

CHATGPT EN LA ATENCIÓN A CLIENTES

Cuándo y Cómo Aplicarlo

Henry Fernández
CEO Cari AI

 Cari AI
Inteligencia Artificial

Experiencias
iwow!
En atención al cliente
con **Inteligencia Artificial**

Datos Importantes en atención al cliente

7/10

Cientes estarían dispuestos a gastar más con las empresas que creen proporcionar un excelente servicio.

Fuente: American Express

80%

De las empresas dice que ofrecen servicio "Superior" al cliente. Por su parte, el 8% de los clientes de estas mismas empresas piensan que el servicio es "superior"

Fuente: Lee Resources

**+10
Veces**

En promedio, los clientes leales generan un valor hasta diez veces superior al realizado en su primera compra.

Fuente: White House Office of Consumer Affairs

Datos Importantes en atención al cliente

1/26

Por cada cliente que se molesta en reclamar, 26 permanecen en silencio

Fuente: White House Office of Consumer Affairs

91%

De los clientes insatisfechos no volverán a comprar nunca más en una compañía que no los satisface

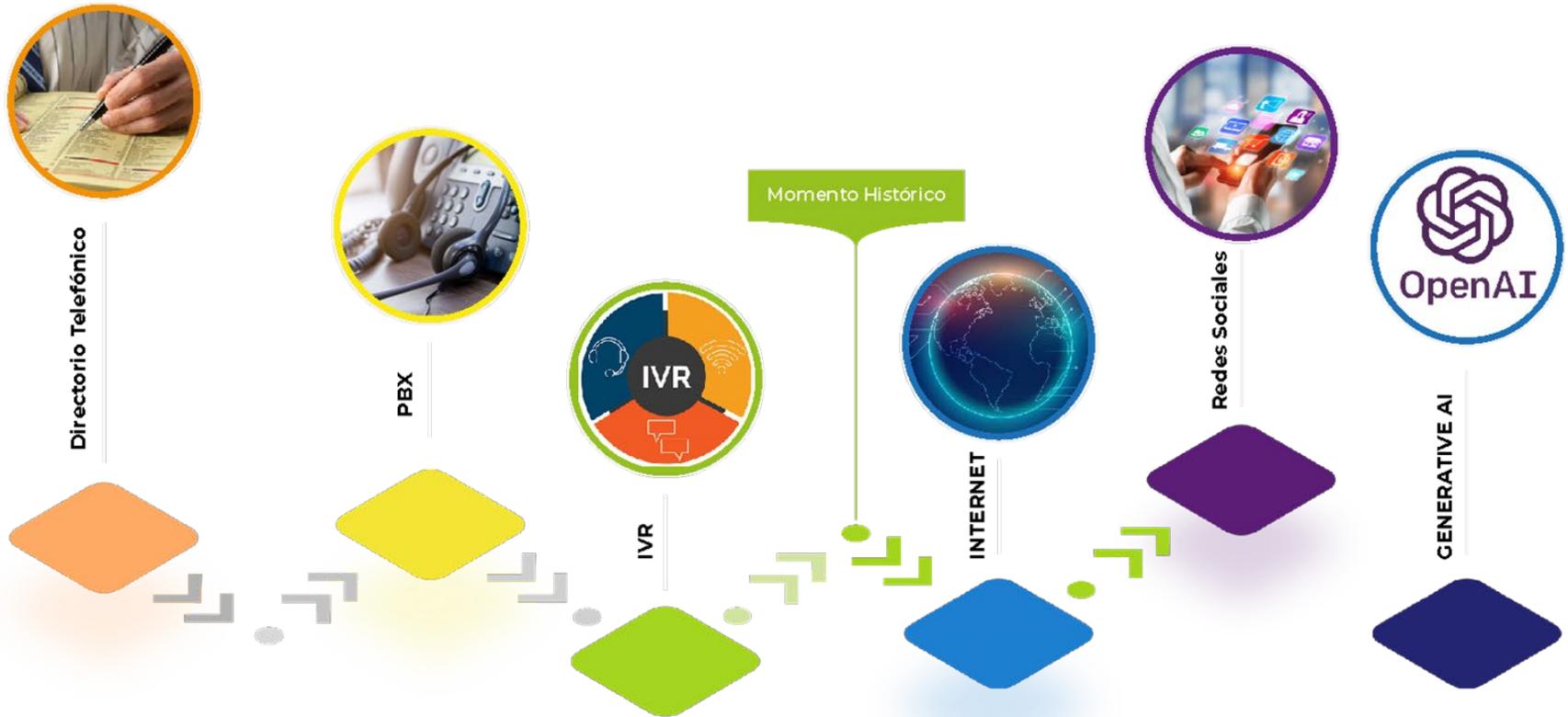
Fuente: Lee Resources

12

Se requieren 12 experiencias positivas para compensar una negativa sin resolver.

