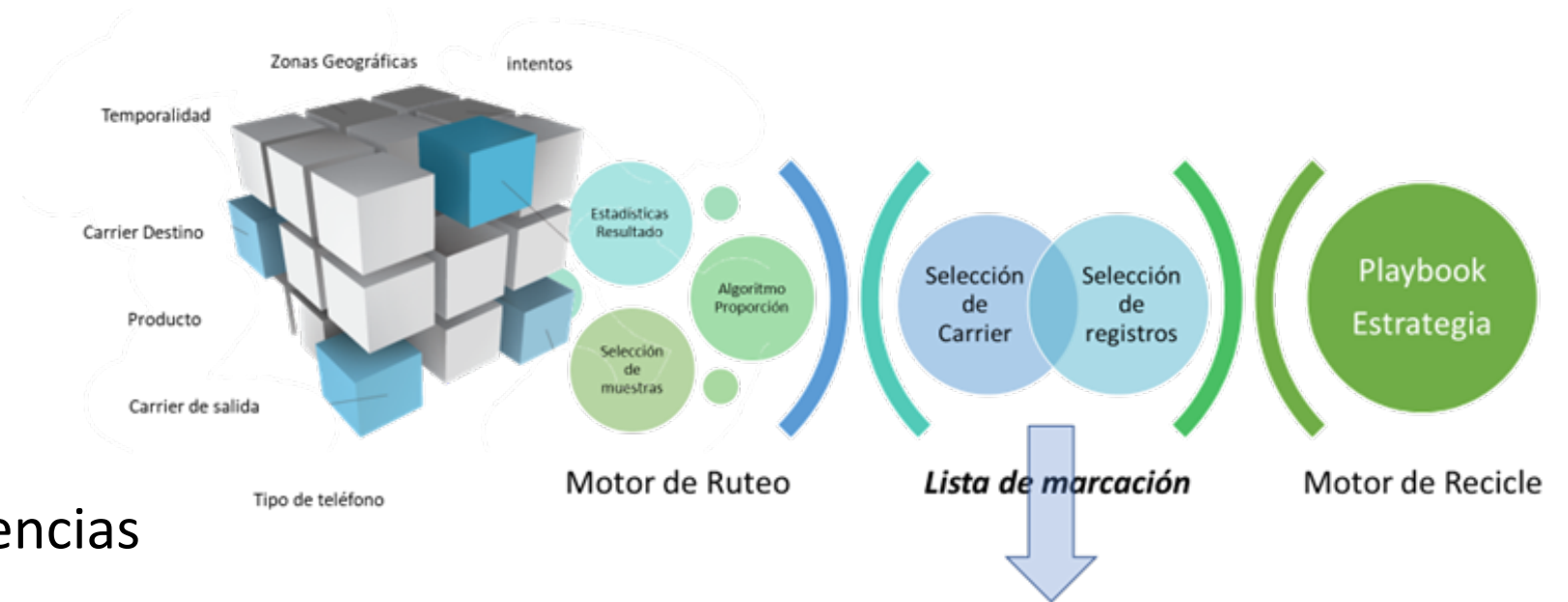


# Cubo de marcación

- ¿Que determina el mejor Contacto ?
  - ¿Base , Carrier o estrategia ?

- Benchmark entre carriers
  - La dificultad de hacer un Benchmark real

- ¿Como aprovechar las diferencias entre proveedores?
  - Temporalidad, Variables, Tecnología , AI, Subasta



# Cubo de marcación



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & CXSP



# La **IA GENERATIVA** en el centro del CX

Mejores prácticas para desplegar una estrategia de IA efectiva

# Mitigando los riesgos de GPT

## Seguridad y Calidad



# SELF SERVICE + AI AGENTS

Automatiza las interacciones a tu centro de contacto y mesa de ayuda

- Pon toda la información de tu empresa a una conversación con GPT
- Disminuye el tráfico de consultas a tus ejecutivos
- Elimina la latencia de respuesta a tus clientes
- Garantiza la máxima seguridad y calidad en las respuestas.

## RESULTADOS:

7.5X

Reducción en Tiempos de Atención

+98%

de entendimiento por texto y 90% por voz

4X

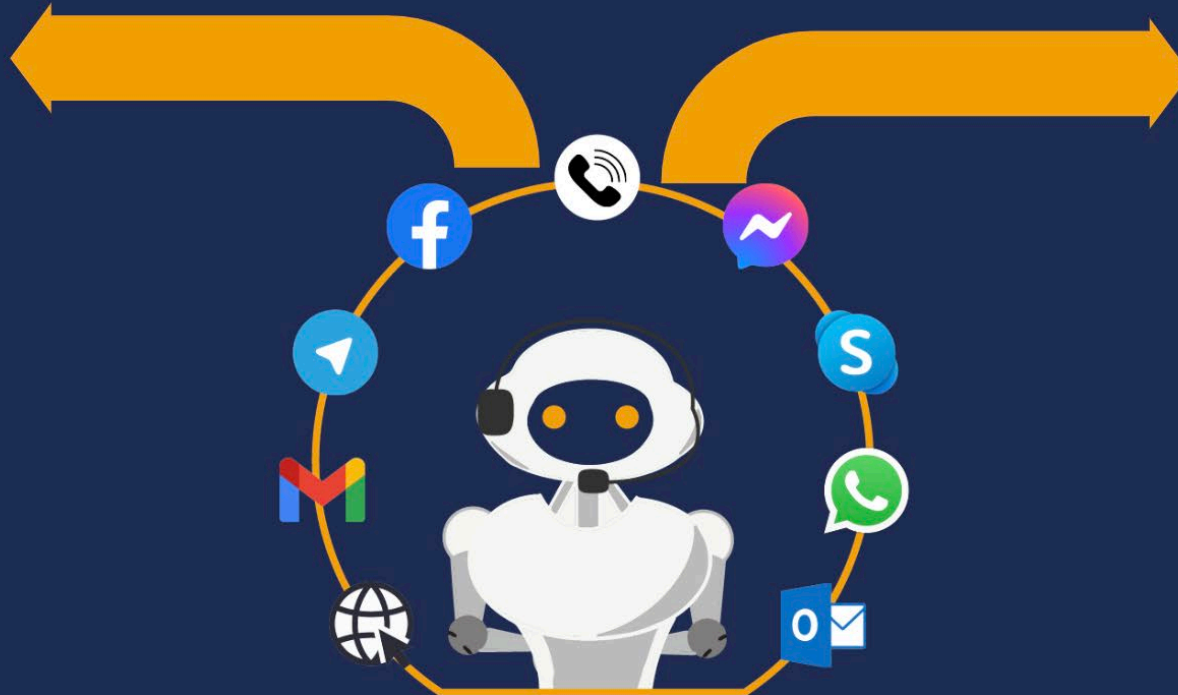
Reducción en errores operativos

+100,000

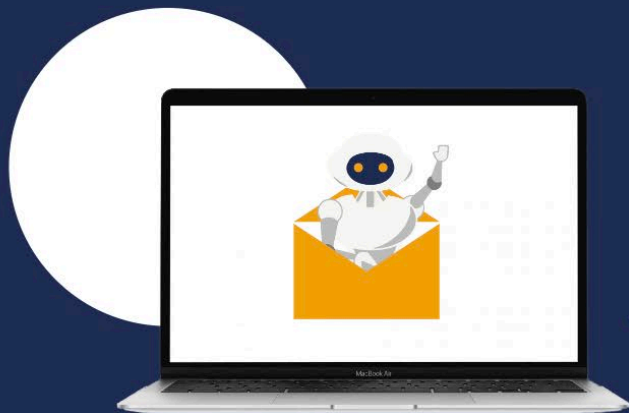
usuarios /día con atención inmediata transaccional



