GLOBAL CX FORUM

28º CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*

Crecimiento con IA: Innovación en la Experiencia del Cliente y del Empleado

Fernando Ruiz Galindo

Director General
México

GLOBAL CX FORUM 28ª CONGRESO MÉXICO

IMT ORGANIZA

Crecimiento Exponencial de la AI

Múltiples compañías invierten miles de millones de dólares en la competencia para dominar el mercado (Meta, Google, OpenAI, XAI, Nvidia,etc).
Crecen exponencialmente el tamaño de parámetros y la precisión de la AI.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

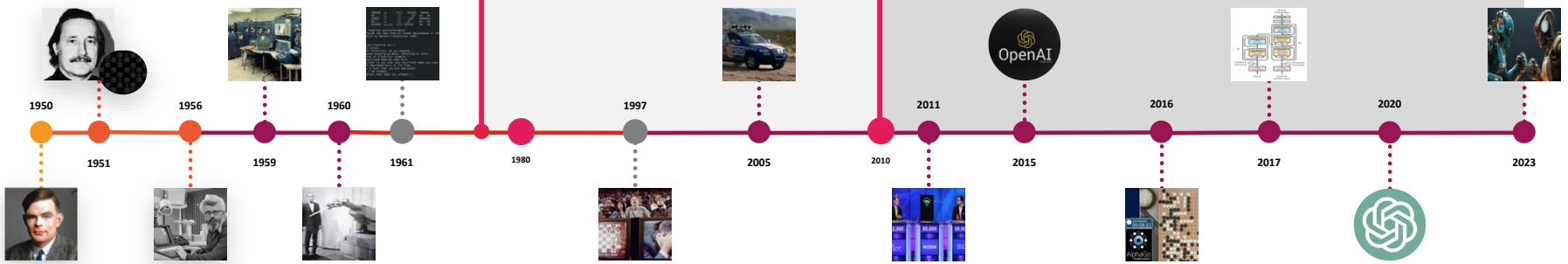
Una técnica que permite a las máquinas imitar el comportamiento humano.

MACHINE LEARNING

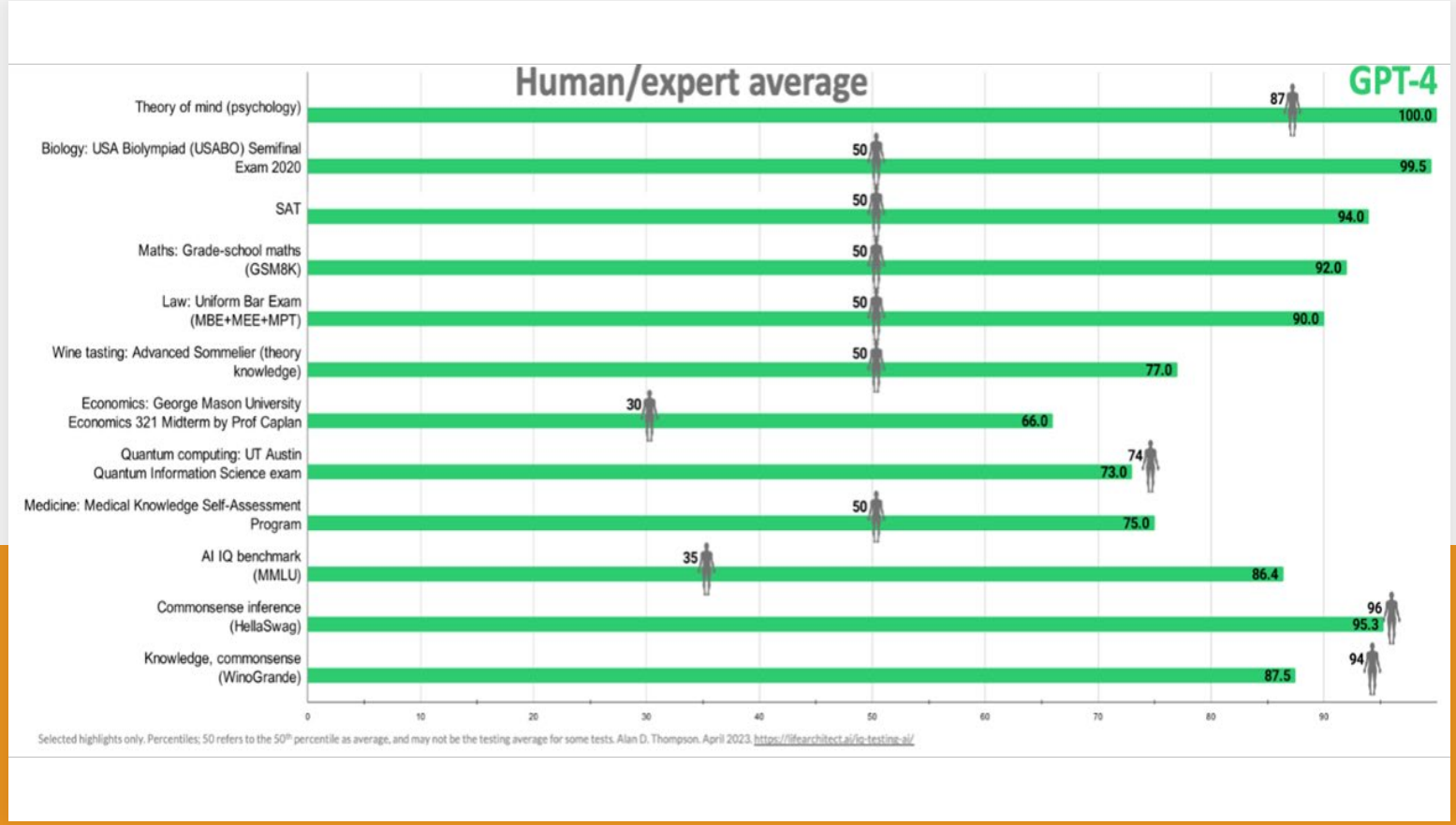
Subconjunto de la IA que utilizan métodos estadísticos. Puede ser Supervisado (binaria, multiclase y regresión), no supervisado o semi-supervisado.