Fuente: "Understanding Customers" - Ruby Newell-Legner

Enamorarse del problema, No de la solución



Uri Levine, creador de Waze

GPT no está solo
Todos los días hay nuevos anuncios

 Gemini

 cohere



Hugging Face

 Azure

 OpenAI



**Amazon
SageMaker**

AI

¿Qué papel juega la Inteligencia Artificial?

Importante cuidar los detalles

¿Puedo usar tecnologías que permitan hacer simple la experiencia del usuario (Interno y externo)?



Chatbot - Voicebot

Analítica de datos

Text to Speech (S2T)

Procesamiento Inteligente de Documentos - (IDP)

Biometrías

Natural Language

Understanding (NLU)

Análisis de sentimientos

Geolocalización

Generative AI, ChatGPT, otros

Pasos para una Experiencia WOW

1

Tener claro el producto o servicio que se ofrece a los clientes

2

Tener claro los objetivos del servicio y convertirlo en fórmulas y metas

3

Identificar todos los actores del servicio (Internos y Externos)

4

Documentar el Journey para cada uno de los actores

5

Definir métricas de la experiencia de cliente y agregarlas al Journey

6

Implementar

7

Medir y realizar mejora continua



El objetivo de una experiencia wow en atención al cliente es crear una experiencia positiva, memorable y satisfactoria para el usuario, que los lleve a volver a su empresa

Definición: Chat GPT



Sin IA
Generativa



Cari AI
Inteligencia Artificial

Automatizar Trámites

- › Citas
- › Certificados
- › Autorizaciones
- › Pagos
- › Ventas



Humanizar la prestación del servicio

- › Entendimiento de lenguaje Natural
- › Paso a asesores expertos
- › Videoconferencia

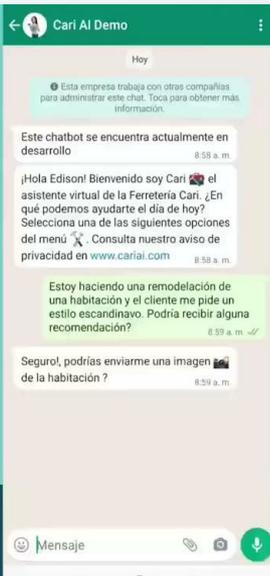


Suministrar nuevos canales de atención

-  › Whatsapp
-  › Web
-  › Facebook



Con IA Generativa



 **Cari AI**
Inteligencia Artificial

Automatizar Trámites

- › Citas
- › Certificados
- › Autorizaciones
- › Pagos
- › Ventas



Humanizar la prestación del servicio

- › Entendimiento de lenguaje Natural
- › Paso a asesores expertos
- › Videoconferencia



Suministrar nuevos canales de atención

-  › Whatsapp
-  › Web
-  › Facebook



RETO 1



Atender a los clientes en cualquier canal, las 24 horas, Sin incurrir en altos costos operativos

RETO 2

Humanizarlos chatbots, para responder en menos tiempo y evitar la frustración de los clientes



Tips para implementar un chatbot



AI Generativa

Plataformas Conversacionales vs Chat GPT



Explica de forma detallada cual es la principal diferencia entre las plataformas conversacionales y ChatGPT.

Dos conceptos clave:

- LLM
- IA Generativa

La principal diferencia entre ambas es que las plataformas conversacionales están diseñadas para la comunicación entre empresas y clientes, mientras que ChatGPT es una herramienta de NLP que puede ser utilizada en diferentes contextos, desde la atención al cliente hasta la educación.



¿La IA Generativa va a cambiar nuestro negocio?

