

Desata el poder de la IA en la Experiencia de Cliente — ahora en español

Las capacidades de Medallia GenAI permiten que los equipos que interactúan con clientes entiendan, respondan y actúen al instante en el idioma local. Desde resúmenes inteligentes hasta respuestas personalizadas, cada interacción se transforma en información accionable, acelerando la resolución de problemas y maximizando la satisfacción en cada punto de contacto. Adiós a las suposiciones: inteligencia y acción precisas, directamente en español.

❖ Intelligent Summaries™

Entender exactamente lo que sucede con los clientes nunca fue tan rápido. Medallia GenAI genera resúmenes automáticos de llamadas, chats, temas y tendencias, entregados en segundos y en español, ahorrando horas de revisión manual y permitiendo actuar más rápido.

❖ Root Cause Assist

Descubrir el “por qué” detrás de cada señal de CX es más sencillo con una IA clara y explicable, que proporciona insights sobre la causa raíz en español. Los equipos obtienen respuestas inmediatas que pueden entender y aplicar, reduciendo los tiempos de resolución.

❖ Smart Response

Genera automáticamente respuestas personalizadas y alineadas con la marca a comentarios de clientes, en español, con un solo clic. Disminuye drásticamente los tiempos de respuesta, asegurando consistencia, empatía y relevancia en cada mensaje.

Por qué los equipos líderes de CX eligen Medallia GenAI

- ✓ Permite resolver problemas de los clientes en menos tiempo
- ✓ Ofrece integrarse sin esfuerzo con los flujos de trabajo existentes
- ✓ Se adapta a las necesidades de cada negocio gracias a su configuración flexible
- ✓ Está disponible en inglés y español



Primera Línea

Responden hasta un 80 % más rápido con respuestas personalizadas y alineadas con la marca



Managers

Detectan problemas emergentes al instante para reducir la pérdida de clientes.



CX Leaders

Obtienen insights inmediatos impulsados por IA sobre las caídas en los indicadores de satisfacción.

❖ Intelligent Summaries

400%

Ahorro de tiempo promedio

❖ Root Cause Assist

“Facilita que todos comprendan al instante las prioridades, sin formación previa”.

CX Manager

❖ Smart Response

80%

Reducción en los tiempos de respuesta

❖ Intelligent Summaries

Identifica problemas al instante

Permite obtener el contexto correcto sin necesidad de revisar llamadas, chats o datos de análisis de texto.

Actúa sobre lo que importa

El equipo dedicará menos tiempo a revisar datos y más tiempo a generar resultados significativos.

❖ Resumen del tema

...

Los encuestados han informado que la app de GoodHome a menudo deja de responder después de realizar pedidos para recoger. Esto ha generado confusión entre los clientes sobre [cuándo pueden recoger su pedido](#).

Muchos comentaron que no pueden confirmar la disponibilidad ni realizar cambios a través de la app, y que su [pedido online se queda bloqueado en el proceso](#).

Muchos clientes han solicitado ayuda al Contact Center. Esta coincidencia entre los problemas de rendimiento de la app y la recogida en tienda ha generado retrasos, incertidumbre y comentarios negativos en las encuestas.

❖ Root Cause Assist

Conoce siempre el "por qué"

Garantiza que todos comprendan qué hay detrás de los cambios en los KPIs, sin necesidad de una formación previa.

Prioriza con confianza

Facilita identificar exactamente dónde enfocar esfuerzos, respaldados por insights claros y accionables.

❖ Root Cause Assist

x



¿Cuáles son los factores clave que impulsan la satisfacción general de mi tienda?

Respuesta

El tema "Pedido en línea - Recogida en tienda" tiene una puntuación de impacto negativa de -3,08, lo que indica que reduce la satisfacción general y tuvo un efecto negativo en la experiencia, con un 68,4 % de respuestas negativas.

Por otro lado, el tema "Asistente - Amabilidad" sigue puntuación de impacto de +3,4, ya que el 88,2 % de atención del personal que resolvió los problemas d

❖ Languages

English

Español

❖ Smart Response

Responde de manera más inteligente y rápida

Genera respuestas personalizadas y de alta calidad en cuestión de segundos.

Ahorra tiempo sin perder calidad

Aumenta la productividad sin comprometer la experiencia del cliente.

Redactar Correo Electrónico

❖ Smart Response

Sujeto: Agradecemos sus comentarios

Querido Juan,

Gracias por tomarse el tiempo para compartir sus comentarios con nosotros. Apreciamos sus aportes, ya que son invaluables para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Entendemos que puede haber áreas en las que podríamos haberlo hecho mejor y estamos decididos a aprender de este valioso conocimiento.

Sus comentarios nos ayudarán a identificar oportunidades para realizar los cambios necesarios. Su satisfacción es nuestra máxima prioridad.

El contenido anterior es generado por IA. Confirmo que lo he revisado personalmente y corregido, si corresponde.

