



Tecnología IA



5 formas en las que la IA está transformando la Experiencia de Cliente

Cómo la IA y la GenAI consiguen aumentar la generación de insights para poner en marcha acciones de mejora

Introducción

Seguro que ya eres consciente de que la IA está en todas partes. Cada día surgen nuevas empresas que prometen soluciones específicas y personalizadas, o bien aplicables a cualquier tipo de negocio.

Pero la **inteligencia artificial (IA)** no es solo hype. Si ya estás usando análisis de texto y de voz, o estás pudiendo predecir resultados y comportamientos futuros en CX, enhorabuena: ya formas parte de la revolución de la IA y el machine learning. Estas herramientas han estado procesando silenciosamente grandes cantidades de datos para ofrecer información clara y práctica sobre programas de experiencia de cliente y empleado.



El ritmo actual requiere nuevas herramientas para resolver los problemas de la empresa de forma eficaz.



GenAI

Actualmente, la IA generativa (GenAI) está en el punto de mira, ofreciendo a los profesionales de CX una nueva herramienta que promete cosas que a menudo suenan demasiado buenas para ser ciertas.

Pero, ¿qué es lo que realmente puede marcar la diferencia para tu empresa? ¿Qué te va a ayudar a cumplir la promesa de tu marca?



Hemos desgranado 5 casos prácticos en los que la IA y la genAI no son sólo teóricas, sino que ya marcan una diferencia tangible. He aquí un vistazo de lo que nos espera.

Caso práctico	Valor	Resultado
Hacer el close the loop a gran escala para todos los clientes y empleados.	Generar al instante respuestas personalizadas a los comentarios de clientes y empleados.	Incrementar la fidelidad y satisfacción de clientes y empleados.
Acelerar el análisis de la raíz de los problemas para actuar con mayor rapidez.	Localizar rápidamente el origen de los cambios en los KPIs, obteniendo recomendaciones prácticas.	Mejorar los KPI y la satisfacción del cliente.
Afrontar con facilidad las nuevas tendencias.	Actuar con mayor rapidez, incluso en función de temas muy específicos.	Mitigar el impacto de acontecimientos o problemas inesperados y mejorar la satisfacción del cliente, la First Contact Resolution (FCR) y los tiempos de llamada.
Mejorar y simplificar la gestión y ayuda del agente.	Identificar automáticamente las áreas de mejora en la formación de los agentes y su rendimiento.	Mejorar significativamente los KPIs del rendimiento de los agentes.
Obtener un resumen automático sobre las conversaciones con los clientes.	Reducir las tareas repetitivas mediante automatización, permitiendo a los empleados centrarse en tareas que aportan más valor.	Aumentar la productividad de los empleados y las interacciones con los clientes.

Consideración clave:

Ninguna de estas ventajas puede materializarse si las funciones y herramientas de la IA generativa no se diseñan específicamente para casos de uso corporativo de alto valor.

5 casos de uso de IA + GenAI que parecen demasiado buenos para ser reales, pero no lo son

En primer lugar, sabemos lo que estás pensando. Pero no se trata de ideas geniales. Son casos de uso reales para empresas que necesitan resolver los retos a los que se enfrentan en su búsqueda de experiencias excepcionales. Comenzamos.

01

Hacer el close the loop a gran escala para todos los clientes y empleados

Hacer el close the loop es clave para fidelizar clientes. Pero, ¿conseguirlo en cada interacción? Eso es difícil.

Durante años, la IA no generativa y el machine learning se han utilizado para analizar el feedback, señalando aquello que necesita atención. Es útil, pero siempre se puede hacer más, sobre todo cuando una respuesta a veces puede parecer un poco robótica.

¿Cuál es el siguiente paso?

IA Generativa

Imagina un mundo en el que los empleados dedican menos de un minuto en elaborar una respuesta acorde al feedback recibido, pero en el que el mensaje siga siendo personalizado. Esa es la promesa que hace la IA.



La GenAI puede analizar la encuesta de un cliente o un comentario, preparar una respuesta a medida, y luego pedir la aprobación final a una persona. Piensa en ello como un control de calidad asistido por IA que acelera el close the loop, sin perder el toque personal.

Pero la magia no termina ahí.

