

# Voz del Cliente con IA

Transformando agentes humanos en **superagentes**

# RESUMEN EJECUTIVO

En la función de soporte al cliente, **la automatización de QA impulsada por IA puede servir como un valioso motor para conocer la Voz del Cliente (VoC)** que no solo transformarán las operaciones de soporte en activos estratégicos, sino que también impactarán la estrategia empresarial en general.

Estas capacidades sirven un doble propósito: fortalecen el rendimiento en primera línea de los agentes humanos y el descubrimiento de nuevos conocimientos para el negocio. La IA transforma la función de soporte en un motor de inteligencia empresarial en tiempo real.

53% de las organizaciones B2C en EUA identifican a la  
Experiencia del Cliente como su diferenciador primario



# CONTEXTO Y MOTIVACIÓN

## ✓ **El Soporte al Cliente dentro de la Jornada de Experiencia del Cliente (CX)**

No es toda la jornada, pero es una excelente ventana a la VdC/VoC

## ✓ **La IA generativa y los LLM potencian exponencialmente el procesamiento de las conversaciones con clientes**

Multiplica la calidad y cantidad de los hallazgos y de la inteligencia de CX que se produce

## ✓ **Potencial del QA como herramienta de inteligencia para organizaciones sensibles a la Experiencia del Cliente**

No se limita a ser una herramienta para la mejora operativa, sino también de la CX y la inteligencia de negocios

## Pregunta Clave

¿De qué forma puede la IA automatizar el procesamiento de la Voz del Cliente para acelerar el proceso de descubrimiento y mejorar la calidad de los hallazgos?

Los hallazgos ciertamente ayudarán a mejorar la eficiencia operativa, las puntuaciones de CSAT y otras métricas de satisfacción del cliente y CX. Sin embargo, también deberían revelar el impacto directo de los productos y servicios de una empresa en variables de negocio y posición competitiva.



# Propuesta Central



01.

Utilizar la evaluación de Calidad (QA) a escala en operaciones de servicio y soporte al cliente

02.

**Aplicar el paradigma de la Experiencia del Cliente Transformadora TCX como Contexto**

03.

