

# 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



### 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

Frases etiquetadas

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



¿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 teniendo una puntuación de impacto de +3,4, ya que el 88,2 % de la atención del personal que resolvió los problemas de los clientes.

¿Es útil esta respuesta? ☐ Sí ☐ No

#### 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 invaluable 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.

