



# SQUERY

IA EN TUS COMUNICACIONES

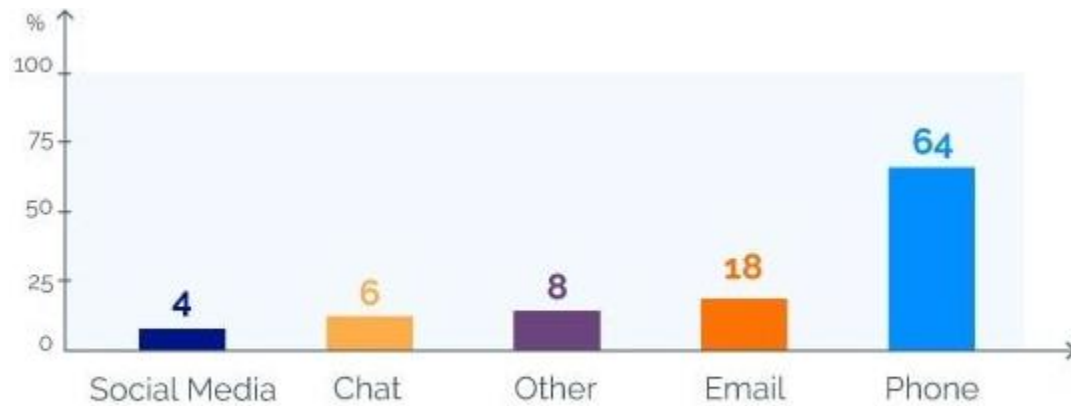


- ▶ Servicios de Atención Telefónica por asistentes virtuales en lenguaje natural.

# Atención al cliente

Aunque estamos en la era digital, una encuesta de la consultora internacional Deloitte revela que la mayoría de la gente sigue prefiriendo ser atendida por teléfono.

Canales de atención al cliente preferidos en 2017:



Source: Deloitte

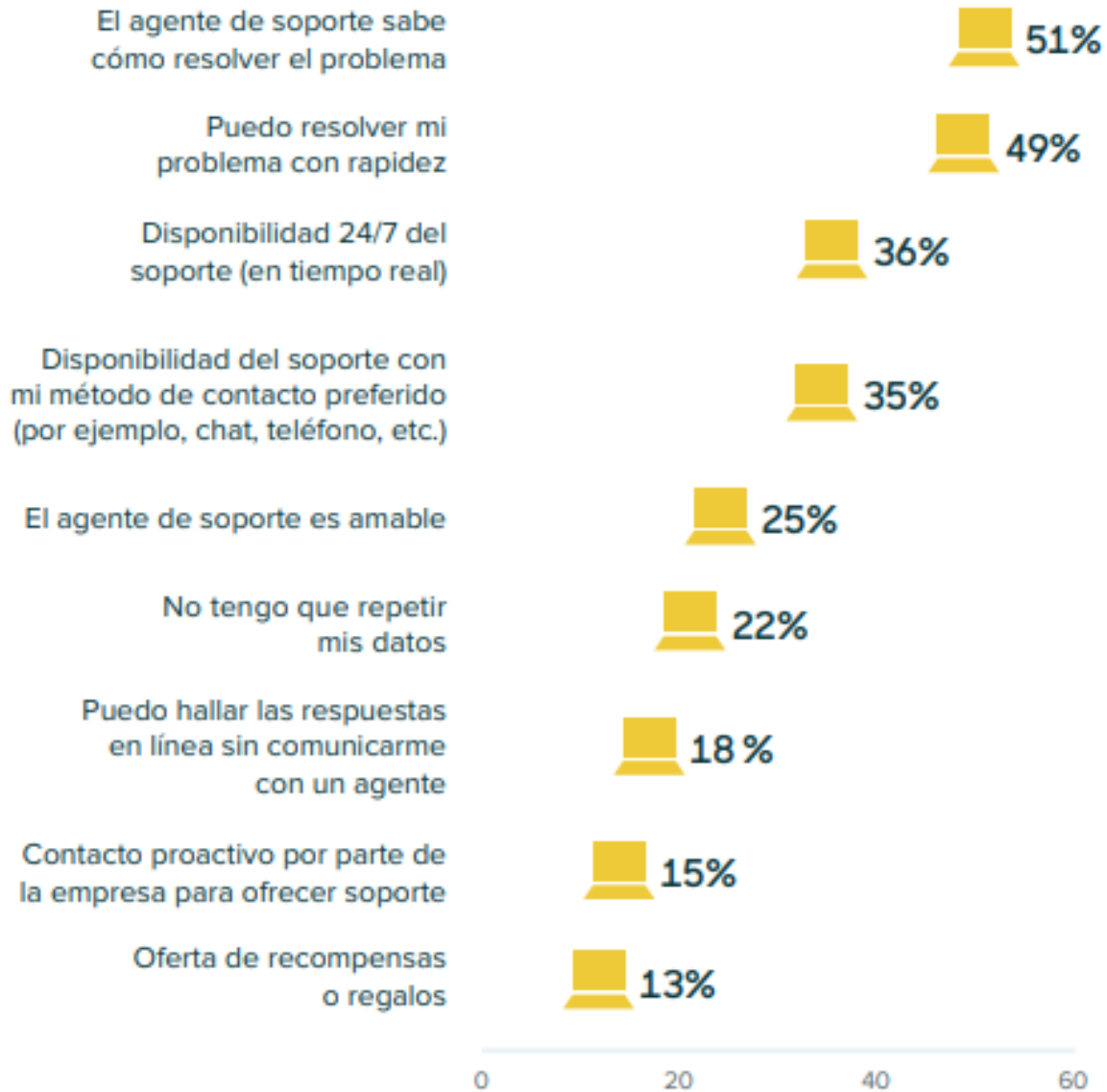
Establecer un Contact Center te da una ventaja competitiva y te ayuda a ofrecer una gran experiencia al cliente.