DEEP LEARNING

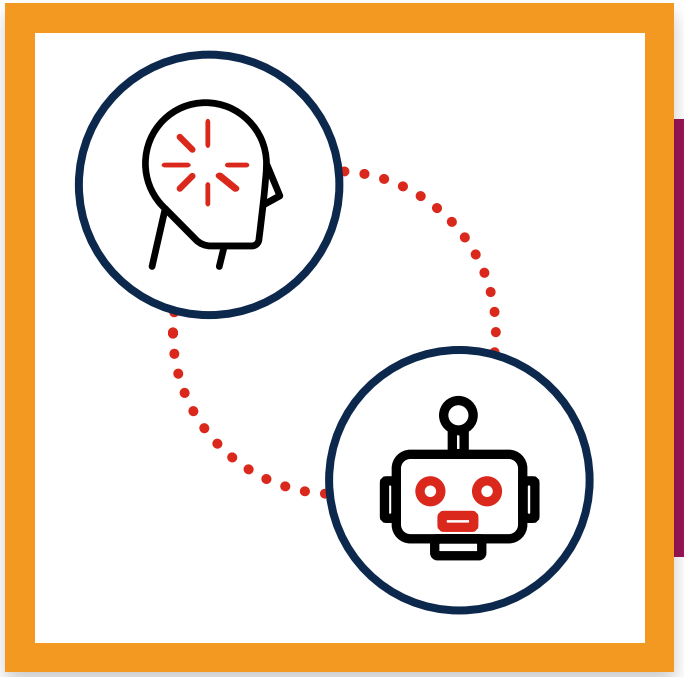
Subconjunto de ML que hace factible el cálculo de redes neuronales multicapas.