Chatbot

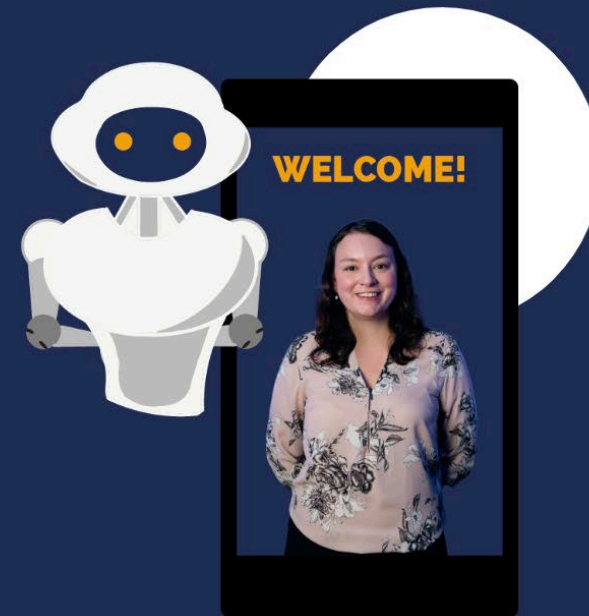


Voicebot



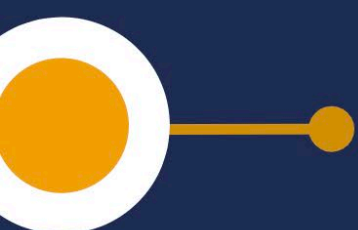
Emailbot

GPT  
**OMNICHANNEL**  
 SUITE



Concierge Virtual

Plataforma Única de Conocimiento: Sube tus documentos y conecta tus bases y habla con tu Asistente GPT por cualquier canal.

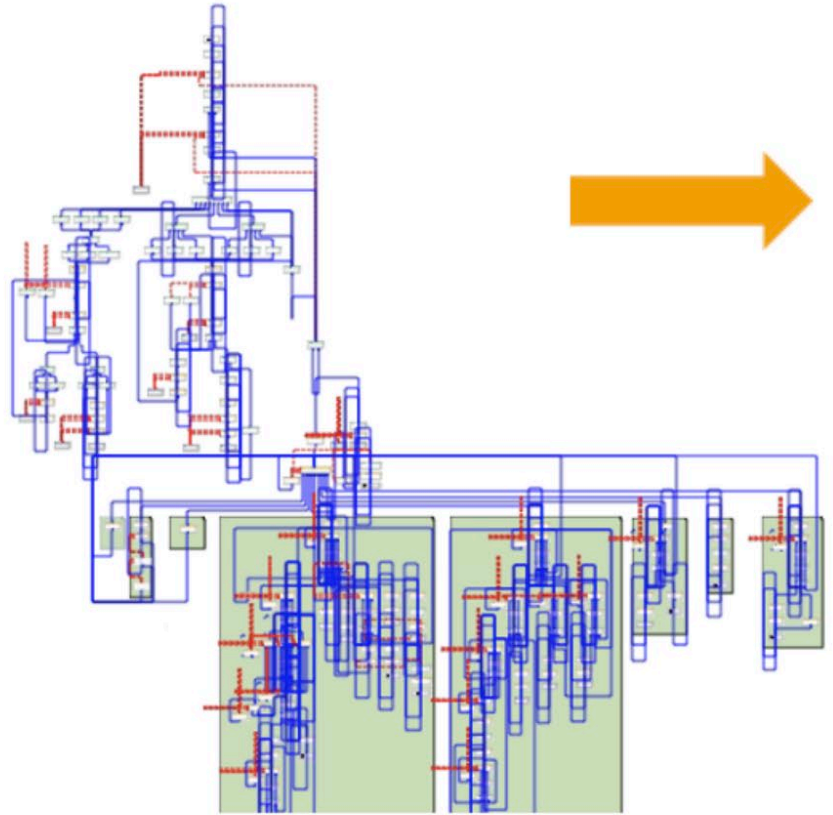


# IVR GENERATIVO

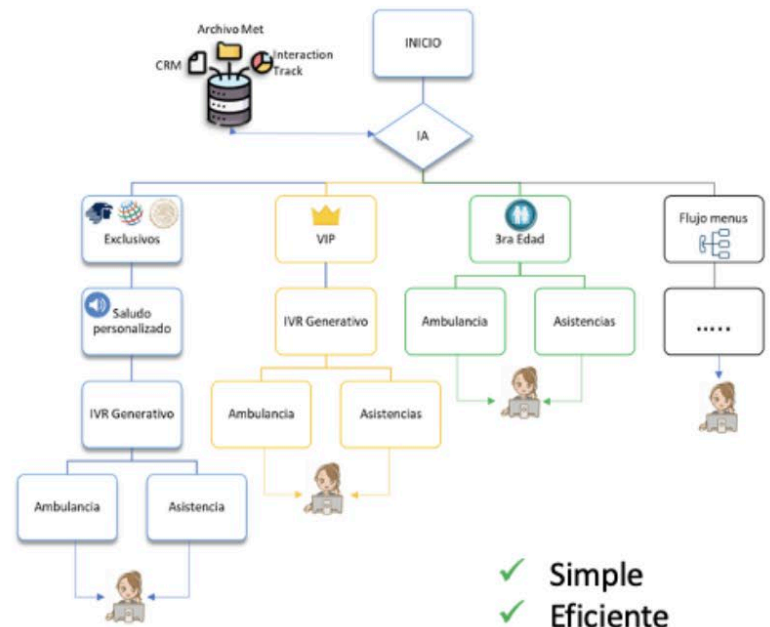


## La Nueva Frontera en la Experiencia del Cliente

**IVR TRADICIONAL**



**IVR GENERATIVO**



- ✓ Simple
- ✓ Eficiente
- ✓ Personalizado
- ✓ Diferenciado

**NUANCE**  
ASR Nuance 40% a 60% de asertividad

**Google**  
ASR Google 50% a 70% de asertividad

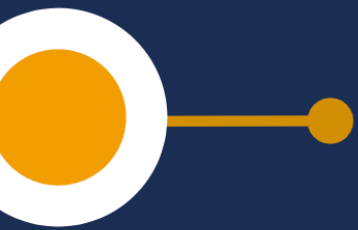
**XIRA AI**  
ASR GPT 80% a 90% de asertividad



- ✓ Mejora en experiencia al cliente
- ✓ Reduce llamadas con agente
- ✓ Reducción de costos con autogestión