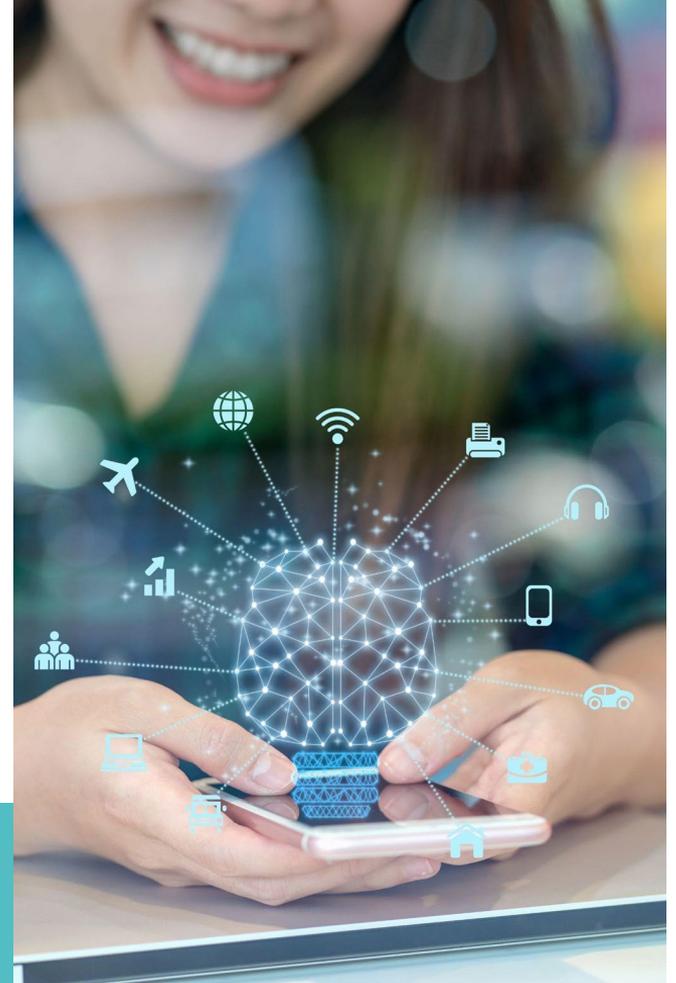
A close-up image showing a futuristic, metallic, grey robotic hand shaking a human hand. The robotic hand has a glowing blue light along its length. A bright green circle is overlaid on the center of the handshake, containing the white text "SI".

SI

¿Qué va a empezar a pasar?

- Tendremos Asistentes virtuales muy empáticos capaces de vender o cobrar de forma personalizada
- Tendremos mesas de ayuda que entienden el problema y dan buenas soluciones
- Tendremos mayor multimedia generativa en las conversaciones, que apoyen de mejor manera la transmisión del mensaje.

Debemos educarnos, escuchar a la experiencia, privilegiar el time-to-market, sin descuidar otras prioridades y no quedarnos en negación



Ejemplo de Chatbot con IA Generativa para caso de uso de un Cine AI





Bienvenido a Cine-AI 🤖🎬

¿Qué quieres ir a ver en Cine-AI?

Que películas tienes? ✓ 👤



Hola! Tenemos las siguientes películas en cartelera:

1. Megalodón 2: El Gran Abismo
 2. Barbie
 3. La noche del demonio
 4. Oppenheimer
 5. Mansión Embrujada
 6. Misión Imposible: Sentencia Mortal - Parte Uno
- ¿Te gustaría saber más sobre alguna de ellas?



La película "Barbie" es una comedia divertida.

Oppenheimer es divertida? ✓ 👤



Oppenheimer no es una película de comedia, es un drama.

23 ENE, 21:30

Y para ir con un niño que película me recomiendas? ✓ 👤



Te recomendaría la película "Mansión Embrujada" para ir con un niño.

Y esa de se trata? ✓ 👤



"Mansión Embrujada" es una comedia, drama y misterio que cuenta la historia de una mujer y su hijo que reclutan a un grupo de supuestos expertos espirituales para que los ayuden a librar su casa de ocupantes sobrenaturales. Tiene una duración de 2 horas y 3 minutos. Aquí tienes el trailer: [link del trailer]

Y que actores tiene? ✓ 👤



Los actores principales de "Mansión Embrujada" son Emma Stone, Jonah Hill y Ryan Reynolds.

