

DEJA DE SUPONER. EMPIEZA A ESCUCHAR.

La Experiencia de Cliente Inteligente comienza en el Contact Center

Cómo las mejores marcas convierten
conversaciones en ingresos y fidelización

RESUMEN EJECUTIVO

Es momento de actuar

Esto no va solo de adoptar una nueva tecnología. Se trata de identificar una fuente desaprovechada de crecimiento, eficiencia y lealtad.

Más que un canal de problemas, el Contact Center es el radar donde emergen las verdades que no todo el mundo ve.

Si no replanteas la forma de gestionar el Contact Center ahora, estás en riesgo. Y lo que está en juego es importante:

- 1 Pérdida de oportunidades de ingresos
- 2 Incumplimientos normativos
- 3 Quedarte atrás frente a tu competencia

En múltiples sectores, empresas líderes en Experiencia de Cliente como Capital One, Likewize, Choice Hotels o Pacific Life lo están demostrando: **escuchar con inteligencia convierte los Contact Centers en motores de crecimiento.**

Este eBook explica por qué, y qué puedes hacer al respecto.



Una CX desactualizada afecta directamente a tus resultados

La CX vive una transformación estructural y muchas organizaciones no están sabiendo adaptarse.

¿Qué te está frenando?

- 📋 Encuestas heredadas y datos parciales
- ❗ Sistemas desconectados y silos operativos
- ⌚ Insights no accionables

¿Qué está en juego?

- ✖ Ingresos no generados
- ✖ Aumento de la tasa de abandono
- ✖ Riesgos de cumplimiento normativo



Caso real:



Situación:

Fidelity no contaba con una visión completa de la experiencia que ofrecían a sus clientes.

Solución:

La inteligencia conversacional permitió detectar fricciones ocultas a lo largo del journey.

Resultado:

Se implementaron mejoras específicas que aumentaron la retención, elevaron las ventas y promovieron una cultura centrada en el cliente.

Más allá de los KPIs: por qué suponer lo que quiere el cliente es la estrategia más costosa

La mayoría sigue viendo el Contact Center como un centro de costes. Se monitorizan métricas como el AHT (Average Handling Time o Tiempo Medio de Gestión), el FCR (First Contact Resolution o Resolución en el Primer Contacto) o el tiempo de espera, pero estos KPIs no reflejan lo que realmente impacta en la Experiencia de Cliente ni en los resultados del negocio. La verdad es simple: basarse en muestras no constituye una estrategia sólida.

Si solo escuchas una pequeña muestra de conversaciones, estás intentando adivinar. Los clientes llaman, escriben, o se ponen en contacto cuando el autoservicio falla. Y esas interacciones contienen insights decisivos.

No puedes solucionar lo que no entiendes por completo.

Caso real:



PACIFIC LIFE

Situación:

Pacific Life utilizaba en muestras para entender la Experiencia de Cliente.

Solución:

La inteligencia conversacional proporcionó visibilidad total y reemplazó las suposiciones por conocimiento real.

Resultado:

El coaching escaló, los agentes mejoraron más rápido y aumentó la confianza.



Situación:

Su aplicación generaba millones de datos no estructurados que contenían insights clave.

Solución:

El análisis conversacional sacó a la luz patrones emocionales y barreras en la experiencia digital.

Resultado:

Se logró una disminución masiva de llamadas al soporte y un aumento notable en la satisfacción.

"Nos dicen lo que les gusta. Lo que odian. Lo que les genera estrés."

— Anne Louise Mason, Consumer Intelligence, Capital One

Escucha impulsada por IA: lo que pasa desapercibido en cada conversación

La inteligencia conversacional moderna analiza cada interacción con el cliente mediante una combinación de:

- Transcripción del 100 % de las conversaciones
- Análisis de texto (intención, emoción, esfuerzo percibido)
- Análisis acústico (silencios, tono, estrés)

El 74 % de los Contact Centers ya usa IA,



pero el análisis de interacciones sigue siendo un reto.