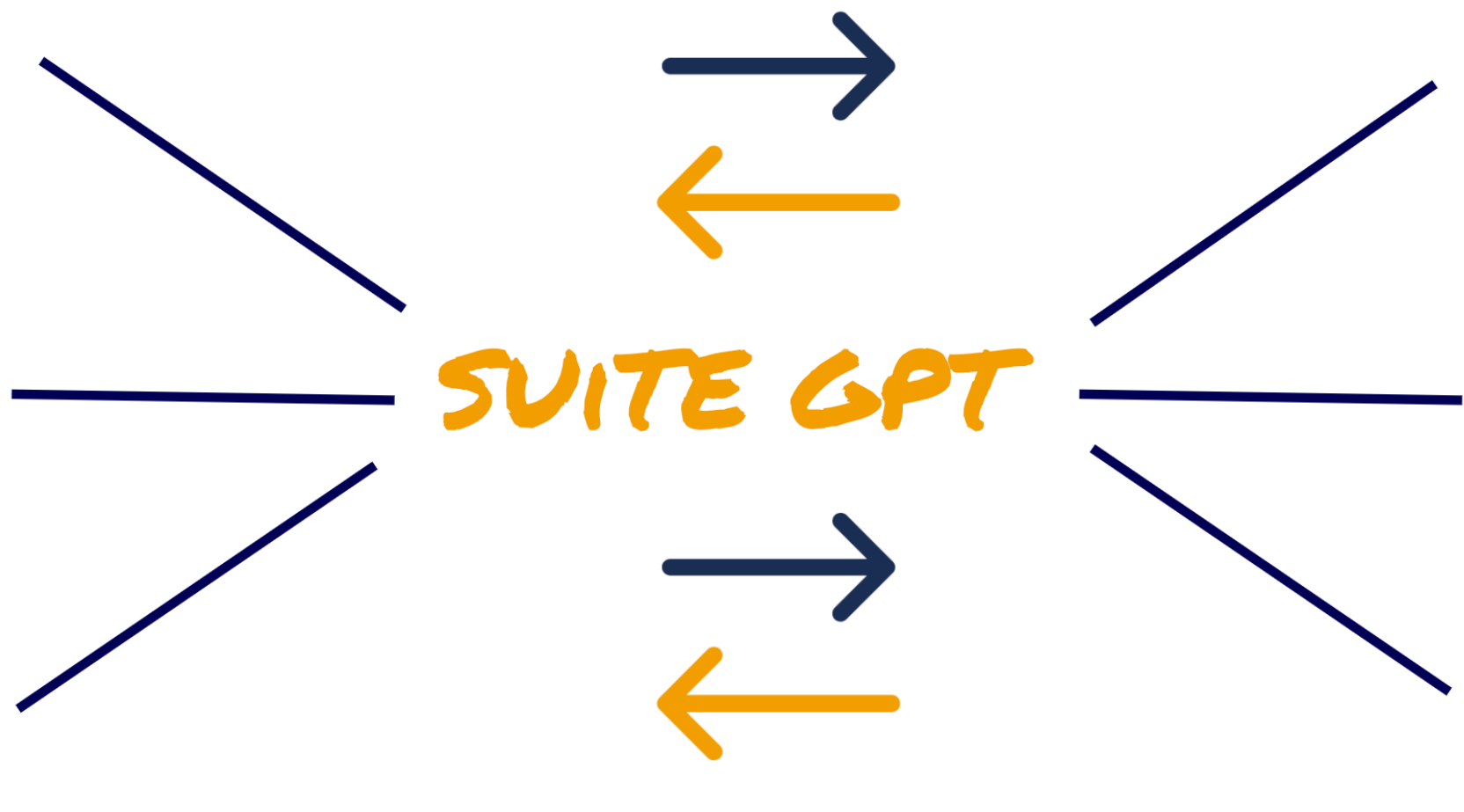


# Nuevos flujos de información



Cientes

Ejecutivos



## AGENT ASSIST

Herramienta de apoyo para tus agentes

- Brinda toda la información de diferentes fuentes a tus ejecutivos en GPT
- Optimiza la demanda de solicitudes a tu supervisor
- Disminuye el AHT de tus llamadas

## CLIENT SIMULATOR

Simulación de atención a cliente con calificación final

- **EVALÚA:** Realiza una simulación de prueba de tus prospectos de agentes para saber si son aptos
- **SIMULACIÓN:** Brinda un ambiente de simulación de interacción con clientes antes de salir a la operación