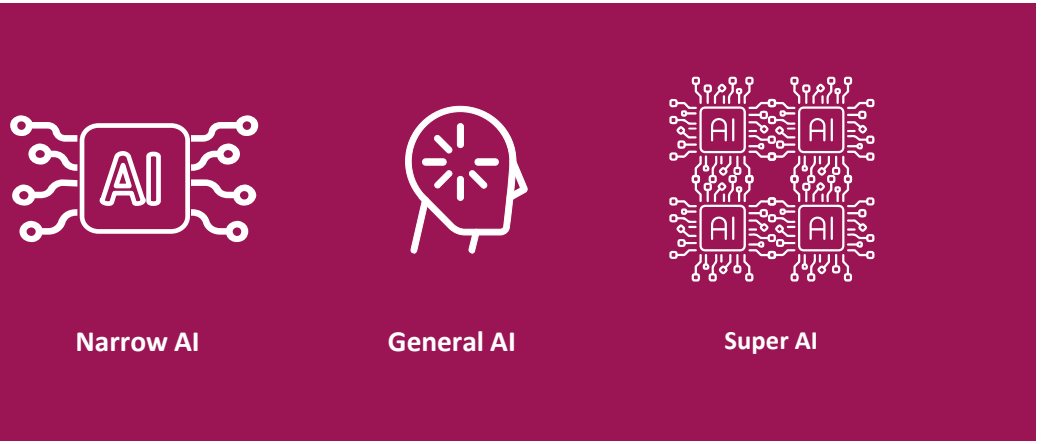


GPT-4 vs exámenes a humanos 2023



(AI) es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.

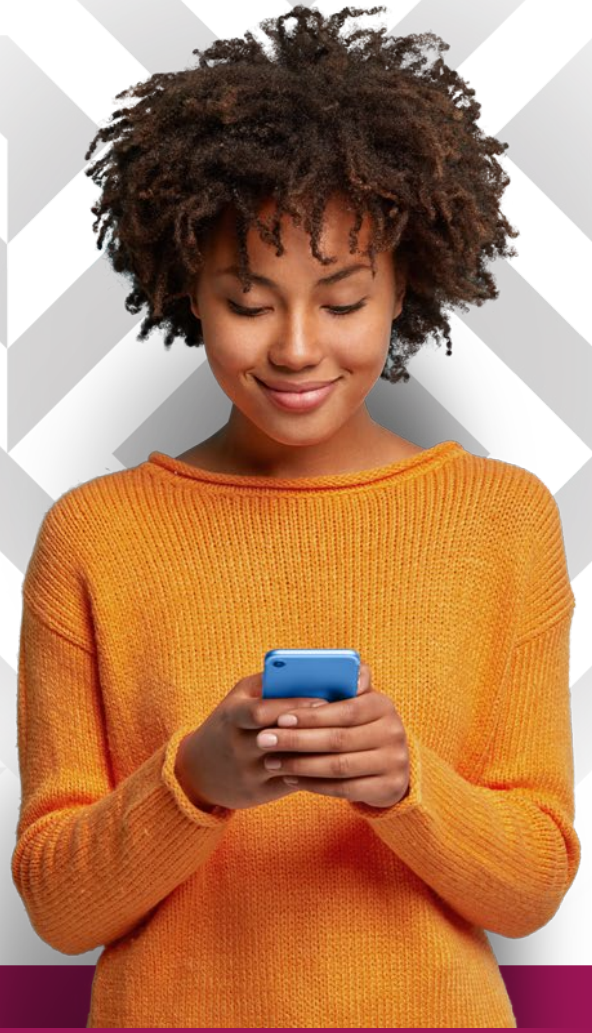




¿Y que tiene de relevante la AI en CX?

Atendiendo al “Cliente del Todo”