Y de las películas que tienes cuál es la más larga? ✓ 👤

Y de las películas que tienes cuál es la más larga?



23 ENE, 21:31



La película más larga de las que tenemos en nuestro conocimiento base es "Megalodón 2: El Gran Abismo" con una duración de 1 hora y 56 minutos.

Y la más corta? ✓



La película más corta de las que tenemos en nuestro conocimiento base es "Barbie" con una duración de 1 hora y 55 minutos.

En qué se diferencia la mansión embrujada de Barbie?



La Mansión Embrujada es una película de género comedia, drama y misterio, mientras que Barbie es una película de género ficción y comedia. Además, la Mansión Embrujada cuenta la historia de una mujer y su hijo que reclutan a un grupo de supuestos expertos espirituales para liberar su casa de ocupantes sobrenaturales, mientras que Barbie sigue la historia de una Barbie exiliada de Barbieland debido a sus imperfecciones y su regreso para salvar su mundo natal en peligro.

Me gustaría comprar las entradas? ✓



Elige una de las siguientes películas disponibles:



Mansión Embrujada

Mansión Embrujada

Elige una de las siguientes salas disponibles:

Universidad

Félix Cuevas Platino

Galerías Insurgentes Market

Manacar

Miguel Ángel de Quevedo

Félix Cuevas Platino  

Entra al **calendario** y selecciona el día y la hora.

Por favor, seleccione fecha:

Fecha:

30/01/2024

Clear

January 2024

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Por favor, selecciona una hora:

2:25PM

4:00PM

8:30PM

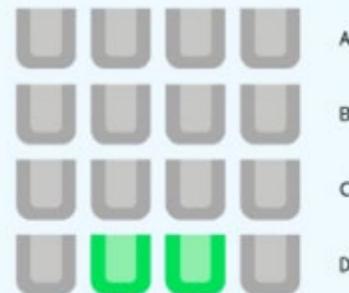
10:55PM

Aceptar

Cancelar

Selecciona tus asientos

P A N T A L L A



Seleccionadas: 2

Comprar boletos

henrfera@gmail.com

123456789

Forma de pago

Tarjeta Google play

Información de tarjeta

.....

enero de 2024 ...

Nombre del titular

Henry fernandez

Pagar

CINEAI

¡Ya tienes tus boletos!

Invitado: Henry fernandez

Esta es tu confirmación de compra de la transacción. Pasa directo al acceso de tu sala mostrando el código QR en cualquier dispositivo móvil, tablet o impresión.

Datos de compra
Código qr



Código de compra
puqng9sriz

Cine: Félix Cuevas Platino
Película: Mansión Embrujada
Sala: 3
Fecha: 31/01/2024
Horario: 8:30PM
Boletos: 2

Nos gustaría saber que tanto recomendarías nuestro servicio. Donde 5 es increíble y 1 es poco.

★★★★★

★★★★

★★★

★★

★

★★★★★

Gracias por utilizar nuestro servicio. Recuerda llegar unos minutos antes y no olvides de pasar