## RESULTADOS:

16%

Reducción en AHT

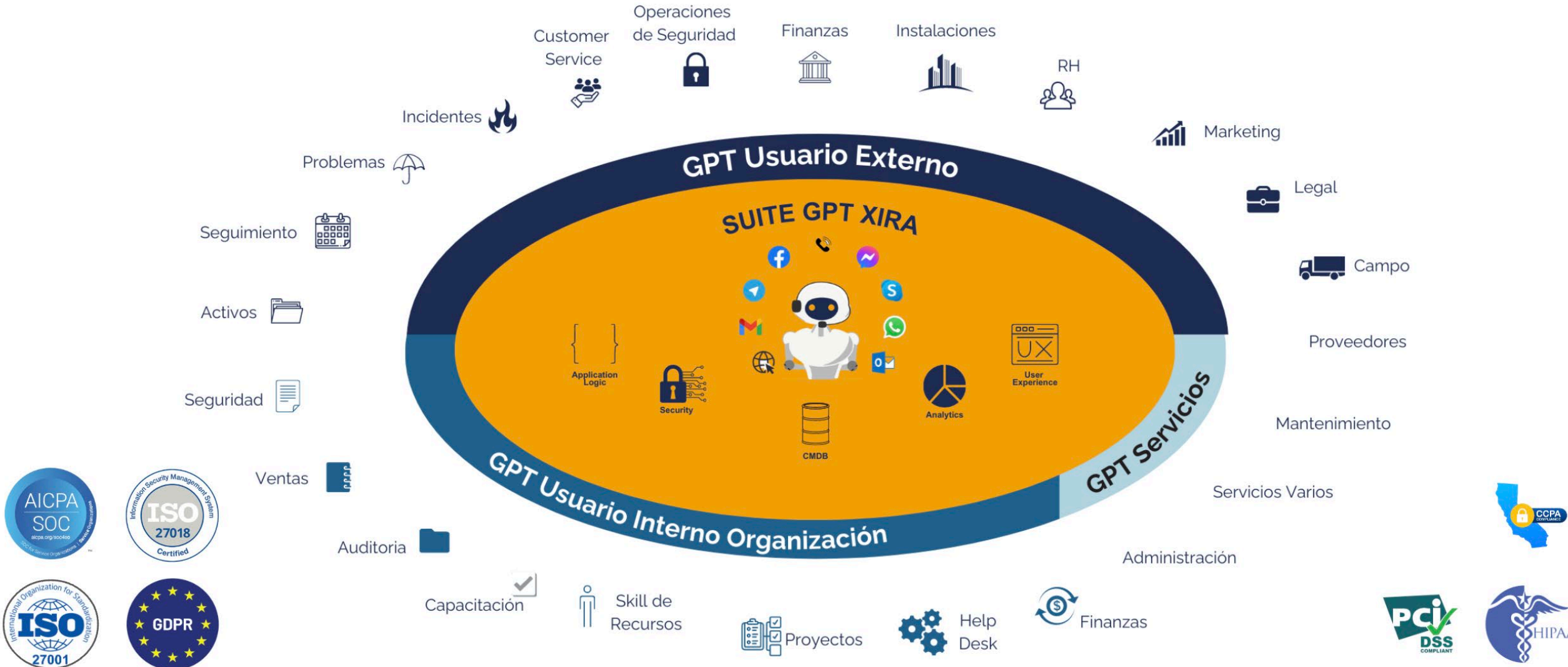
4x

Reducción en errores operativos

4

Semanas de implementación

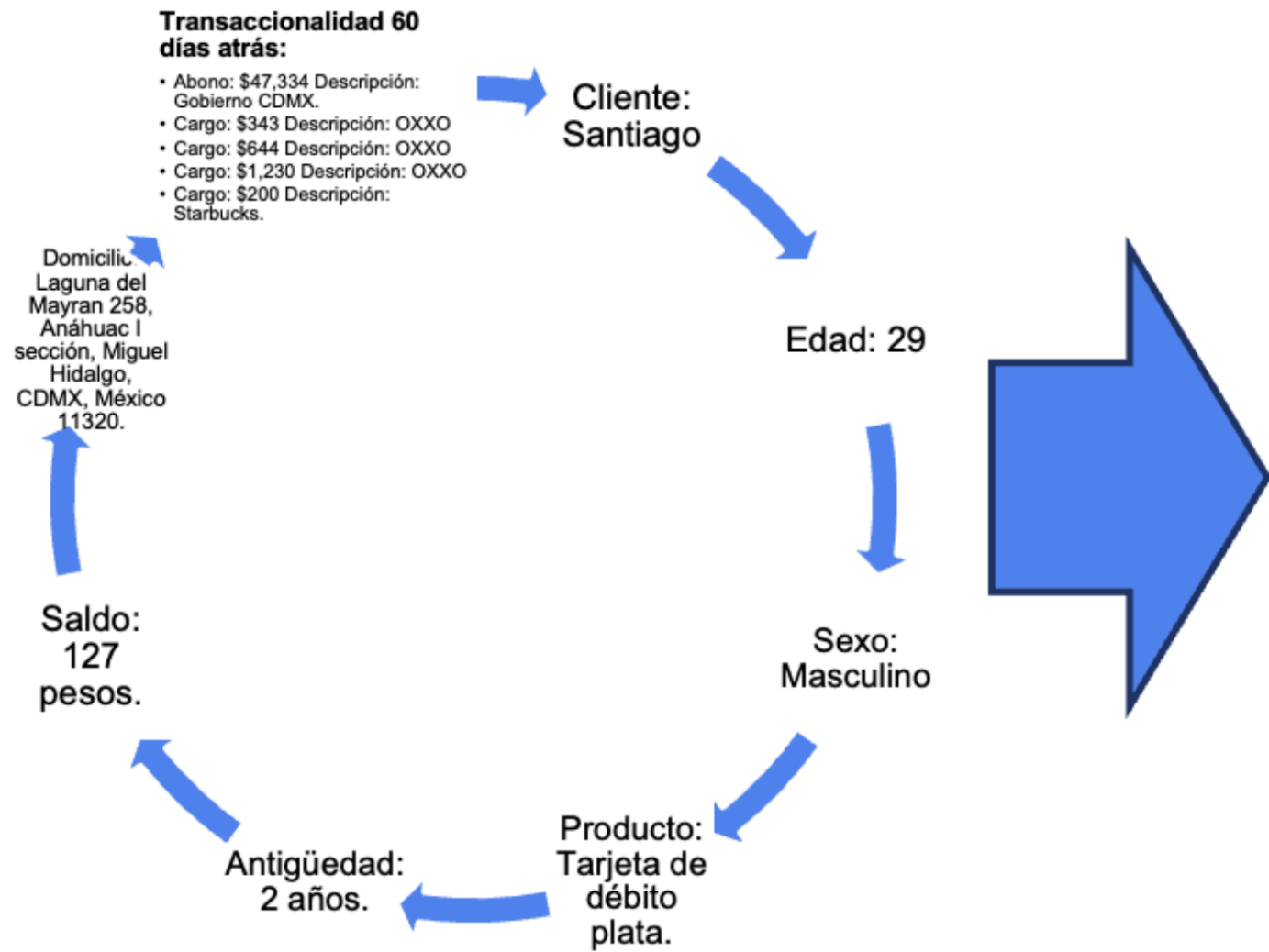
# El Poder del Control de la Información Empresarial



La era de la conversión con  
**ANÁLISIS PREDICTIVO**



# Next Best Offer / Next Best Action



**Análisis de Cliente:** Santiago recibe pagos sustanciales del Gobierno de CDMX, lo que podría indicar que trabaja para el gobierno o tiene algún tipo de contrato con él. Hay gastos recurrentes en OXXO, lo que muestra una preferencia por las compras de conveniencia o consumo frecuente en tiendas de este tipo.

También ha realizado un gasto en Starbucks, lo que podría indicar que disfruta de cafés o bebidas premium de vez en cuando. Su saldo actual es bajo en comparación con los abonos que ha recibido, lo que podría indicar que ha hecho otros gastos no mencionados o tiene otras responsabilidades financieras. Tiene una tarjeta de débito blue con una antigüedad de 2 años y vive en una zona de CDMX, lo que nos da una idea de su perfil de cliente.

**Oferta sugerida para Santiago:**

Dado que Santiago parece recibir ingresos regulares y significativos, pero tiene un saldo bajo, podría beneficiarse de una cuenta de ahorros con intereses atractivos o un producto que le permita manejar mejor sus finanzas. Además, dado su gasto recurrente en OXXO, una tarjeta de crédito que ofrezca descuentos o puntos en tiendas de conveniencia o cafeterías como Starbucks sería una excelente opción.

**Oferta:**

"Tarjeta de Crédito XYZ con Beneficios en Tiendas de Conveniencia y Cafeterías"



# Next Best Offer / Next Best Action

## Speech de ventas personalizado:

"Hola Santiago, he observado tu comportamiento transaccional con nosotros en Empresa X y he notado que frecuentemente realizas compras en tiendas OXXO y disfrutas de un buen café en Starbucks. ¡Tengo una propuesta que creo que te va a encantar! Considerando tu excelente relación con nosotros, te quiero presentar nuestra Tarjeta de Crédito X, que te otorga puntos dobles cada vez que compras en tiendas de conveniencia y cafeterías. Así, cada vez que pases por tu café favorito o hagas una compra rápida en OXXO, no sólo te llevas lo que compraste, ¡sino también la oportunidad de acumular puntos para canjear en futuras compras!

Además, dado que hemos notado que tienes ingresos constantes gracias a tus labores (observamos tus abonos del Gobierno CDMX), consideramos que esta tarjeta sería ideal para ti. Y no te preocupes por las tasas, ofrecemos una tasa de interés competitiva y promociones exclusivas para nuestros clientes leales como tú. ¿Qué opinas? ¿Te gustaría explorar más sobre esta oferta y cómo puede beneficiarte en tu día a día?"



BEST TIME TO  
CALL +  
COLLECT /  
SELL

PROBABILIDAD  
DE COBRO /  
VENTA

MEJOR  
ESTRATEGIA:  
POR QUÉ CANAL Y  
QUÉ MENSAJE

No leemos,

**ESCANEAMOS**

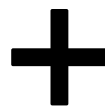
Información instantánea para la era  
hiperproductiva.