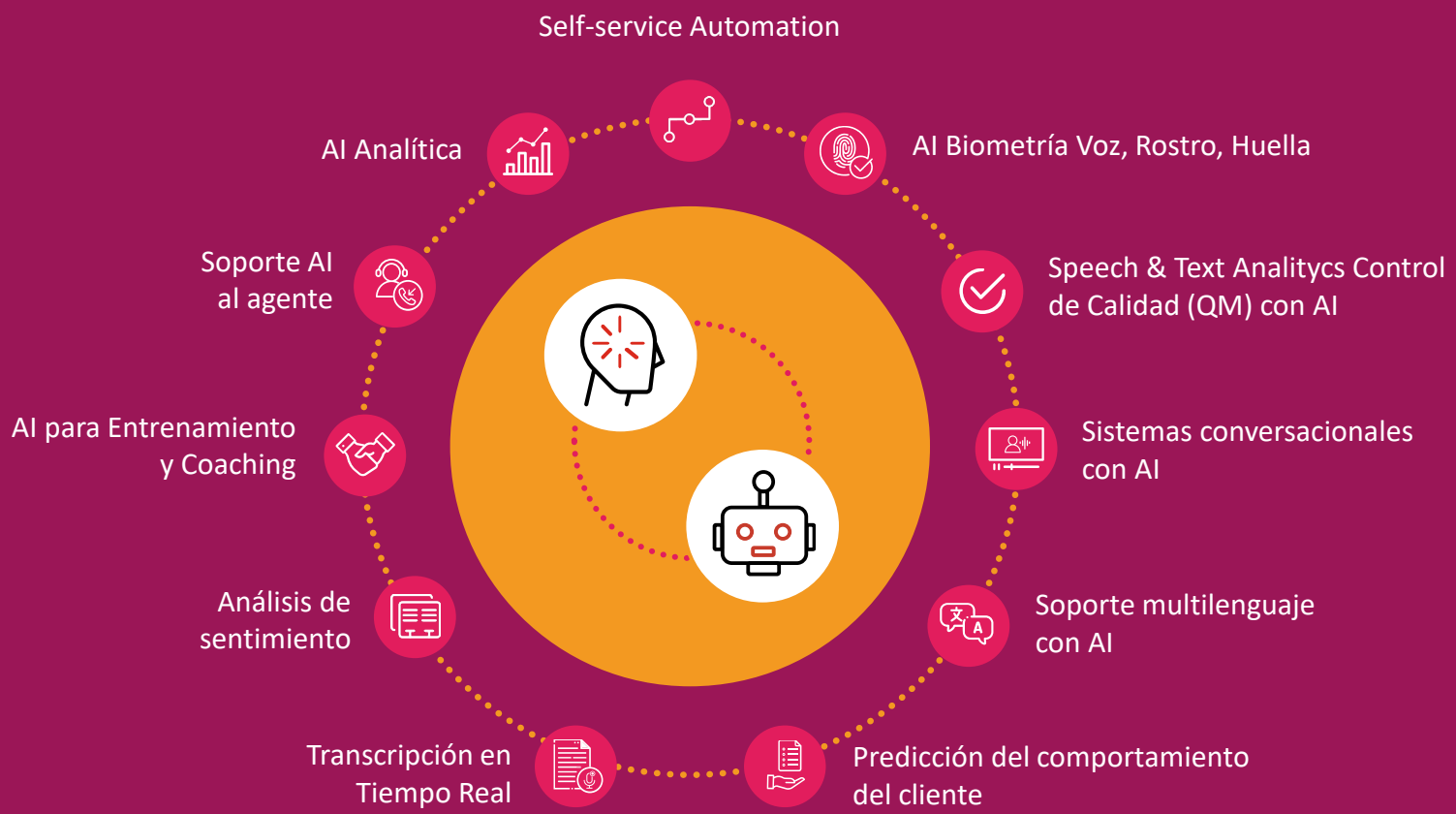
- Conectado
- Tratarlo igual
- Expectativas
- Todas las opciones



- No molestarlo
- Sentirse único
- Inesperado
- Sin esfuerzo

Avaya ofrece la experiencia total con AI

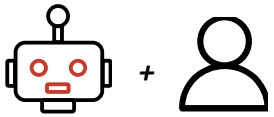
Casos de Uso



AI mueve las experiencias a un nivel completamente nuevo

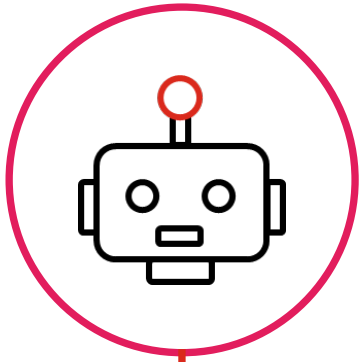
Los humanos no pueden estar en todas partes, pero las experiencias impulsadas por la IA sí.

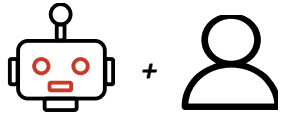
CLIENTE



Construye Experiencia Personalizada

TECNOLOGÍA AI SIEMPRE LISTA





Colaboración Inteligente
Análisis de emociones

AGENTE

- Ruteo Inteligente personalizado
- Automatización de procesos
- Descongestión de oficinas
- Atraer y retener clientes – CX
- Emparejamiento por Afinidad

AI Bot híbridos para todos los canales personalizados y especializados.