**Retroalimentar los hallazgos a los copilotos (ZWingman) que utilizan los agentes y los decisores en la organización**

## ELEMENTOS CLAVE DE LA SOLUCIÓN

COPILOTO ZWINGMAN



ACOMPañAMIENTO DEL AGENTE

MARCO DE TCX



PARADIGMA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

ZAUTO-QA



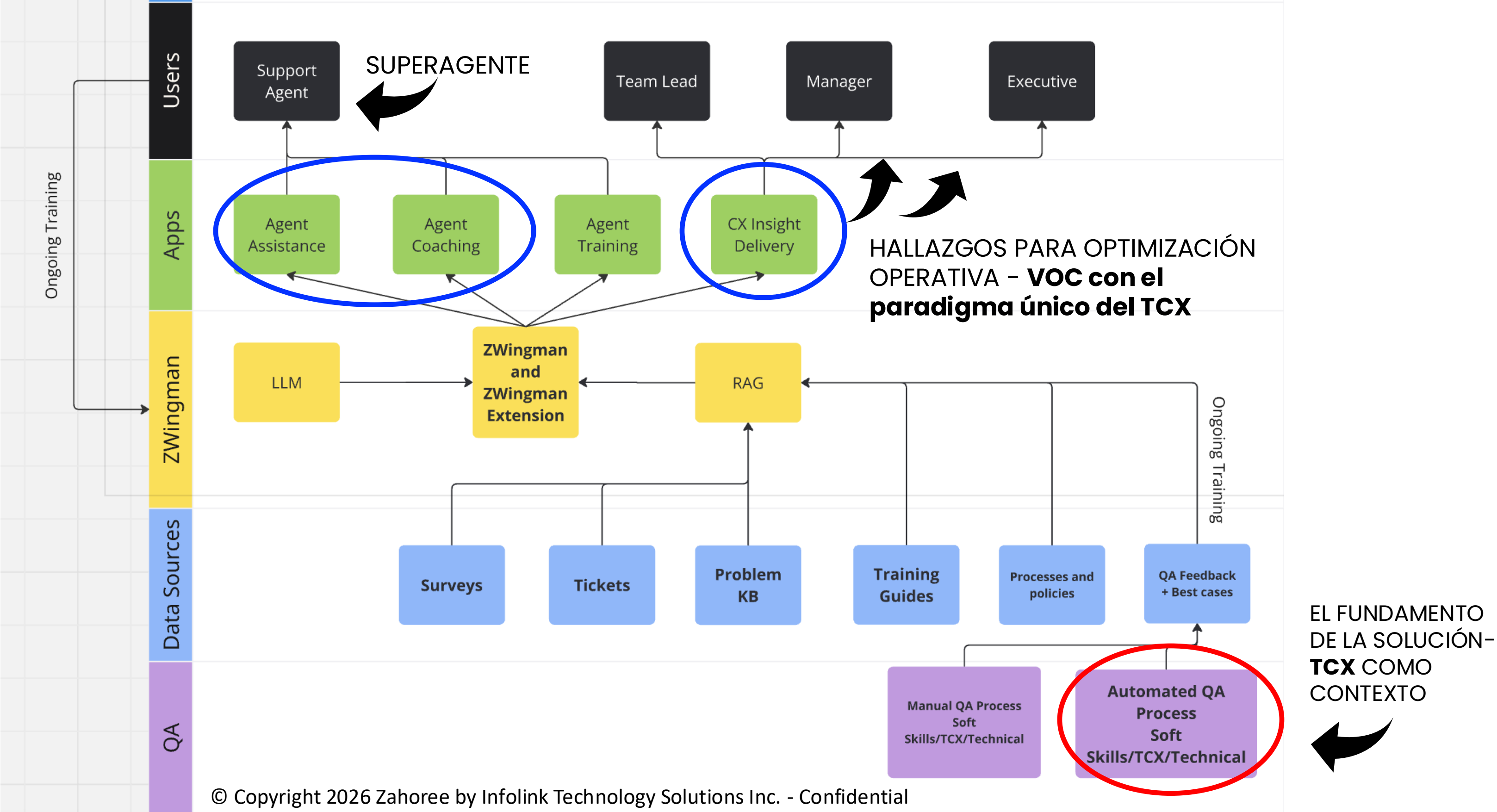
QA AUTOMATIZADO CON IA GENERATIVA-RAG

COPILOTO ZWINGMAN CX INSIGHTS



INTELIGENCIA OPERATIVA Y DE NEGOCIOS

# FLUJO DE LA SOLUCIÓN





# + PARADIGMA TCX

TRANSFORMATIONAL CUSTOMER EXPERIENCE como CONTEXTO de la IA



## Understanding TCX frameworks



Utilities

PERMAH

Admiration  
Equation

RKYC



Is it  
useful?

Is it  
life-changing?

Does it  
amaze me?

Is it  
personal?

Makes sure  
things work  
smoothly

Unlocks positive  
emotions and  
well-being

Creates special  
moments  
worth sharing

Listens closely  
to each person's  
needs

Each of these builds value together for better experiences.

Los “Utilities” – Medidas de Valor, representan unidades de valor para el cliente que marcan una diferencia en el VALOR que se entrega el cliente, y por tanto el VALOR que crea o deja de crear el negocio.