**XIRA**





# SPEECH ANALYTICS EN LA GESTIÓN DEL CX





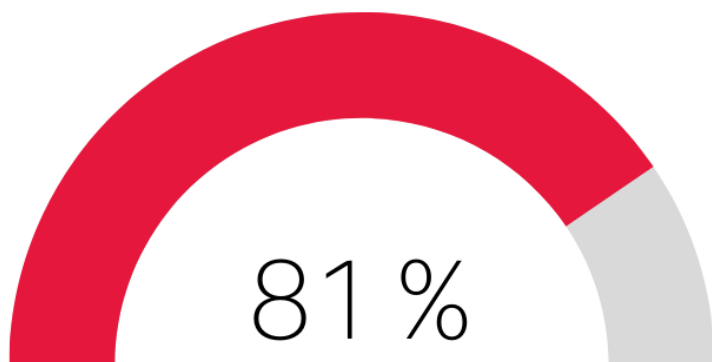
PENTAFON  
CONTACT CENTER & CXSP



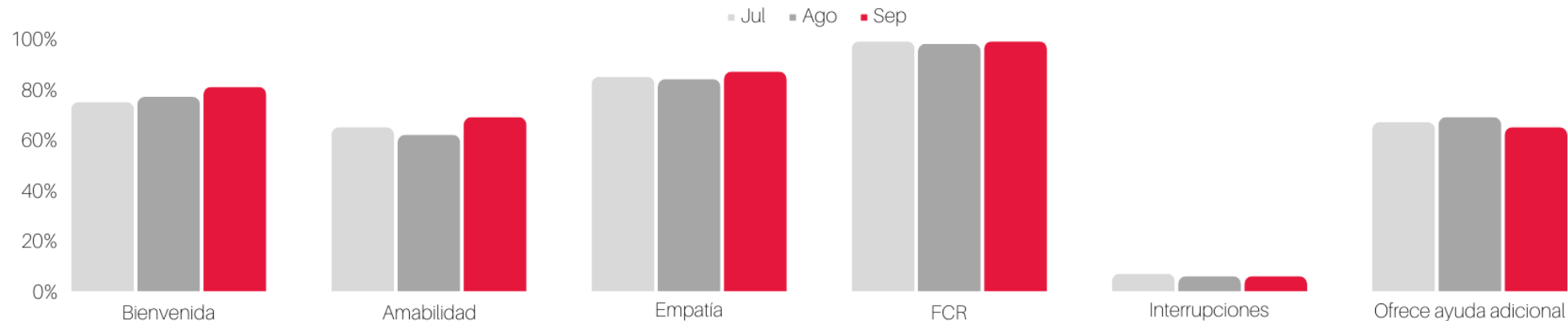
HERRAMIENTA DE IA QUE PERMITE ANALIZAR  
LAS INTERACCIONES ENTRE LOS AGENTES Y  
LOS CLIENTES CON LA FINALIDAD DE

**GENERAR EFICIENCIAS**

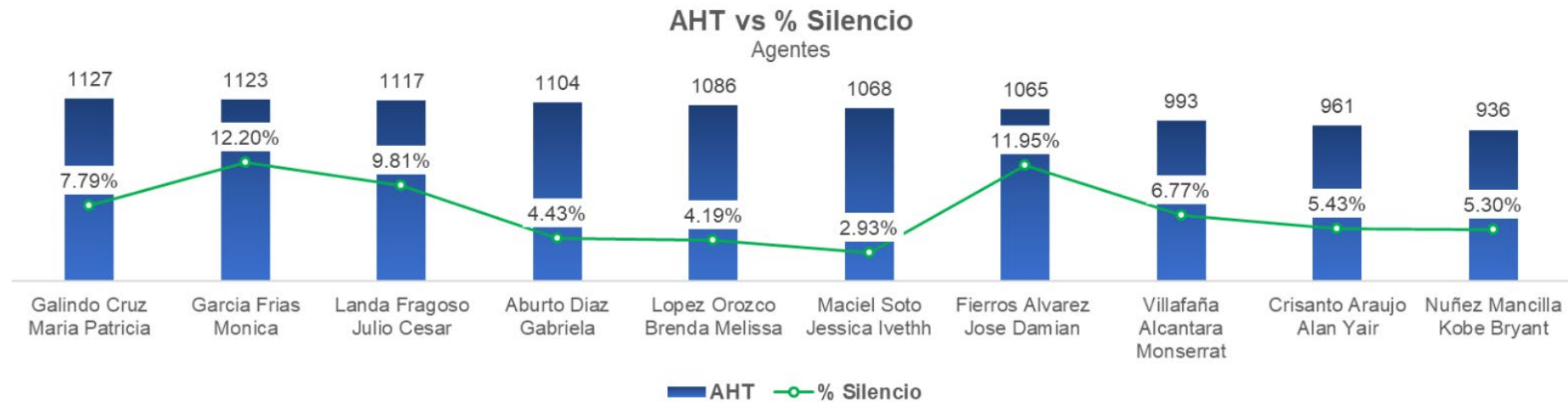
# Calidad automatizada



Supervisor / Agente	AHT	% Silencio	Nota	S1	S2	S3	S4
<b>Rosa Cedillo</b>	<b>393</b>	<b>2.28%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>	<b>81%</b>	76%	<b>80%</b>
Javier Canales	408	1.14%	94%	95%	91%	95%	96%
Alejandra Pérez	376	3.53%	86%	76%	83%	88%	88%
Joel Gasca	639	5.60%	85%	83%	88%	85%	86%



# Análisis de AHT y Tiempos de Silencio



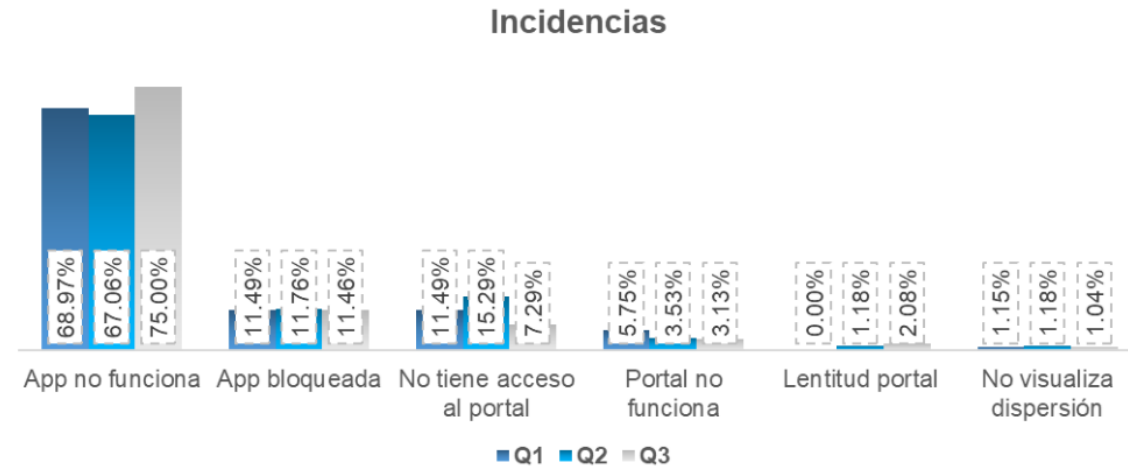
Agente	Mala atención				Interrupciones	Esperas largas	Nota de calidad
	S1	S2	S3	S4			
Salinas Ramírez Abigail	10.42%	0.00%	0.00%	0.00%	11.11%	11.11%	40.00%
Sánchez Keymolen Miguel Ángel	0.00%	1.79%	0.00%	0.00%	3.57%	1.79%	41.25%
Riaño Infante Felicitas Elizabeth	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.72%	0.75%	41.67%
Cruz Pérez Javier Leví	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	36.84%	45.00%
Arévalo Mota Oscar Ariel	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.93%	0.93%	45.45%
Corona Jiménez José Ángel	6.98%	2.33%	0.00%	0.00%	0.00%	11.63%	47.50%
Alpízar Sosa Darío Alejandro	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.83%	55.00%
Morales Rojas Brenda	2.08%	0.00%	0.17%	0.42%	2.08%	2.08%	58.75%
Tesorero Sánchez Ulises	0.00%	0.00%	0.00%	3.21%	0.00%	0.00%	62.86%
Gallegos Flores Gerardo Bogar	0.00%	0.00%	2.17%	0.00%	0.00%	2.90%	63.57%