La GenAI también puede resumir los puntos clave de las interacciones con los clientes para que los empleados puedan verificar rápidamente la exactitud del mensaje y aportar un encanto extra si es necesario.

¿El resultado?

Menos tiempo dedicado a redactar respuestas, más interacciones personalizadas y más tiempo para que los equipos puedan centrarse en las cosas que realmente importan.

Así es como se ve un flujo sobrealimentado por IA:



La IA prioriza qué feedback necesita seguimiento



El trabajador adecuado del equipo recibe una notificación



GenAI resume las interacciones con los clientes



GenAI ayuda a elaborar una respuesta personalizada

GenAI

El beneficio para los empleados:

Más trabajo significativo y menos copiar-pegar sin sentido.

El beneficio para los clientes:

Una marca que escucha y responde, creando fidelidad duradera.

Acelerar el análisis de la raíz de los problemas para actuar con mayor rapidez

La GenAI hace que el análisis de la causa raíz sea muy fácil. Lo que antes llevaba horas ahora puede hacerse con unos pocos clics, gracias a su capacidad de resumir rápidamente y determinar con precisión cambios en los NPS o diversos KPIs



Imagina que en vez de ahogarte en datos, la GenAI:

- escanea tanto el feedback como el análisis de textos
- identifica los temas clave que afectan a las métricas
- destila todo en un resumen conciso

Incluso incluye algunas recomendaciones para mejorar esas cifras

Cuando se combina la GenAI con herramientas de confianza, como el análisis de texto y voz no sólo se obtiene información más rápida, sino que además se construye confianza y transparencia.

La GenAI no se limita a mostrar resultados:

**muestra su trabajo
revelando los
registros y temas
en los que se basan
sus conclusiones,
dando a los equipos la
confianza para indagar
más a fondo.**

La clave del éxito es una integración perfecta. Integra GenAI en tus cuadros de mando y flujos de trabajo para que esté al alcance de un clic, y verás cómo la adopción por parte de los empleados se dispara.



Acelera el análisis

Utiliza GenAI y combínalo con herramientas de confianza para obtener mejores resultados

El beneficio para los empleados:

Menos tiempo dedicado a descifrar datos, y más tiempo para poner en marcha acciones significativas. Es un cambio enorme para mejorar la productividad.

El beneficio para los clientes:

Una resolución de problemas más rápida significa clientes más satisfechos que permanecen más tiempo, lo que aumenta la satisfacción y la fidelidad.

Afrontar con facilidad las nuevas tendencias

Las tendencias pueden surgir de la nada, a menudo más rápido de lo que se puede configurar una herramienta para rastrearlas. Por suerte, la IA y el machine learning han conseguido detectar con eficacia estas tendencias en los datos de experiencia de cliente y empleado.

Ahora, la IA generativa está dando un paso más, proporcionando insights más profundos y alertas más inteligentes y específicas sobre los cambios en los datos.

Puedes tomar como ejemplo el análisis temático basado en el machine learning.

Ha ayudado a los equipos a detectar problemas inesperados, como el «rechazo de tarjetas de crédito», lo que les ha permitido actuar con rapidez y orientar a sus equipos de primera línea.

Pero la GenAI es aún más específica. En lugar de sólo marcar «tarjeta de crédito rechazada», también puede decir algo como «tarjeta de crédito rechazada durante el pago online», señalando dónde actuar.

El beneficio para los empleados:

Detectarán los problemas antes, con insights más detallados, y esto permitirá a los equipos solucionar los problemas antes de que se agraven. Esto significa mayor productividad y menos tiempo tratando de averiguar lo que ocurre.

El beneficio para los clientes:

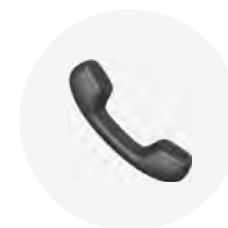
Soluciones más rápidas significan menos dolores de cabeza y una experiencia más fluida, lo que se traducirá en unos clientes más satisfechos, y menos críticas negativas.