SISTEMAS DEL CLIENTE (Backend) | CRM, AD, ITSM, Assurance Core, OSS/BSS

Datos del Negocio/Cliente

Entrenamiento /personalización

Base de conocimientos

PDF | Web

Word | Base de datos

Procesos transaccionales

API Calls | Pasarelas de pagos

Encuestas

Personalidad

Tono discursivo | Localización

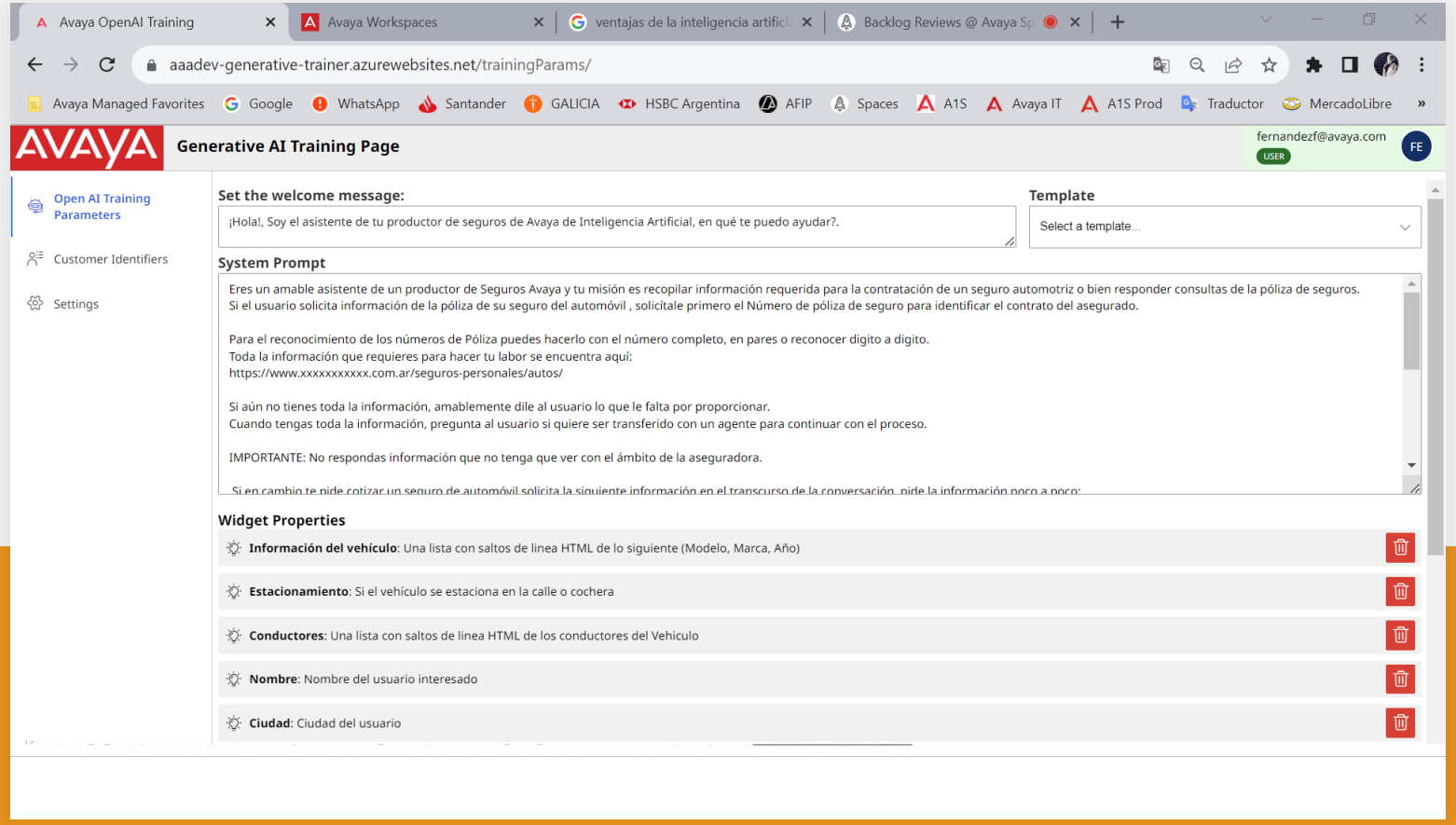
Creatividad

Contexto Intenciones Sentimientos

AI GENERATIVAS

OpenAI · Meta · co:here · stability.ai · BLOOM · EleutherAI · Stanford Alpaca

Entrenando al Bot de AI generativa



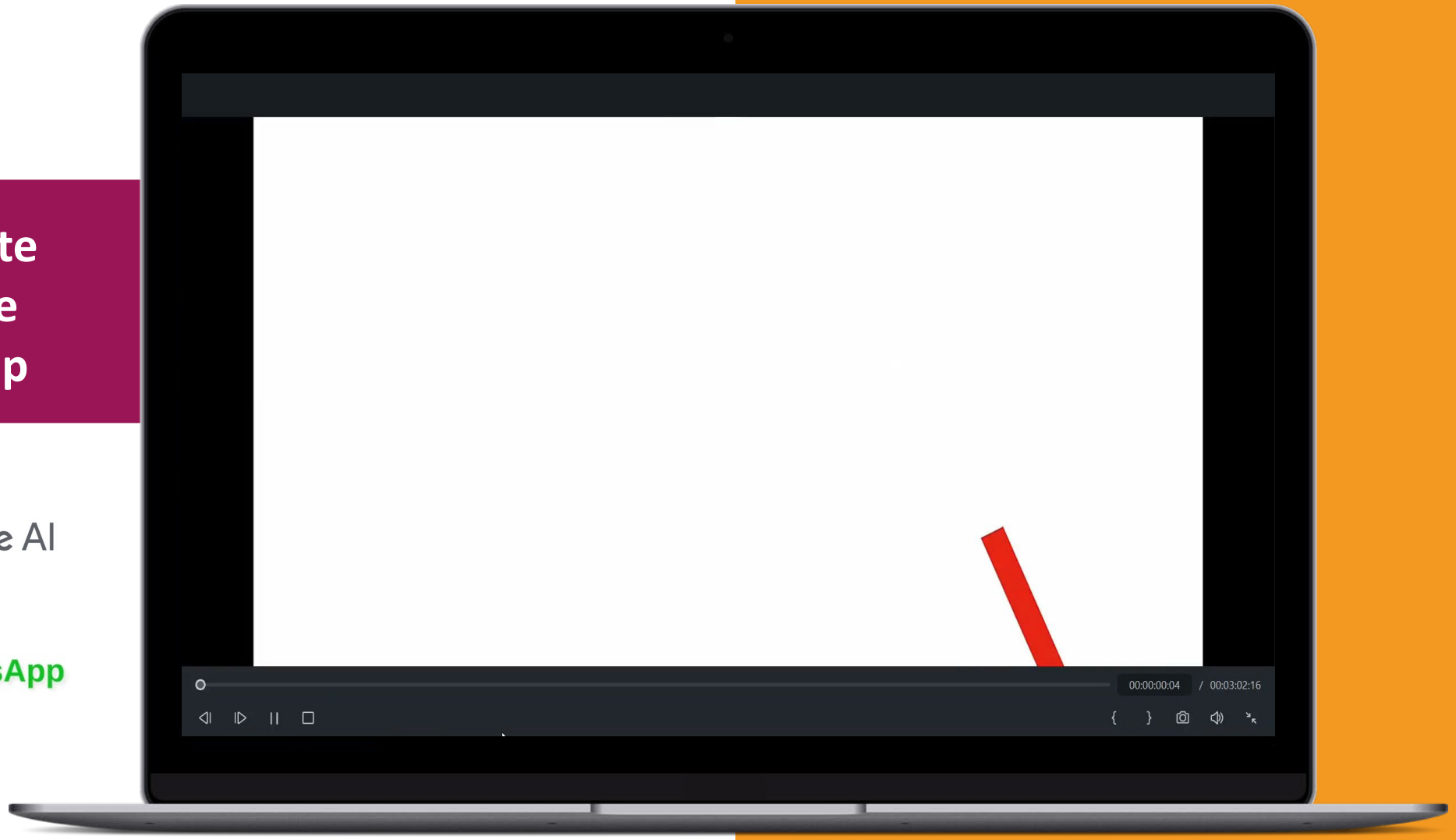
Demo asistente AI Generative con WhatsApp