# Análisis de causa raíz

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA



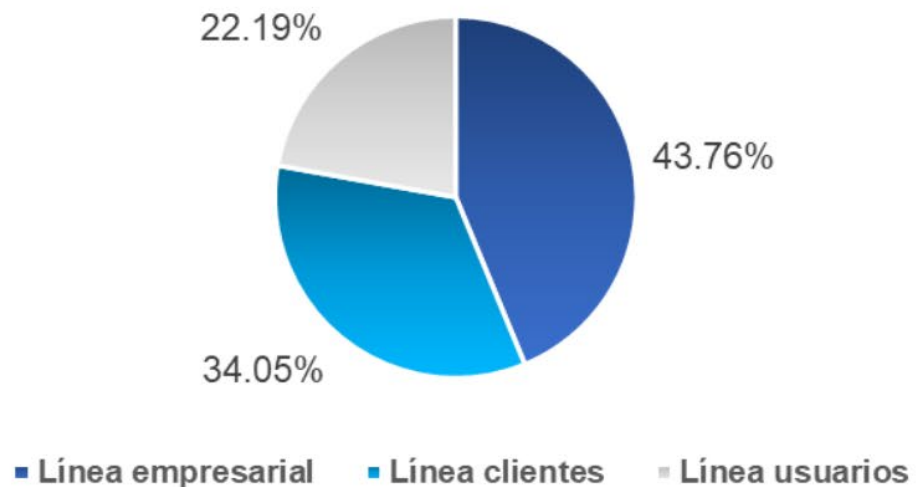
## ANÁLISIS CAUSA RAÍZ



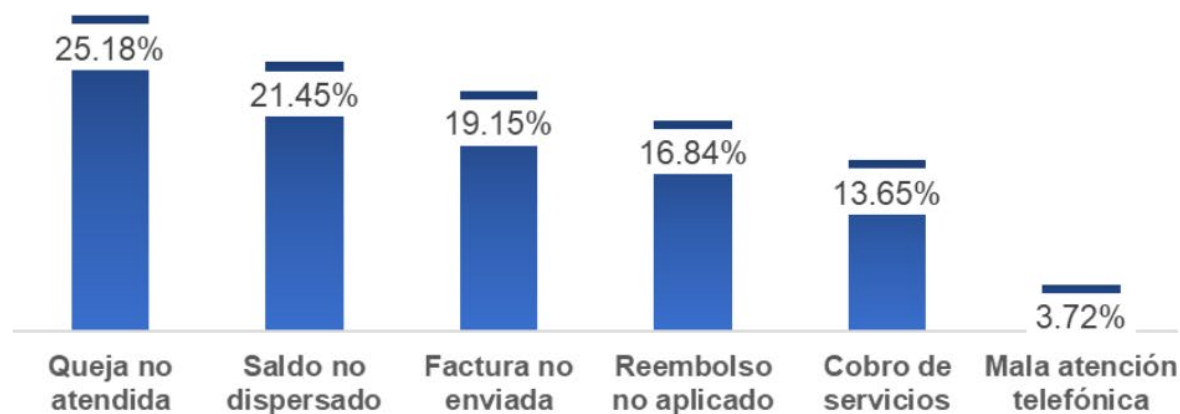
Segmentación de los motivos de comunicación por grupos, que permitan llegar fácil y correctamente a la causa raíz

# Análisis motivos adicionales

**Transferencias**  
5.88%

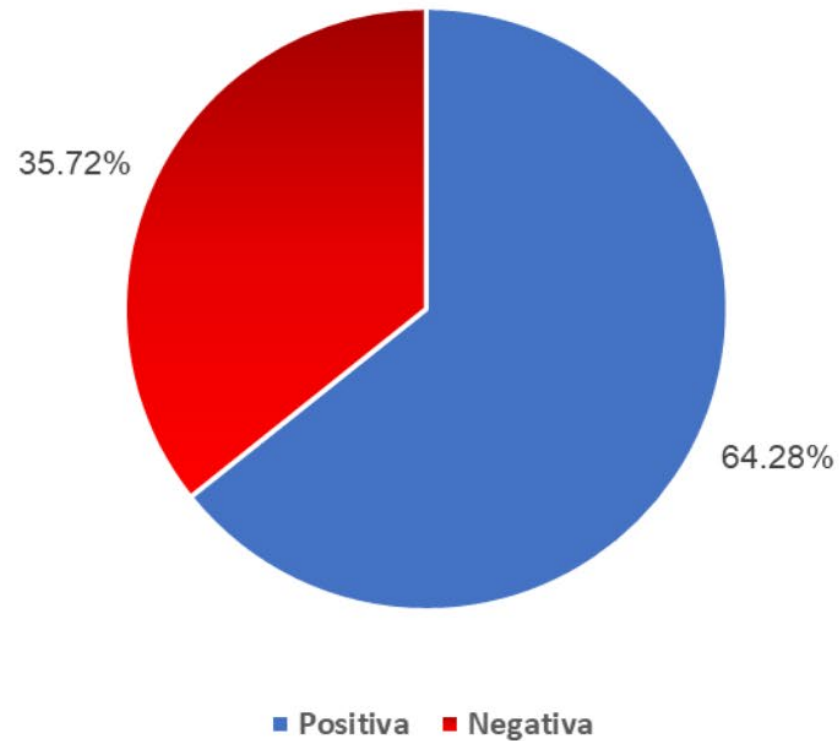


**Insatisfacción**  
35.72%

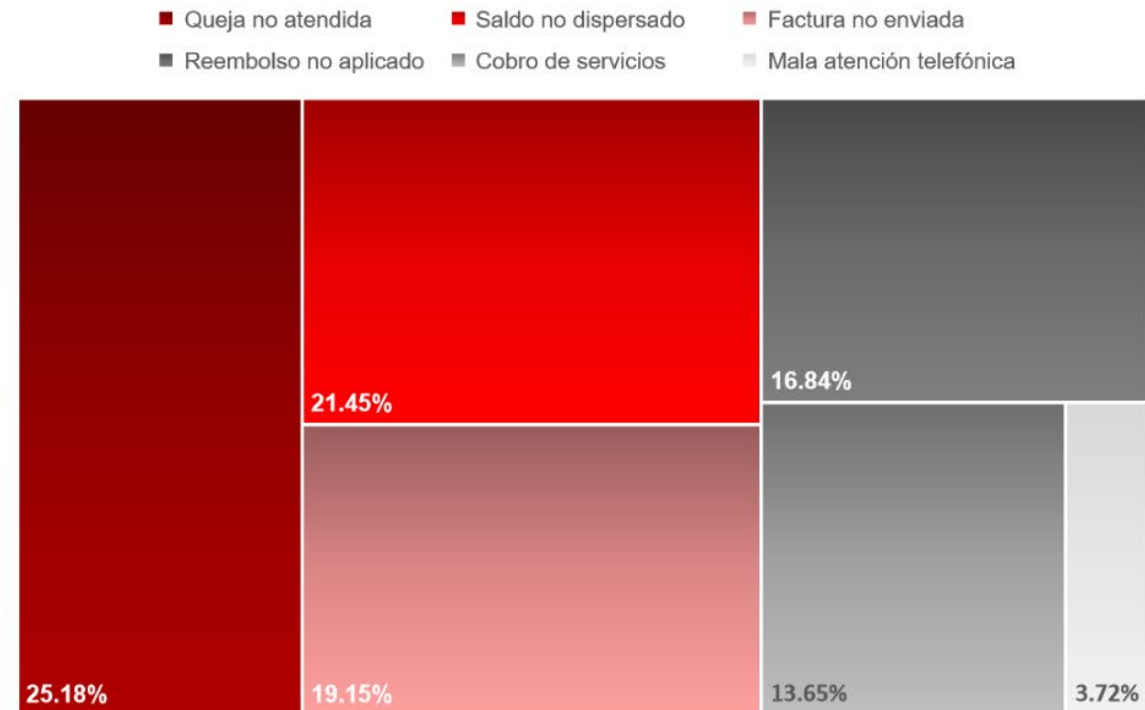


Análisis adicional a los motivos de comunicación para una visión 360° de las campañas.

