

GLOBAL  
**CX**  
FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*

***net2phone***

# Inteligencia artificial.

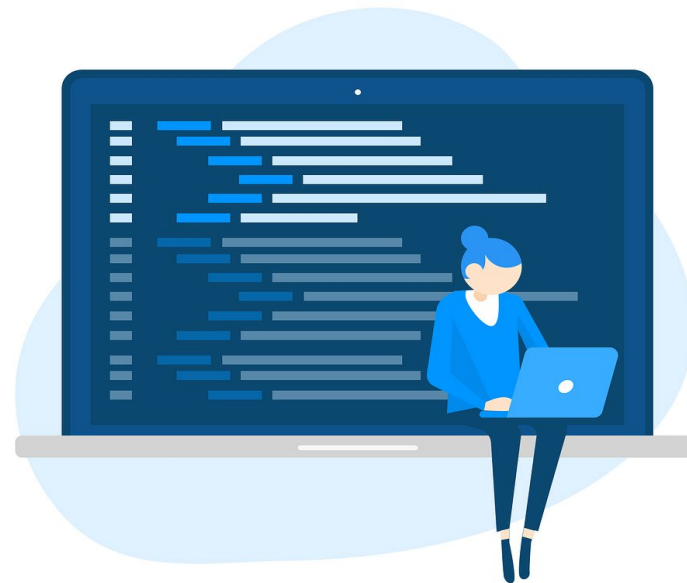
**Aplicada al análisis de la interacción de la experiencia del cliente (CX).**

# Escenario.

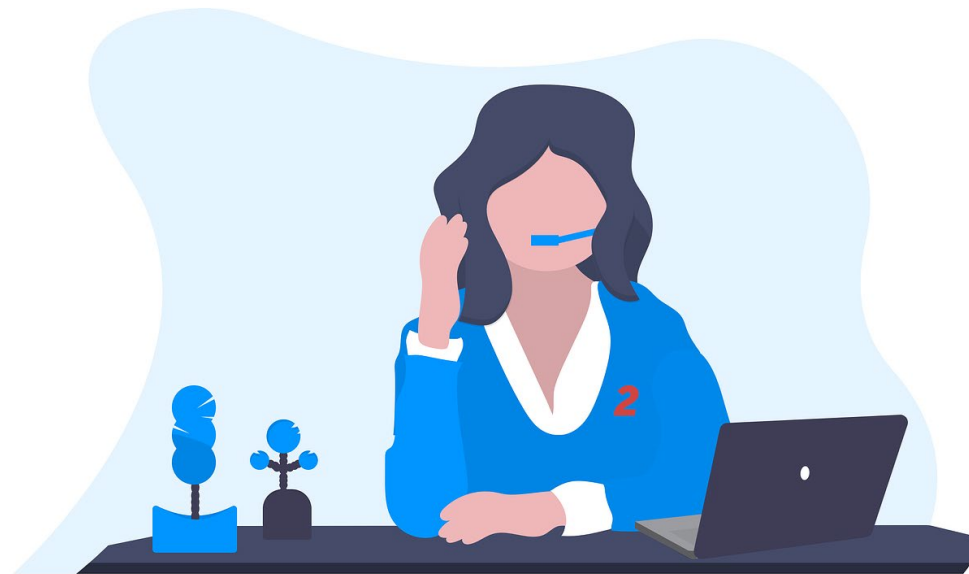
- **Decenas de miles de interacciones al día en diferentes canales.**
- **Análisis de muestreo.**
- **Diferentes interpretaciones (Realizadas por diferentes personas).**

# IA Definición.

**La inteligencia artificial es la capacidad de un sistema para realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el reconocimiento de voz, la comprensión, el aprendizaje y el razonamiento del lenguaje natural.**



**Una de las aplicaciones de la inteligencia artificial es el análisis de las interacciones de atención al cliente, que consiste en procesar e interpretar los datos generados por las conversaciones entre clientes y agentes de atención.**



# IA en el Análisis.

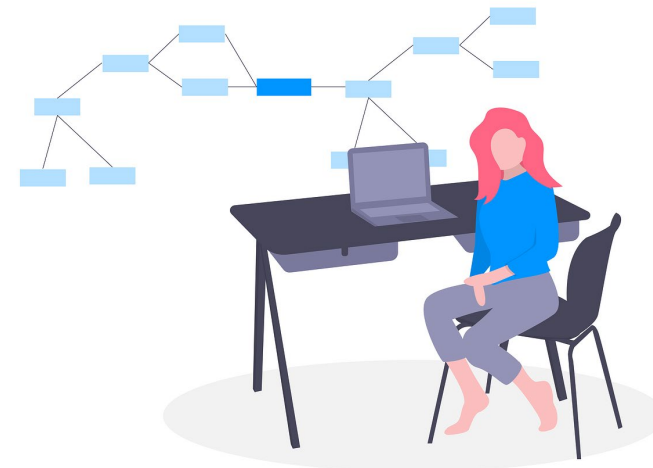


- **Reconocimiento de voz acústico y lingüístico para transcripciones precisas y sencillas.**
- **Comprensión del lenguaje natural con análisis sintáctico, semántico y pragmático para comprender intenciones y contextos.**
- **Análisis de sentimientos utilizando modelos de análisis léxico, estadístico o neuronal para identificar emociones y reacciones.**



# Beneficios.

- **Identificación de sentimientos del cliente y evaluación de satisfacción.**
- **Extracción de insights para soluciones personalizadas y experiencia del cliente.**
- **Detección de las principales causas de reclamos y acciones correctivas.**
- **Optimización de procesos, aumento de calidad y reducción de costes.**
- **Reducción de tiempos y aumento en la productividad.**



¿Qué más?.

- **Resumen de llamadas.**
- **Correo electrónico de seguimiento.**
- **Retroalimentación automática.**
- **Análisis de evaluaciones generando informes informativos.**
- **Integración con CRM.**
- **Asistente virtual interactivo para un servicio eficaz.**
- **y mucho más....**



**net2phone AI.**



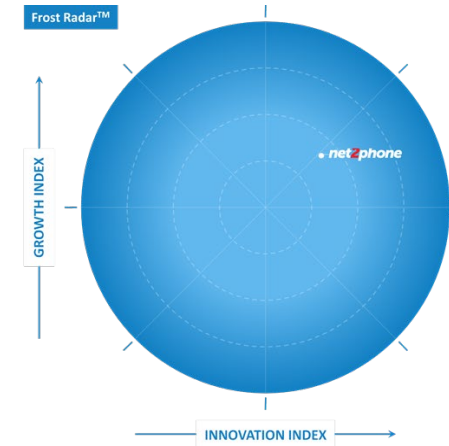
# Sobre net2phone.



- net2phone es un de los proveedores de UCaaS & CCaaS que más crece:
- + de 30 años de experiencia;
- +1.800 empleados (350 dedicados a I+D);
- Presencia local y global;
- Red de tráfico propia;
- Respaldados por el líder global de telecomunicaciones IDT (NYSE: IDT)
- + de 1.5 billones de facturación

Ofrecemos a nuestros clientes:

- Comunicaciones Unificadas en la nube (UCaaS)
- Soluciones para Contact Centers (CCaaS)
- SIP Trunk
- Videoconferencia



# ¡Gracias!

David Modiano  
Sales Director net2phone México  
david.modiano@net2phone.com

**Te esperamos en nuestro Stand 18.**