OpenAI

Google AI

AVAYA Experience Platform™

WhatsApp



Analizando la voz del cliente con AI

La voz del cliente

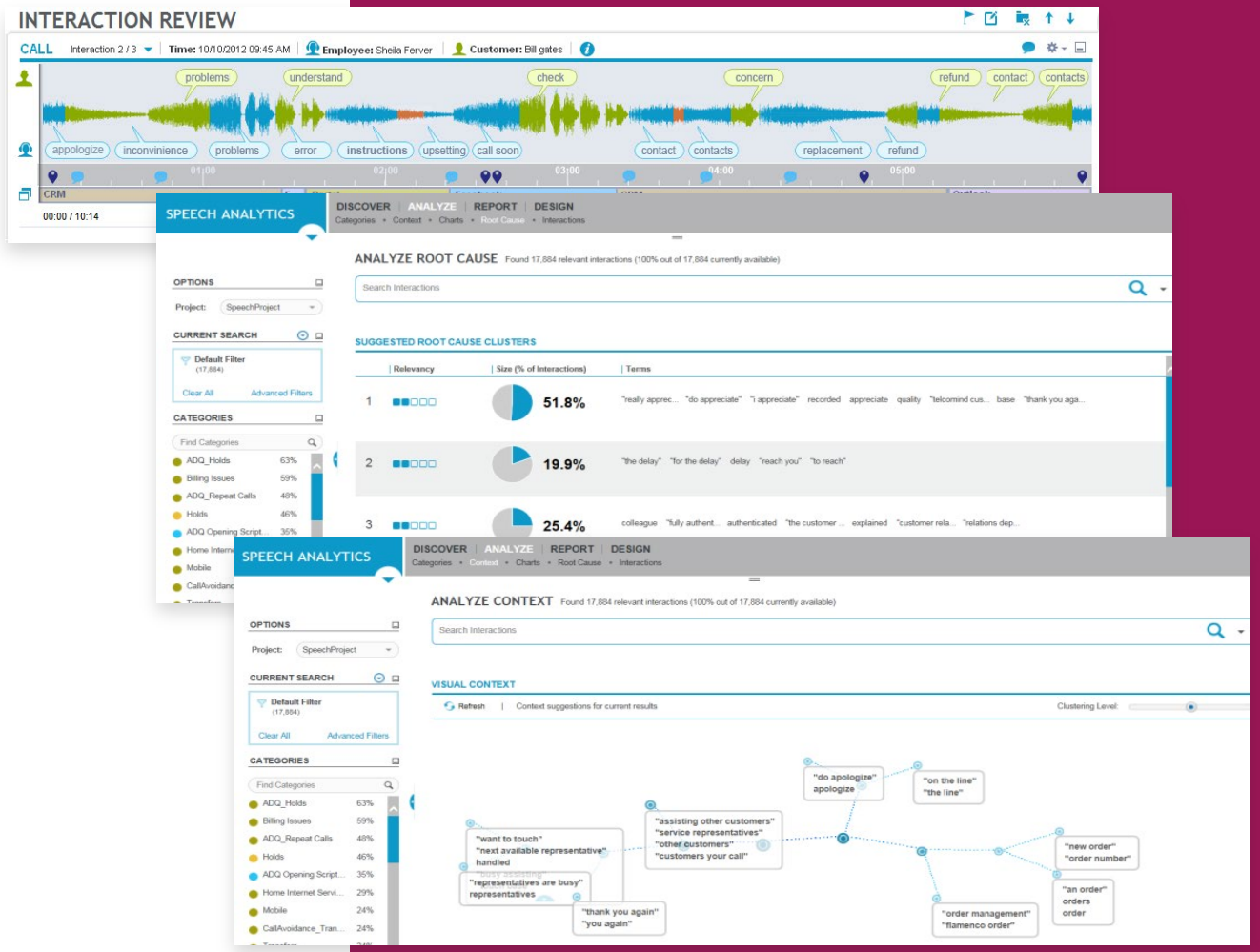
- Obtenga información sobre la experiencia del cliente.
- Ofrezca niveles de precisión y rendimiento incomparables en la industria.
- Obtenga comentarios sobre la exposición competitiva.

Identificar Áreas de Problemas

- Conceptos / patrones de superficie sin tener que saber buscarlos.
- Revise y profundice en toda la interacción con el cliente.
- Flujos de trabajo intuitivos diseñados en torno a las tareas del usuario.

Realice las mejoras necesarias con AI

- Mejorar los procesos operativos.
- Mejorar la efectividad de los empleados.



En resumen

Mayor adopción del autoservicio

La IA puede hacer que los bots sean más inteligentes y que el autoservicio sea más personalizado.

Empleados más eficientes y efectivos

- La IA permite que las personas y los bots trabajen juntos en toda la organización.
- Toma de decisiones en tiempo real y aumento de la concurrencia y escala de empleados.

Mejora los resultados

La IA mejora la eficiencia de los procesos, identifica las mejores prácticas, eleva la satisfacción del cliente y mejora la satisfacción de los empleados.

¡Gracias!

www.avaya.com

AvayaLatam

AvayaLatam

Avaya_Latam