# Análisis de insatisfacción



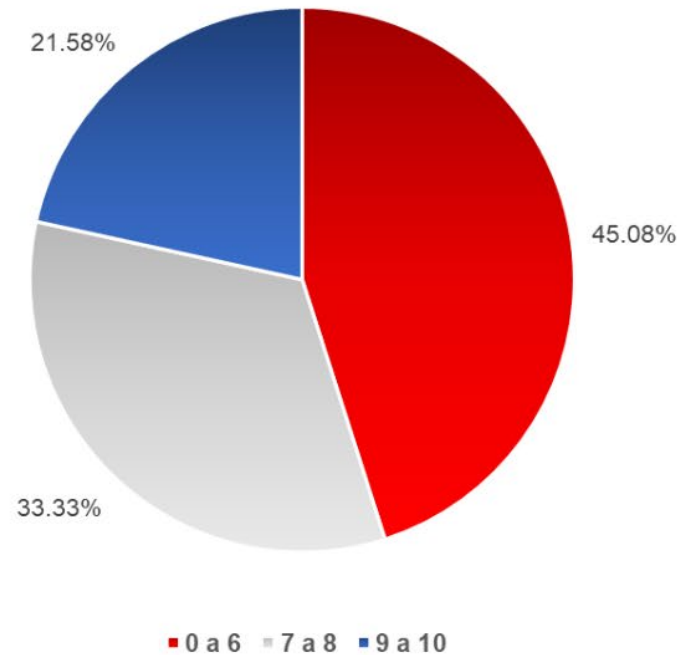
## Motivos de insatisfacción



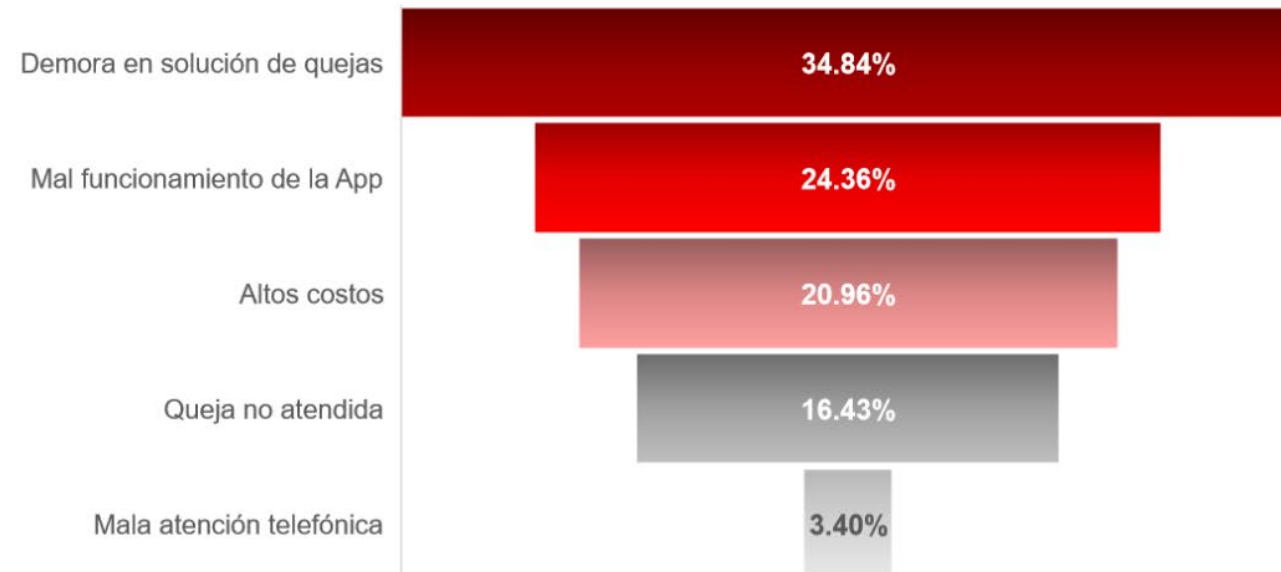
2 casos de PROFECO

# Análisis de NPS

## Resultados NPS



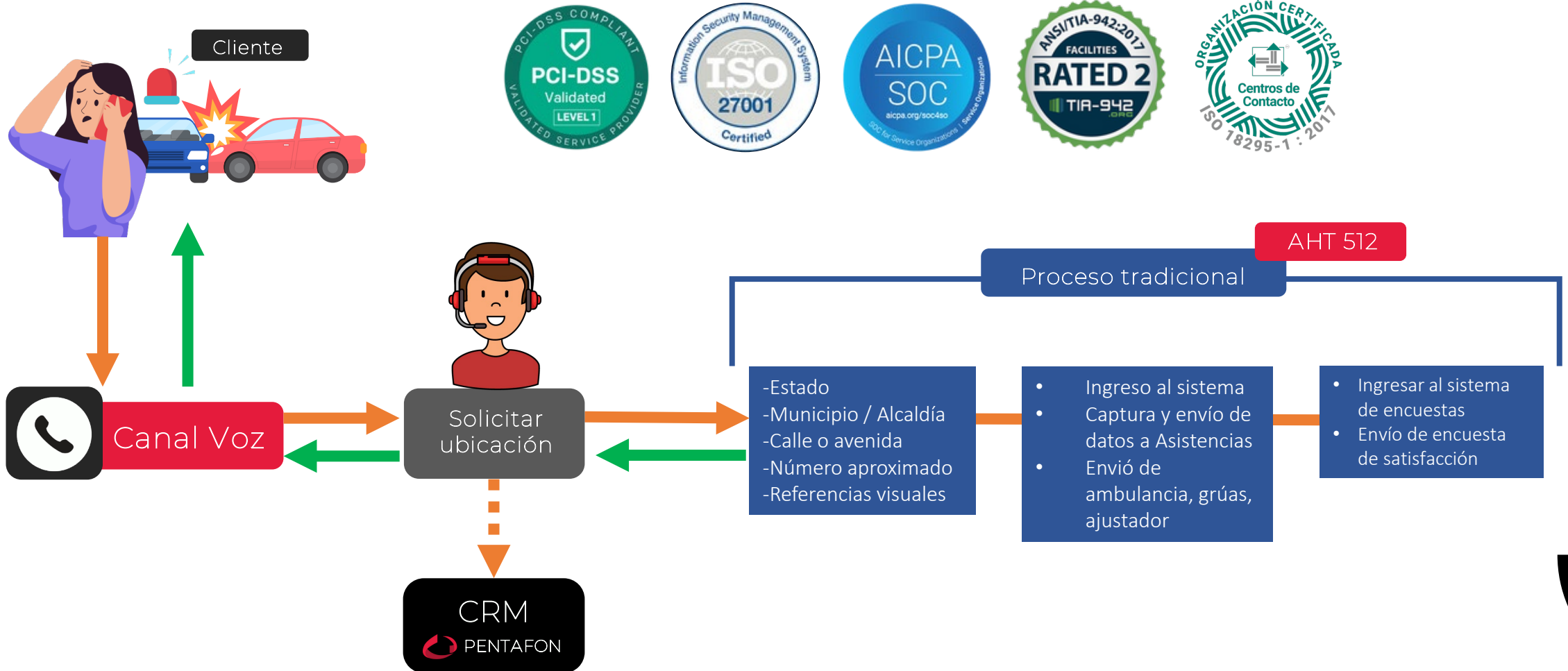
## Motivos de la baja calificación



Segmentación de los motivos de comunicación por grupos, que permitan llegar fácil y correctamente a la causa raíz



# Omnicanalidad con IA para mejorar el CX



# Omnicanalidad con IA para mejorar el CX



Speech & Text Analytics



Cliente



- Canal voz
- Canal WhatsApp