04

Ayudar a los agentes de un modo más sencillo y mejor

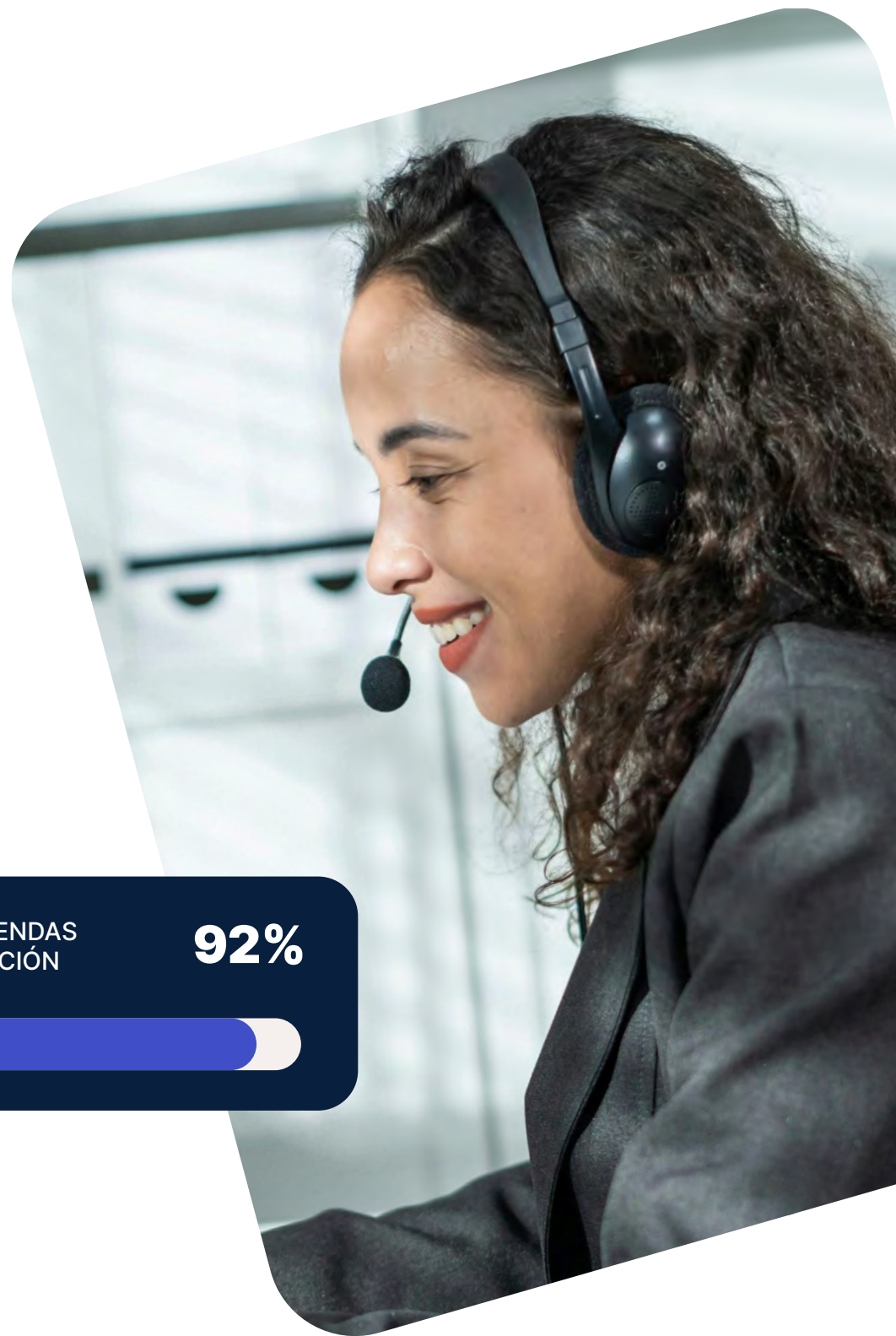
Dirigir un contact center no es tarea fácil, especialmente cuando se trata de personalizar la formación de los agentes. Todo ello mientras se hace frente a una elevada rotación y a un gran volumen de llamadas.

Pero, ¿qué pasaría si tuvieras una herramienta capaz de señalar exactamente en qué área necesita más ayuda cada agente?



CREAR AGENDAS
DE FORMACIÓN

92%



Analizando los datos de rendimiento y feedback, la GenAI crea agendas personalizadas para cada agente, proporcionando resúmenes dinámicos que destacan las áreas de mejora y temas en los que precisan formación.