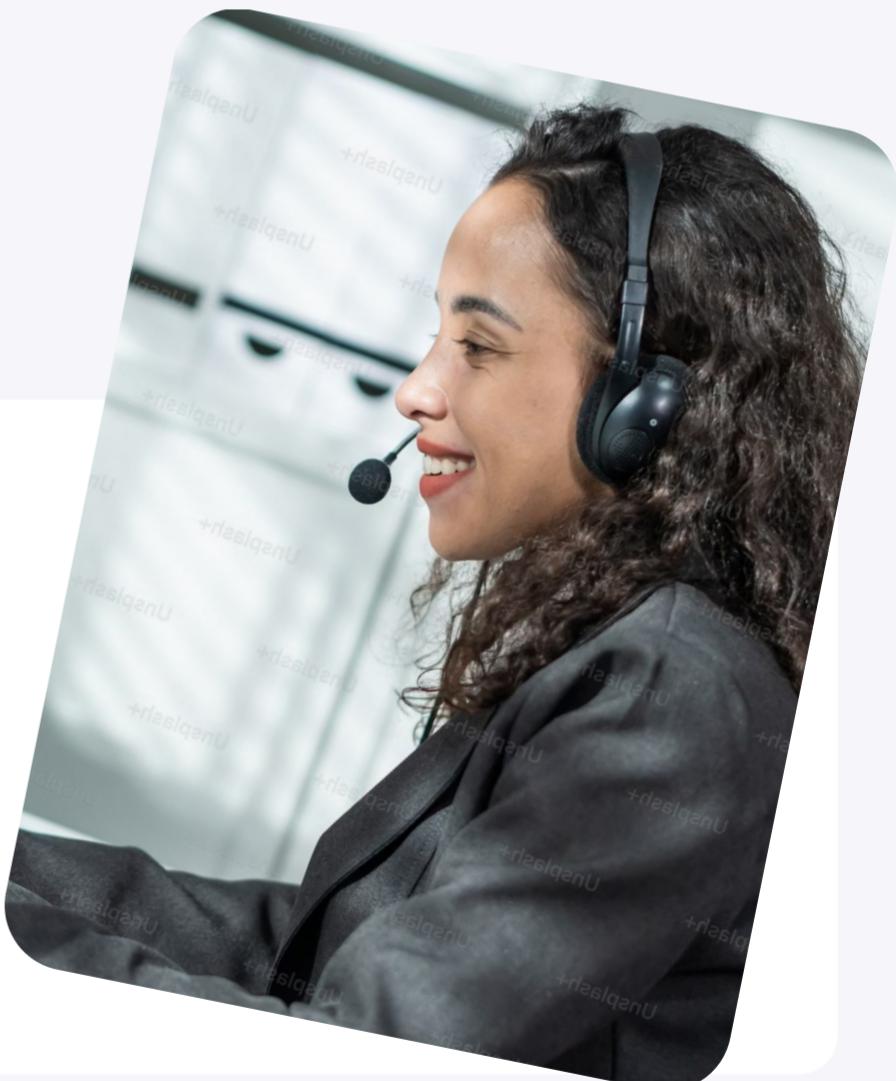
Fuente: Cisco¹

Este enfoque desbloquea:

- ✓ Coaching en tiempo real
- ✓ Supervisión del cumplimiento normativo
- ✓ Mejora de la eficiencia operativa
- ✓ Prevención proactiva del abandono de clientes

\$2,4 millones ahorrados en 3 años

Reducción media de 1,2 millones de contactos gracias a la identificación de causas raíz y a la mejora del autoservicio.²



² Fuente: Estudio de Impacto Económico Total™ de Medallia (Forrester)

¹<https://newsroom.cisco.com/c/r/newsroom/en/us/a/y2025/m02/cisco-study-ceos-embrace-ai-but-knowledge-gaps-threaten-strategic-decisions-and-growth.html>

El Contact Center: tu activo más infroutilizado

Cada llamada = una oportunidad de negocio.

Cuando analizas todas las conversaciones, puedes:

- Reducir costes optimizando la distribución de las solicitudes y mejorando su resolución
- Aumentar la fidelización con un soporte más ágil y contextualizado
- Generar ingresos anticipando el abandono y capitalizando oportunidades de upselling.
- Minimizar riesgos a través de alertas en tiempo real

1 de cada 6 clientes



intenta (sin éxito) resolver su necesidad mediante autoservicio antes de recurrir a una llamada.