- Canal mail



MENOR tiempo de llamada

MAYOR satisfacción de cliente y asesor



- 16% de tiempo de llamada

Proceso automatizado con IA

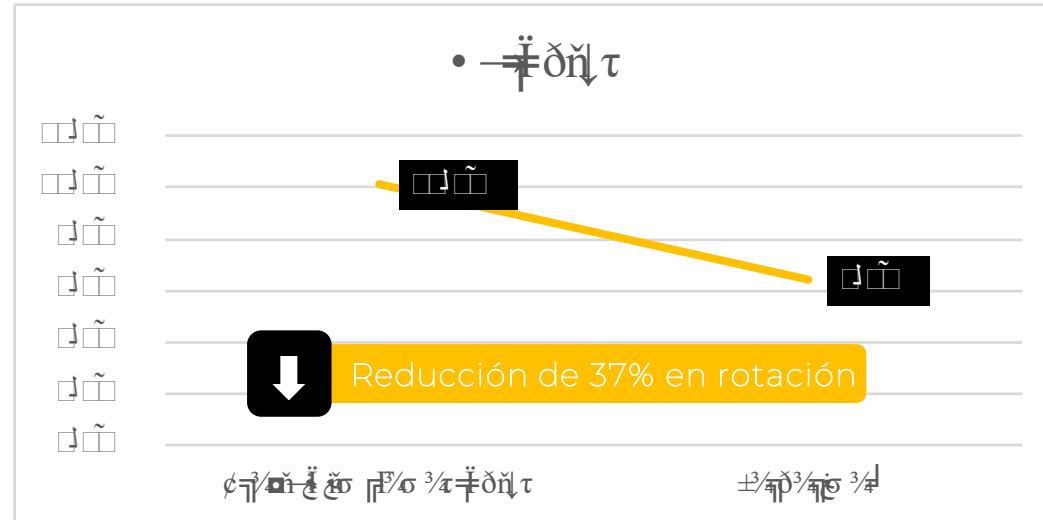
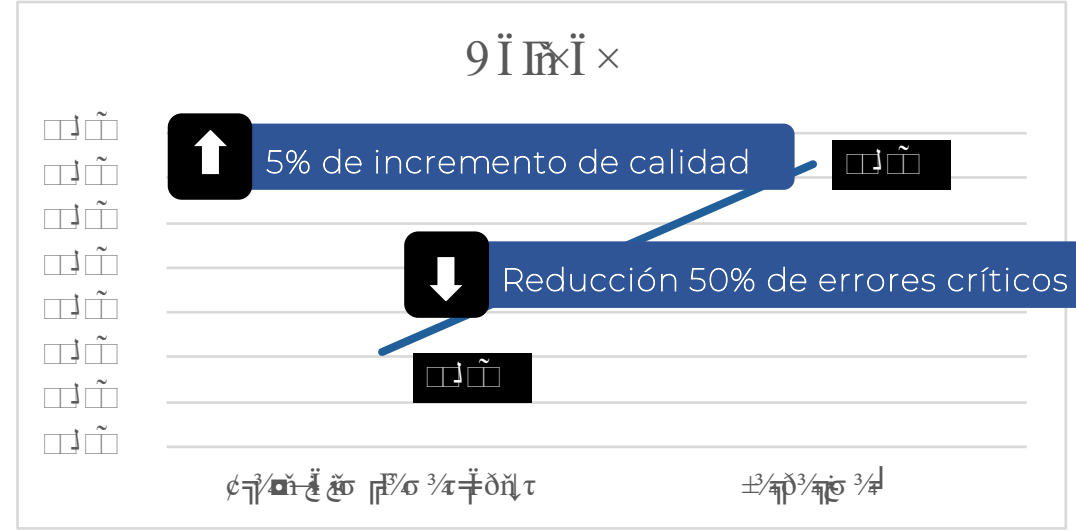
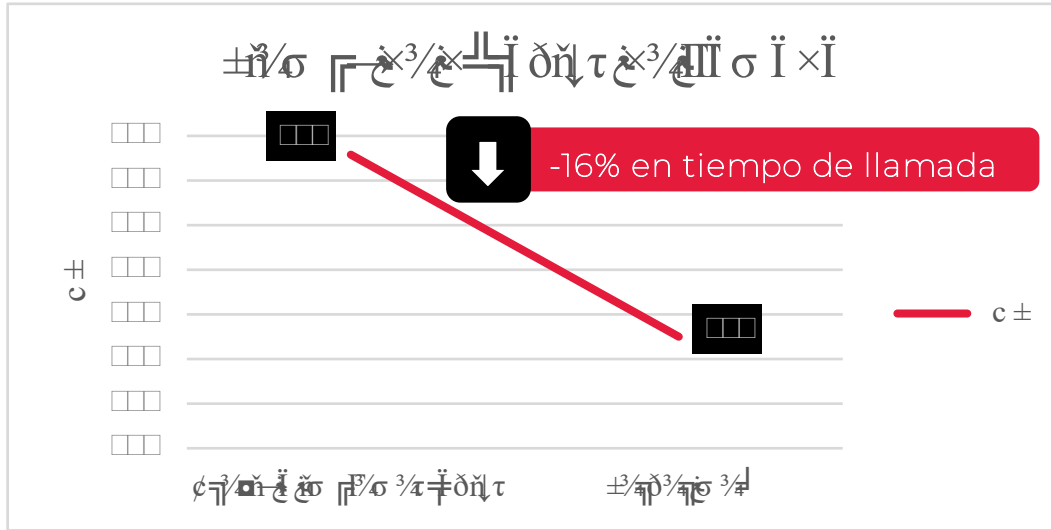


Entregan AUTOMÁTICA de coordenadas del cliente en API de META

Envío Automático (RPA) de Mails de soporte a Aseguradora, Asistencias y Encuestas de Satisfacción



# RESULTADOS





**PENTAFON**

CONTACT CENTER & CXSP

EXPERTOS EN EXPERIENCIA AL  
CLIENTE

[WWW.PENTAFON.COM](http://WWW.PENTAFON.COM)

