



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



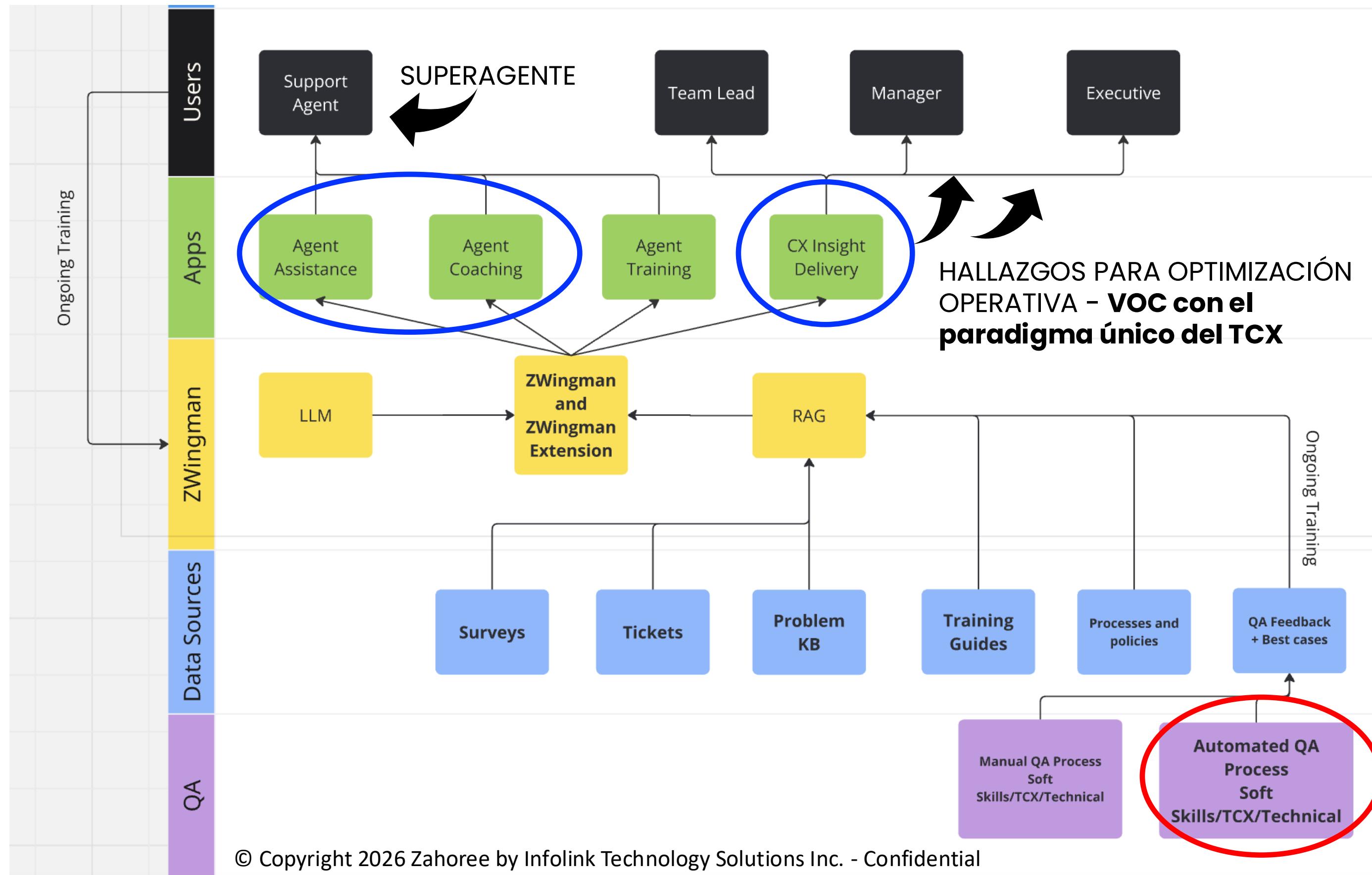
QA AUTOMATIZADO CON IA GENERATIVA-RAG

COPILOTO ZWINGMAN CX INSIGHTS

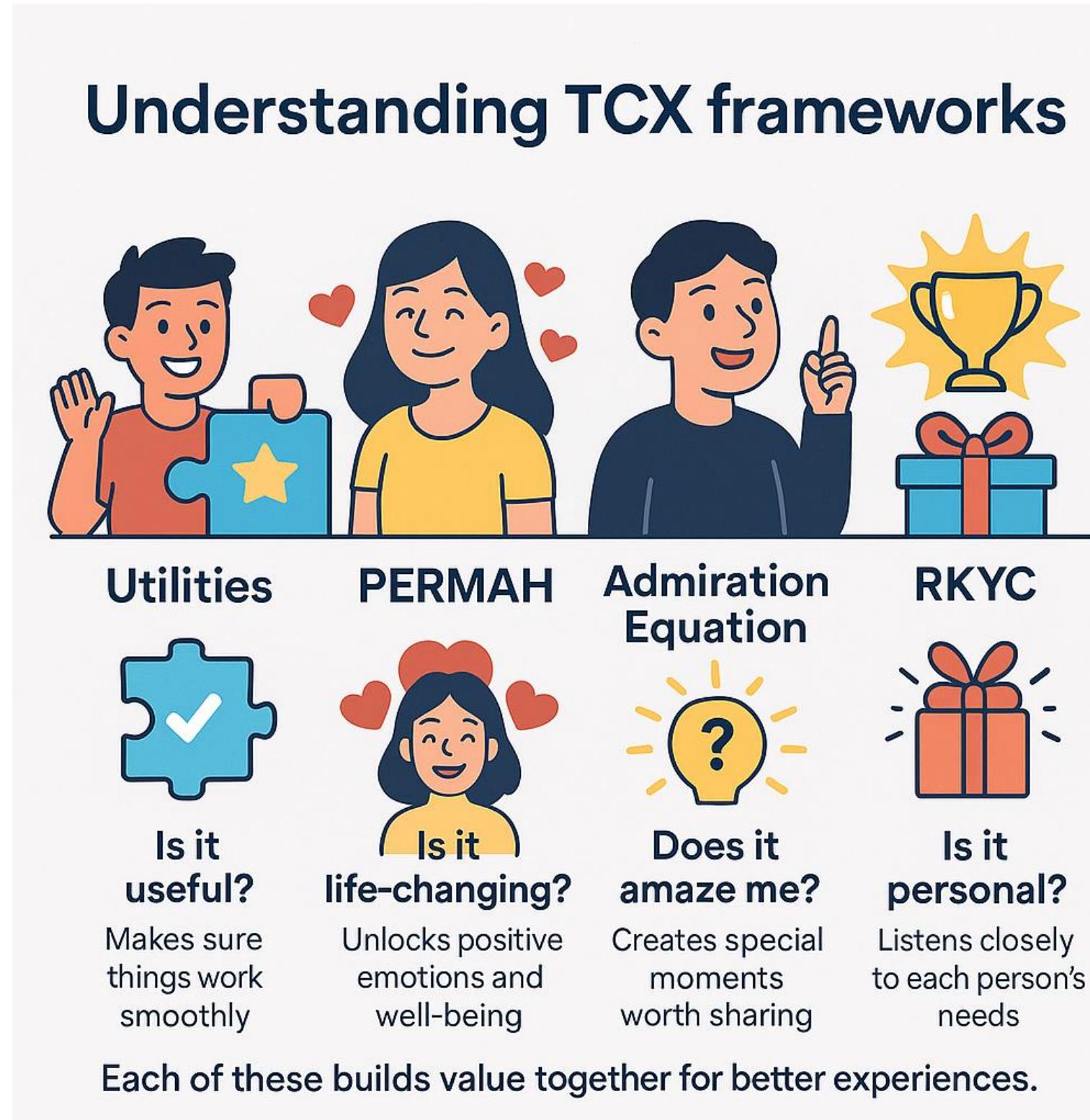


INTELIGENCIA OPERATIVA Y DE NEGOCIOS

FLUJO DE LA SOLUCIÓN



TRANSFORMATIONAL CUSTOMER EXPERIENCE como CONTEXTO de la IA



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



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

The screenshot displays the Zahoree AI platform interface. On the left, the 'QA Team Performance' section shows an Avg. QA Score of 80.16% and 2052 total evaluations. The 'QA Breakdown' section details performance by channel: Phone (1 Evaluations, 0% QA Score, 0% Technical Score, 0% Soft Skills Score), Email (2037 Evaluations, 80.16% QA Score, 89.25% Technical Score, 80.12% Soft Skills Score), and CSAT (0). A red circle highlights the 'value', 'accuracy', and 'ease of use' dropdown menus. Below this, a green 'High QA Score' bar and a red 'Low QA Score' bar are shown, with a message encouraging users to click and send a message to the Support Team. A large black arrow points from the bottom left towards the support ticket. The ticket, titled 'Conversation: 692f15c5a83b69e23277e106', discusses keypad issues and is marked as 'NA'. To the right, a 'TCX Evaluation' section shows 'Meaning (v2.0)' with a 'Gain' button, 'Loss' button, 'Neutral' button, and 'N/A' button. A 'Resolution' section is also present. A second black arrow points from the bottom left towards the 'Ask ZWingman!' sidebar.