Fuente: Medallia Market Research, marzo 2024¹

Caso real:



Auto Club

likewize.

Situación:

Pasaban por alto el potencial de ingresos en su Contact Center.

Situación:

Creían que el problema era el alto volumen de llamadas.

Solución:

La inteligencia conversacional ofreció una visión completa y reemplazó la intuición por conocimiento real.

Solución:

Detectaron que el verdadero obstáculo era la documentación de reclamaciones.

Resultado:

El 18 % de las llamadas se traduce ahora en iniciativas de venta cruzada.

Resultado:

Las llamadas relacionadas con reclamaciones se redujeron un 25 % gracias a nuevos procesos automatizados.

¹ De la encuesta de Medallia Market Research de marzo de 2024 sobre centros de contacto (n = 2.000); «¿Por qué optaste por la vía del servicio de atención al cliente frente a otra vía?» Se permiten múltiples selecciones.

De la escucha a la acción: impacto transversal en toda la empresa

Los Contact Centers modernos van más allá de la simple escucha.

Rompen silos, activan la inteligencia en toda la organización y catalizan una transformación real.

Cada área accede a los insights necesarios para actuar con agilidad y generar impacto. Los equipos anticipan mejor las necesidades del cliente, toman decisiones más informadas y automatizan acciones que se traducen en resultados concretos.

Conectando los puntos entre áreas, se mejora la eficiencia y se acelera el crecimiento.



La inteligencia conversacional permite a las marcas:

- ✓ Corregir recorridos digitales ineficientes
- ✓ Automatizar las acciones más efectivas en cada punto de contacto
- ✓ Cerrar proactivamente las brechas en la Experiencia de Cliente
- ✓ Integrar insights estratégicos en las áreas de producto, operaciones y marketing

Insights compartidos, beneficios colectivos

Entre equipos...

Producto: Identificar dónde fallan o frustran determinadas funcionalidades

Digital: Detectar los puntos del recorrido donde los usuarios abandonan

Marketing: Comprender qué valora el cliente (y qué no)

Operaciones: Corregir ineficiencias que incrementan el volumen de contacto



Entre funciones...

Líderes de Operaciones de Contact Center

- ✓ Optimización del FCR, alineación de discursos operativos y entrenamiento escalable
- 🔥 Aumento de la eficiencia operativa, del rendimiento y ahorro de costes

Responsables de Atención al Cliente

- ✓ Mayor derivación al autoservicio y tiempos de resolución más rápidos
- 🔥 Mejora de la experiencia omnicanal y reducción del volumen de llamadas

Equipos de CX Insights

- ✓ Menos fricción en el recorrido, mejor predicción del churn y priorización de inversiones en CX
- 🔥 Optimización del journey del cliente y mejora de la retención

CEOs y Alta Dirección

- ✓ Alineación de la Experiencia de Cliente con los KPIs, ROI medible y enfoque estratégico
- 🔥 Diferenciación de marca e impulso de crecimiento

Empoderar a los agentes = empodera el negocio

Una Experiencia de Cliente excelente comienza con agentes empoderados. Y cuando las tasas de rotación en los Contact Centers alcanzan entre el 80 % y el 100 % anual, se hace imprescindible replantear su experiencia laboral.

Gracias a la inteligencia conversacional, los agentes trabajan con mayor eficacia y los clientes viven experiencias más satisfactorias, a través de:

- Onboarding más inteligente
- Coaching en tiempo real
- Insights escalables
- Reducción del abandono

Caso real:



Situación:

La evaluación de calidad se realizaba de forma reactiva, sin capacidad de anticipación.

Solución:

Migración a un modelo de monitorización proactiva y en tiempo real.

Resultado:

Detección temprana de agentes en riesgo, coaching más efectivo y un aumento en ventas de varios millones de euros

Situación:

Los agentes se centraban en detectar palabras clave, sin interpretar el contexto real de la conversación.