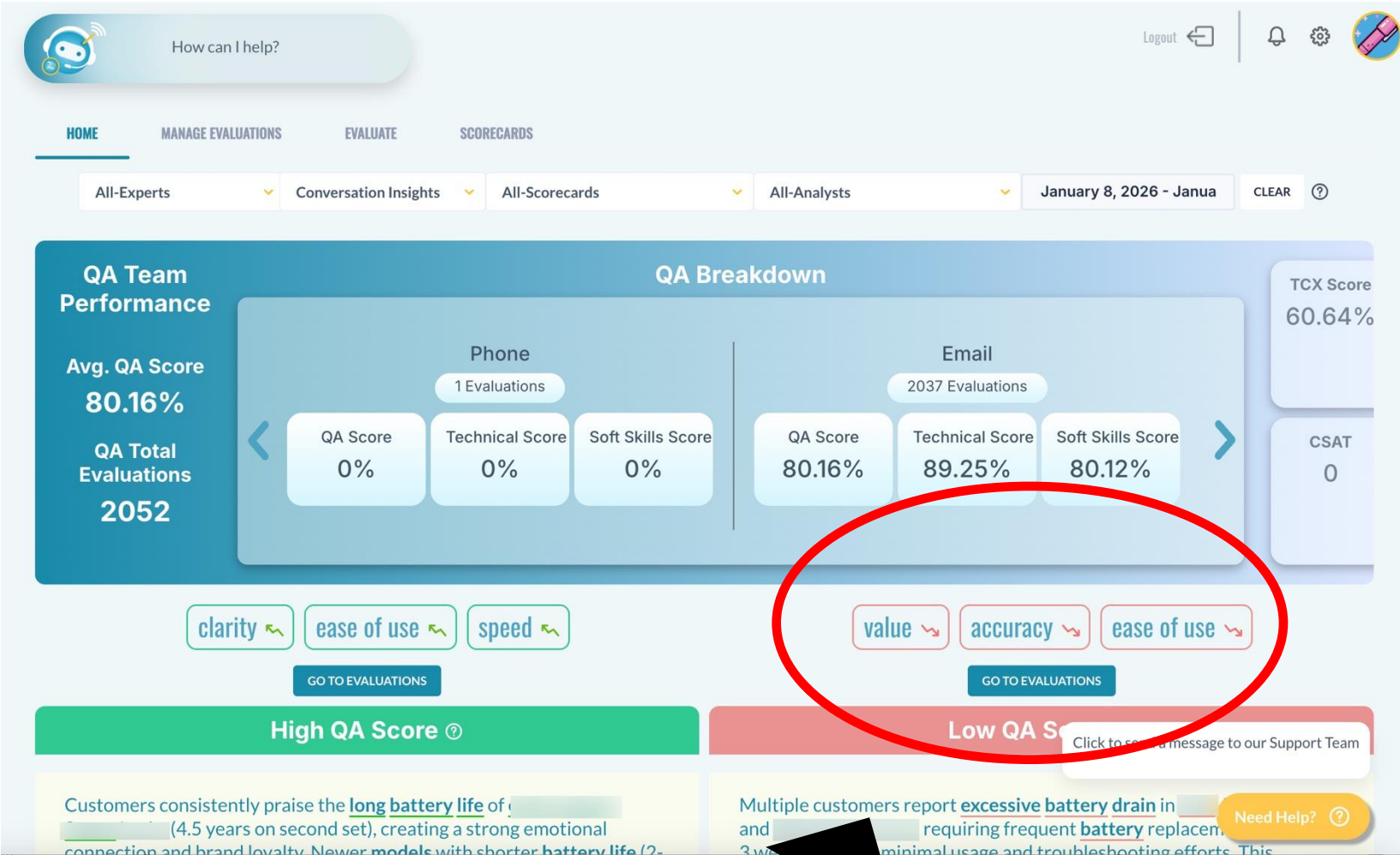
- Availability
- Access
- Clarity
- Ease of Use
- Accuracy
- Speed
- Consistency
- Access
- Security
- Achievement
- Health & Wellbeing