HALLAZGOS DE
PRODUCTO,
PROCESO Y
SERVICIO

PARADIGMA
TCX

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.

✓ Evaluaciones delgadas v. avanzadas con herramientas

1 minuto v. 7-8 minutos. Las avanzadas son capaces de discernir procesos, políticas, variables de negocio.

✓ Protección de los datos personales y anonimización de los hallazgos

✓ 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

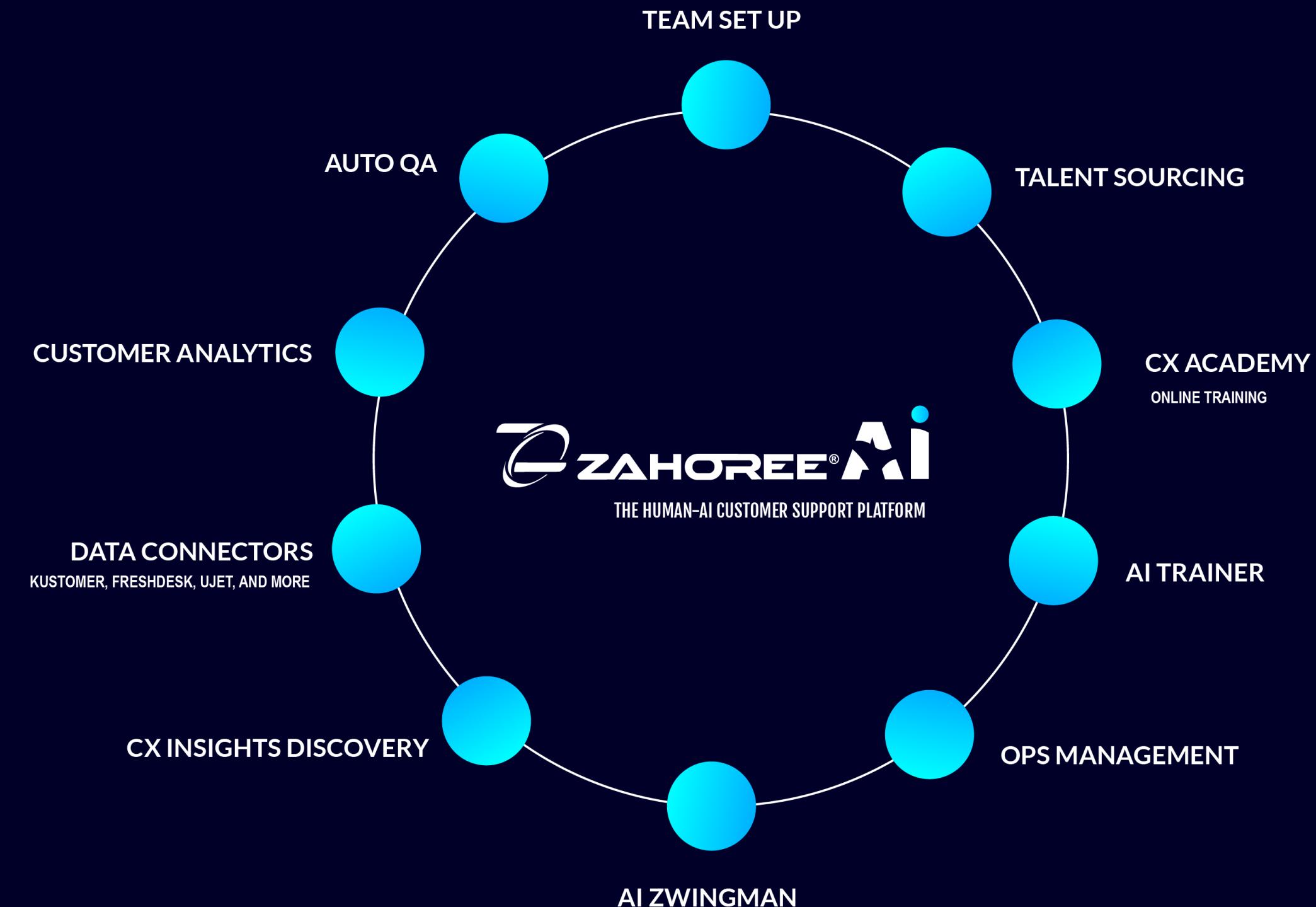
Mecanismos de validación de la IA

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
gestión del soporte
al cliente



Gracias

Contáctenos :

+1-800-728-8383
México: 656-566-0838

Visit Our Website :

www.Zahoree.com

Reach out to us at :

Pierre Massaad – mpierre@Zahoree.com
José Antonio González – jgonzalez@Zahoree.com