Solución:

Implementación de formaciones enfocadas en la escucha empática y en la comprensión del significado detrás del lenguaje.

Resultado:

Mejora en la confianza del cliente y en las tasas de resolución, gracias a una escucha más emocional y humana.

Hoja de ruta hacia un Contact Center moderno

¿Preparado para pasar de los insights a la acción?

Empieza aquí:

- 1 Audita los puntos ciegos en tus datos
- 2 Alinea los resultados de Experiencia de Cliente con los KPIs del negocio
- 3 Aplica inteligencia artificial en áreas de alto impacto
- 4 Empodera a tus agentes con feedback en tiempo real
- 5 Mide, optimiza y escala de forma continua



Mentalidad tradicional vs. nueva realidad

MITO:

Los Contact Centers son centros de costes

Las encuestas y el muestreo son suficientes

La IA reemplazará a las personas

REALIDAD:

Son generadores de ingresos encubiertos

Te estás perdiendo el 90% de los datos clave:
conversaciones y comportamientos

La IA potencia a las personas, no las sustituye

Qué buscar en una solución de inteligencia conversacional

10 capacidades clave

<input type="checkbox"/> Cobertura total	Asegúrate de que la plataforma pueda procesar y analizar el 100 % de las conversaciones, no solo una muestra.
<input type="checkbox"/> Transcripción de alta calidad	No puedes actuar sobre datos inexactos. Asegúrate de que la plataforma ofrezca una transcripción precisa, incluso con acentos y audio con ruido.
<input type="checkbox"/> Optimizada para la formación continua	Debe proporcionar métricas detalladas sobre ritmo conversacional, pausas, carga emocional y solapamientos para potenciar el coaching y la retroalimentación efectiva.
<input type="checkbox"/> Priorización automatizada y eficiente	Busca una solución que señale de forma automática los contactos críticos, evitando la revisión aleatoria y optimizando el tiempo del equipo.
<input type="checkbox"/> Alertas en tiempo real	Elije un sistema capaz de activar alertas ante clientes en riesgo o incidencias críticas durante el desarrollo de la conversación.
<input type="checkbox"/> Enfoque omnicanal	Las llamadas telefónicas son solo una parte de la Experiencia de Cliente. Elije una plataforma que integre insights procedentes de chat, email, comportamiento digital y encuestas.
<input type="checkbox"/> Agilidad y escalabilidad operativa	Asegúrate de contar con una plataforma que se despliegue con rapidez, se integre sin fricciones y soporte cargas elevadas sin fallos.
<input type="checkbox"/> Capacidad lingüística avanzada	La plataforma debe interpretar correctamente múltiples idiomas y variantes para garantizar una comprensión fiable de cada interacción.
<input type="checkbox"/> Compatible con tu ecosistema tecnológico	Evita añadir complejidad. Elije una solución con integración plug & play que funcione de forma fluida con tu Contact Center y herramientas de CRM.
<input type="checkbox"/> Reducción de costes y mejora de resultados	No se trata de tener más información, sino de traducirla en menos repeticiones, equipos más eficaces y clientes que se quedan.

Deja de perder dinero, crecimiento y fidelidad

Ya tienes los datos. Ahora es momento de actuar.

El Contact Center moderno es:

- Tu ventaja competitiva no explotada
- Un motor estratégico de innovación e ingresos
- Un escudo frente al incumplimiento normativo

Aprovecha este cambio de paradigma y observa cómo tu Experiencia de Cliente se transforma.

No dejes que se desperdicie ni una conversación más.

↗ [Descubre lo que Medallia Conversation Intelligence puede hacer por ti.](#)

Sobre Medallia

Medallia es pionera y líder del mercado en experiencia de clientes, empleados, ciudadanos y pacientes. Medallia Experience Cloud captura miles de millones de señales de experiencia a través de interacciones que incluyen todas las herramientas de captación de voz, vídeo, digitales, IoT, redes sociales y mensajería corporativa. Medallia utiliza inteligencia artificial patentada y tecnología de aprendizaje automático para revelar automáticamente información predictiva que impulsa potentes acciones y resultados empresariales. Para más información, visita <https://www.medallia.com/es>