Cari- Asistente virtual omnicanal

La nueva generación de Chatbots

Mensajes desde Canales digitales



Ejemplo de modelo general de ION para extracción de Información



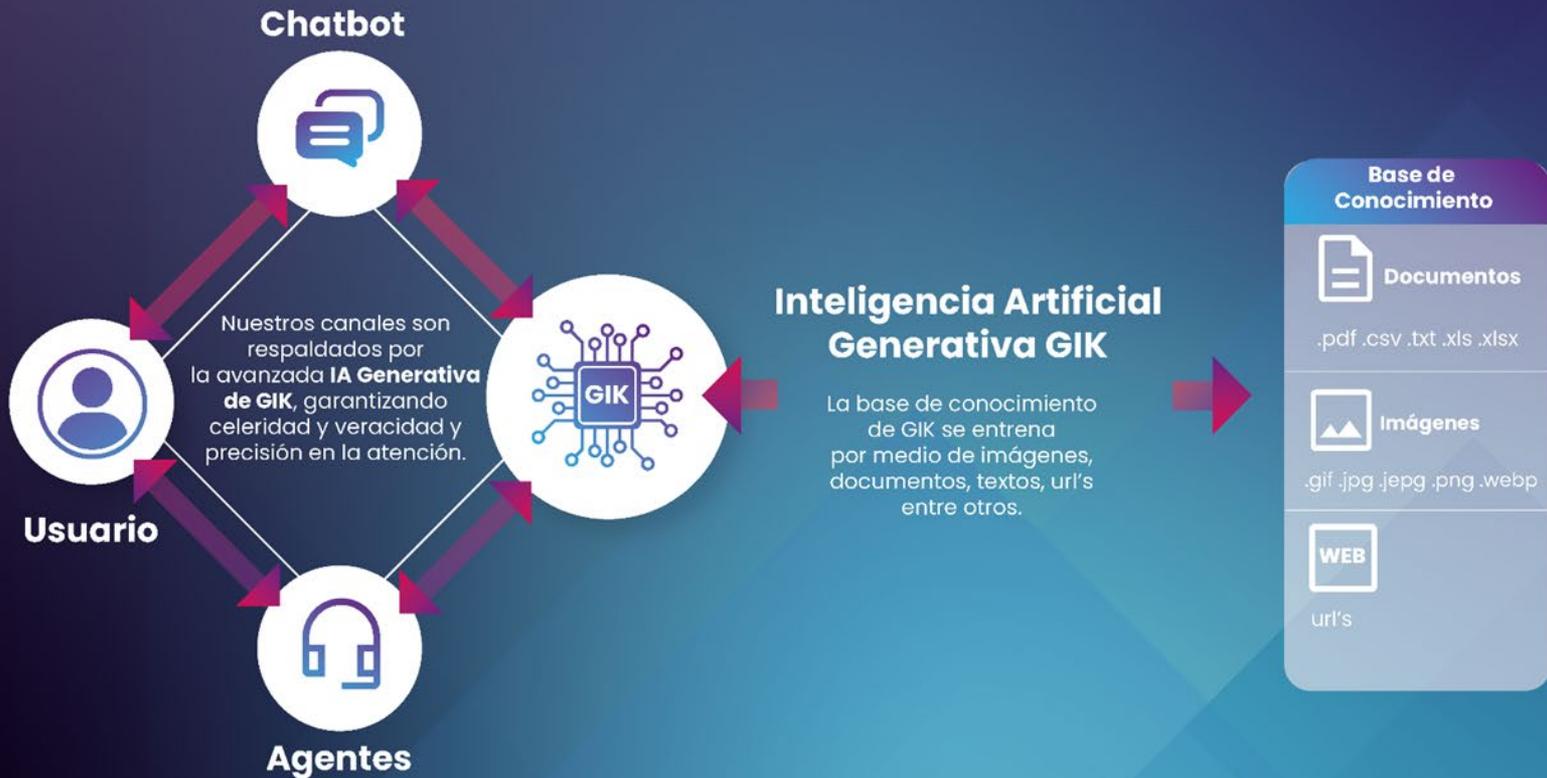
Ejemplo de modelo general de ION para extracción de Información





Retos de los LLM

¿Cómo funciona GIK?



Retos de los LLM

- Tener actualizadas las bases de conocimiento
- No es una solución donde se requiera el 100% de exactitud
- Confiabilidad en las respuestas
 - Evitar o disminuir Alucinaciones
 - Soportar las liberaciones continuas de nuevos modelos sin afectar la calidad de las respuestas
 - Soportar respuestas específicas: Ej: Cuántos pasajeros tuvo el Titanic
 - Soportar respuestas abiertas Ej: Recomendaciones
- Tener claridad de los casos de usos donde esta tecnología puede aportar valor -> Mejora en la productividad



CONTÁCTANOS



 **Cari AI**
Inteligencia Artificial

Escanéa el código y permanece actualizado en noticias y eventos relacionados con Inteligencia Artificial.

Ó visítanos en nuestro Website.

www.cari.ai.com

Si deseas conocer más
acerca de Cari AI
¡Contáctanos!

[comercial@cari.ai.com](mailto:comercial@cari.ai)
www.cari.ai.com



 Cari AI
Inteligencia Artificial

Presente en el

GLOBAL CX FORUM

28° CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*

11·12·13
Marzo

HOTEL CAMINO REAL
POLANCO, CDMX



“ De la mano de la IA,
cada taza de café es
una experiencia única.

Visita nuestro stand
y tómate un café
con Cari ”