Teoría  
Prospectiva

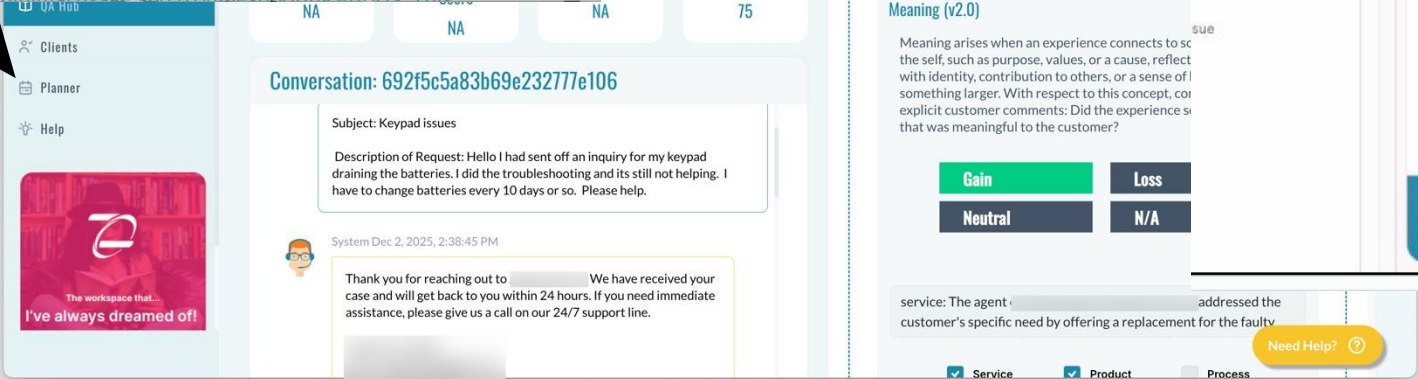
- Ganancias
- Pérdidas

# ZAutoQA + Copiloto ZWINGMAN



HALLAZGOS DE  
PRODUCTO,  
PROCESO Y  
SERVICIO

PARADIGMA  
TCX



**COPILOTO DEL  
AGENTE  
ALIMENTADO  
POR QA, EL  
SISTEMA DE  
CASOS DE  
SOPORTE Y  
HERRAMIENTAS  
DIVERSAS**



# BENEFICIOS E IMPACTO

✓ **Escalabilidad del proceso**

60:1 AutoQA versus QA Manual

✓ **Eficacia del copilot ZWingman**

Valor medible al agente en 27% de las interacciones

✓ **Reducción de horas operativas del equipo de QA humano**

60 horas por semana

✓ **Hallazgos de VdC (VoC)**

Resultantes de cambios a puntos de contacto en la jornada: flujos de embarque de producto, aclaración de políticas de reembolso, y recuperación de cuentas.

✓ **Impacto visible y medible de los agentes en los “Utilities”**

Ganancias y Pérdidas cuantificables y reflejadas en un score (/100)

# RETOS Y LIMITACIONES

- ✓ **Presupuesto y recursos**  
A mayor presupuesto y disponibilidad de recursos dedicados, se aumenta la escalabilidad y se reducen la latencia y restricciones al modelo.
- ✓ **Protección de los datos personales y anonimización de los hallazgos**
- ✓ **Evaluaciones delgadas v. avanzadas con herramientas**  
1 minuto v. 7-8 minutos. Las avanzadas son capaces de discernir procesos, políticas, variables de negocio.
- ✓ **Transformación de la labor del humano en el proceso**  
Ejemplo: analistas de QA a validadores del proceso del IA
- ✓ **Gobernanza y Calidad de los datos**  
Fuentes aisladas, desactualizadas. Mala data -> malos resultados

# CONCLUSIONES

Sobre el impacto de la IA en procesos relativos al servicio al cliente, la CX, y el rol de los agentes y gestores

## Evolución de la CX

Las soluciones de inteligencia artificial y tecnologías emergentes están transformando fundamentalmente la gestión de la experiencia del cliente y están redefiniendo las expectativas sobre su alcance