## ¿Cuáles son los aspectos más frustrantes de las malas experiencias de los clientes?



## Atención Telefónica: Estudio independiente Zendesk

## ¿Cuáles son los aspectos más importantes de las buenas experiencias de los clientes?



## Atención Telefónica: Estudio independiente Zendesk

# Problemas actuales en los Contact Center

- ➔ Árbol de enrutado largo y complejo de los IVR
- ➔ Se repite la información varias veces.
- ➔ Los agentes tiene que buscar la información.
- ➔ Dificultad de atender correctamente las puntas de servicio.
- ➔ Sensación de hablar con máquinas “tontas”.



## Atención Telefónica



Los robots contestan en “lenguaje natural”. Las personas “no lo diferencian” de una persona humana al contestar.



Eliminar el número de llamadas no atendidas. Se atienden TODAS las llamadas. SIEMPRE.



Horario de servicio a 24x7.



Posibilidad de enlace directo con los sistemas del cliente.



## Atención Telefónica



El robot sabe resolver el problema y es eficaz



El robot es siempre amable y reproduce el protocolo definido.



El sistema aprende constantemente con lo que cada día funciona mejor y es más eficiente.



Se resuelven todos los problemas de los clientes en la primera llamada.







## Atención Telefónica



Se pueden enviar mensajes, correos, wasaps etc. para proporcionar información de manera automática a la vez que se atiende la llamada.



Informes en tiempo real. Generación de informes directamente según se produce cada conversación.



**Escalabilidad:** Da lo mismo si se necesitan 1 o 200 agentes, el sistema los asigna de forma dinámica



Se pueden realizar encuestas sobre la calidad del servicio de forma automática, incluso cuando el servicio está más cargado de llamadas.

# Atención Telefónica



Cambio de paradigma en la atención telefónica: Atención lenta y cuidada ya que se elimina como prioritario el cerrar la llamada en el menor tiempo posible y se sustituye por cerrar la llamada con la máxima satisfacción posible del cliente.



Mejora constante del servicio con nuevas voces con AI.



Posibilidad de atender en varios idiomas (los soportados por Google IA) de manera muy sencilla.



Ahorro económico.

# Casos prácticos. Llamadas entrantes



- ! Atención de averías.
- ✂ Concertación citas de clientes.
- 📄 Confirmación de condiciones de venta.
- 📞 Atención de recepción de llamadas.
- 📈 Información de uso y técnica de productos.
- ₿ Venta telefónica de productos de empresa.
- ⚙ Elaboración y/o actualización de base de datos.
- 👤 Soporte técnico a empleados y clientes

# Casos prácticos Llamadas salientes

! Upselling.

✂ Venta cruzada de productos

📄 Cualificación oportunidades de venta.

📅 Gestión de citas.

📈 Encuestas de calidad de servicios

₿ Encuestas electorales o estudios.

⚙ Elaboración y/o actualización de base de datos.

👤 Soporte técnico a empleados y clientes



# Tipos de empresas

Centros de salud.  
Clínicas.

Aseguradoras.

Distribuidoras de energía.

Fabricas con venta directa telefónica.

Servicios técnicos.

Call centers.

Ayuntamientos

Partidos políticos

IA EN TUS CON



## Modelo habitual de trabajo.



Trabajo en modo servicio. SaaS.



Cuota por minuto de uso.



Tarifas ajustadas.



Sin permanencia.



Alineados con el cliente



# Ejemplos

- ▶ Secretaria
- ▶ Cita Medica
- ▶ Encuestas Telefónicas
- ▶ Soporte ciudadano 010
- ▶ Soporte técnico empresas

 **SQUERY**  
IA EN TUS COMUNICACIONES



Pedro Cepeda– Corporate Sales VP

[pcepeda@scaleuppartner.com](mailto:pcepeda@scaleuppartner.com)

+34 628 186 274

Madrid (SP)