¿El resultado?

Una formación más eficaz y mejores resultados en todos los ámbitos.

Imagina que recibes quejas de los clientes por llamadas demasiado largas. GenAI analiza los datos y detecta un patrón. Digamos que ciertos agentes tienen problemas con preguntas técnicas. Con esa información, genera planes de formación a medida, proporcionando a los gestores una hoja de ruta clara para abordar estos retos específicos.

Este coaching específico ayuda a los equipos a mejorar sus tiempos medios de gestión, aumentando así la satisfacción del cliente.

El beneficio para los empleados:

Los directivos pueden ofrecer formación muy personalizada, reduciendo la frustración, mejorando el rendimiento y reduciendo la rotación de agentes.

El beneficio para los clientes:

Unos agentes mejor formados ofrecen respuestas más rápidas y eficaces a los problemas de los clientes, lo que se traduce en un mayor NPS, CSAT y mejora del sentimiento general del cliente.

Obtener un resumen útil sobre las conversaciones con los clientes

Las largas llamadas telefónicas y transcripciones del chat pueden ser abrumadoras, incluso con herramientas de IA que ayuden a destacar las partes más importantes. Los agentes a menudo creen que han encontrado una solución apropiada, sólo para darse cuenta más tarde de que no han tenido en cuenta algo importante.



Pedro Martínez

Cliente

Hace poco utilicé su servicio de entrega y quería compartir mi experiencia. En general, estoy satisfecho con la rapidez de la entrega. El paquete llegó a tiempo y en excelentes condiciones, lo que agradezco... [Leer más](#)



GenAI

Asistente IA de Medllia

La rapidez y las condiciones excelentes, pero ha habido problemas con las actualizaciones en el proceso de seguimiento

Aquí es donde entra la GenAI. Condensa largas conversaciones en pequeños resúmenes, dando a los equipos una instantánea rápida sobre si el problema se resolvió, por qué se puso en contacto el cliente, y los temas que se trataron en la conversación.

Estos resúmenes facilitan priorizar las conversaciones que requieren más atención, ya sea por la activación alertas de IA, o tras realizar revisiones del perfil del cliente.

El beneficio para los empleados:

Estos resúmenes ayudan a identificar problemas recurrentes, lo que facilita a los agentes abordar los puntos problemáticos más comunes, aumentando así la productividad.

El beneficio para los clientes:

Resoluciones más rápidas y eficaces significan clientes más satisfechos y que sienten que les escuchan, además de mayor retención, satisfacción y fidelidad a medida que los agentes son más eficaces.

Unir las piezas

Cuando los equipos disponen de las herramientas adecuadas, cambian las reglas del juego: la satisfacción de los empleados y las experiencias de los consumidores alcanzan nuevas cuotas. La IA ya ha tenido un gran impacto, ayudando a las empresas a impulsar métricas clave como el NPS y el First Contact Resolution (FCR), a la vez que aumenta los ingresos gracias a una mejora de la productividad.

Ahora, con la GenAI, esas ventajas van a aumentar considerablemente. La GenAI no sólo mejora las herramientas de IA que los profesionales de la experiencia ya conocen y valoran, también agiliza los flujos de trabajo al gestionar tareas rutinarias pero esenciales.

¿El resultado?

Un desempeño más eficiente que ofrece mejores resultados en todos los ámbitos.

Se trata de crear un entorno en el que todos ganen, donde los empleados puedan centrarse en lo que realmente importa: ofrecer experiencias excelentes a los clientes.

La GenAI no es sólo un rumor. En Medallia, estamos creando funciones de IA y GenAI vinculadas a casos de uso reales - como los cinco que hemos analizado aquí-, diseñadas para abordar tus retos empresariales y totalmente integradas en nuestra plataforma para lograr la máxima adopción.

Juntas, la IA y la GenAI pueden ayudar a tu empresa a mantener su promesa de marca ya que ofrece información más detallada y acciones de forma más rápida que nunca.

Obtén más información sobre la IA y la IA Generativa de Medallia en nuestra web o solicita una reunión con uno de nuestros expertos en IA.

Descúbrelo en:

➤ medallia.com/es/plataforma/