## Mecanismos de validación de la IA

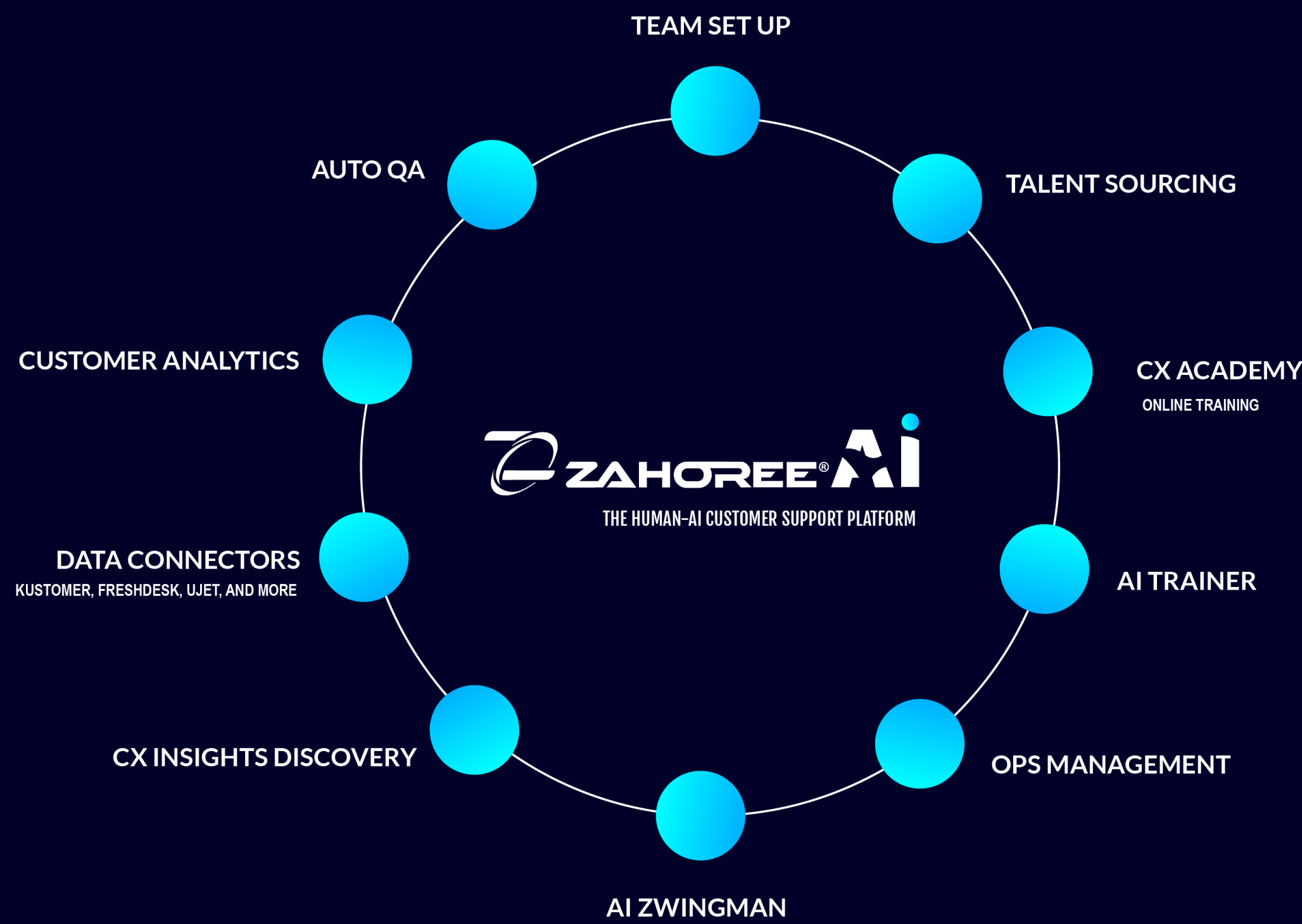
Falta mejorar los mecanismos de validación de la IA y el rol de ser humano en los procesos.

## IA + Humano: Superagentes y Supergestores de la CX

La IA no está reemplazando la experiencia humana, sino que la están **amplificando**, y cuando se implementa dentro de un marco estructurado como **TCX**, la automatización de QA impulsada por IA puede servir como un valioso motor de conocimiento de la VdC/VOC



# SOLUCIONES



Zahoree es la  
Plataforma  
**Humana-IA** para la  
gestion del soporte  
al cliente



# Gracias

---

Contáctenos :

**+1-800-728-8383**  
**México: 656-566-0838**

Visit Our Website :

**[www.Zahoree.com](http://www.Zahoree.com)**

Reach out to us at :

**Pierre Massaad – [mpierre@Zahoree.com](mailto:mpierre@Zahoree.com)**  
**José Antonio González – [jgonzalez@Zahoree.com](mailto:jgonzalez@Zahoree.com)**