

# Inteligencia artificial y tecnologías inteligentes: 3 estrategias para impulsar la innovación en el servicio al cliente

Cómo transformar la experiencia del cliente y añadir valor empresarial mediante las nuevas herramientas y tecnologías inteligentes

## Introducción

La inteligencia artificial y las tecnologías inteligentes son un factor clave en la transformación digital, y están demostrando contar con una gran capacidad para mejorar las experiencias de los clientes y los empleados.

La inteligencia artificial y las tecnologías inteligentes se definen como un conjunto de tecnologías que se pueden utilizar para realizar tareas que normalmente requieren inteligencia, como la percepción visual, el reconocimiento por voz o la toma de decisiones. En ellas se incluyen tecnologías como el análisis, el flujo de trabajo, la automatización, los algoritmos, el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural.

Estas tecnologías están transformando nuestra vida cotidiana: asistentes virtuales que automatizan los mensajes de texto y la comunicación, reconocimiento facial o de retina con fines de seguridad, detección de fraudes para advertirnos de cargos anómalos y mapas que pueden predecir la hora de llegada en función del tráfico actual o los atajos.

A largo plazo, las tecnologías inteligentes beneficiarán a una amplia gama de sectores, pero es el sector de servicios de atención al cliente el que ya está viendo beneficios reales y tangibles de la aplicación estratégica de estas tecnologías que no solo aceleran y mejoran el propio servicio, sino que también responden a las inquietudes de los clientes.

A fin de impulsar la innovación en el servicio al cliente, las empresas deben considerar los siguientes tres usos estratégicos de las tecnologías inteligentes:

1. Ofrecer experiencias personalizadas y atractivas que aumenten la satisfacción de los clientes
2. Aumentar la eficiencia y eficacia de la resolución de problemas
3. Mejorar y optimizar continuamente los procesos de servicio

## 1. Ofrecer experiencias personalizadas y atractivas a los clientes

Poder ofrecer experiencias de cliente de primer nivel depende de la eficacia de la comunicación. Resulta clave que el agente de servicio pueda abordar las inquietudes, los problemas y los inconvenientes del cliente con éxito y así ofrecer un resultado personalizado y fructífero al cliente. La tecnología inteligente puede ayudar a los agentes de servicio al cliente en sus comunicaciones y tareas concretas.

- **Beneficiarse más de los conocimientos.** Una tecnología que tiene en cuenta el contexto o que conoce los productos, pedidos, uso o historial de un cliente se puede utilizar para ajustar las recomendaciones y el contenido de forma dinámica. De este modo, el cliente accederá rápidamente a la información correcta en el momento adecuado. Esta misma tecnología puede analizar el problema del cliente y recomendar al agente de servicio al cliente las soluciones más adecuadas de manera inteligente.
- **Proporcionar comunidades activas que inviten a participar.** Los clientes pueden aprovechar el autoservicio instantáneo y personalizado de las comunidades y participar, al mismo tiempo, aportando contenido relevante, expertos o información. Puesto que los clientes comparten sus intereses y conocimientos, las empresas pueden aprender más sobre las tendencias y necesidades de los clientes.
- **Aprovechar los bots de chat y los agentes virtuales.** Estos personajes generados por ordenador ayudan a aumentar el grado de interacción con el cliente. En su forma más simple, aceleran la navegación por los menús de un teléfono; pero combinados con capacidades transaccionales, los agentes virtuales pueden realizar acciones automatizadas y mantener conversaciones inteligentes con los usuarios que les ayudarán a obtener respuestas más rápido. Por ejemplo, pueden realizar solicitudes de pedidos, reiniciar decodificadores, descargar actualizaciones de software y otras acciones similares para resolver problemas de inmediato.

La 2.<sup>a</sup>

ESTRATEGIA DE ÉXITO  
CONSISTE EN AUTOMATIZAR  
LOS PROCESOS RUTINARIOS

El 72 %

DE LOS DIRECTORES DE  
INFORMACIÓN LÍDERA  
PLANES DE DIGITALIZACIÓN

El 89 %

UTILIZA O PLANEA  
UTILIZAR EL APRENDIZAJE  
AUTOMÁTICO



*Las mejores organizaciones de servicio son más propensas a supervisar los factores que más les importan a sus clientes:*



\*Aberdeen, "IoT and Field Service: Leveraging Connected Devices to Provide Exceptional Value", marzo de 2017.

## 2. Aumentar la eficiencia y eficacia de la resolución de problemas

Las tecnologías inteligentes ayudan a mejorar las operaciones y la satisfacción del cliente. En concreto, automatizan los procesos rutinarios y eliminan los obstáculos, lo que permite a las organizaciones de servicios gestionar las solicitudes de manera más eficaz y eficiente.

- **Redirigir y categorizar los casos de forma inteligente.** La tecnología inteligente automatiza la categorización, la priorización y la asignación de las solicitudes de servicio al cliente entrantes, y las redirige a los agentes adecuados que cuenten con las habilidades apropiadas. Así se eliminan las tareas rutinarias y se reducen los tiempos de respuesta; y así también los agentes tienen más tiempo para centrarse en tareas más complejas.
- **Automatizar los flujos de trabajo de forma inteligente.** Todos los procesos de negocio constan de una secuencia de actividades. La tecnología inteligente analiza los datos del sistema e identifica los grupos de temas, acciones o comportamientos previos que puedan beneficiarse de la automatización; a continuación, genera un esquema de los flujos de trabajo de un extremo a otro.
- **Prever lo que puede ocurrir.** El Internet de las cosas (IoT), una red de dispositivos físicos con sensores o software integrados, conecta e intercambia datos para habilitar la supervisión proactiva de dispositivos, infraestructuras y sistemas. Si combinan el contexto del cliente y el IoT para extrapolar y predecir posibles fallos o problemas, las organizaciones de servicios podrán tomar medidas proactivas y correctivas incluso antes de que el cliente pueda darse cuenta del problema.
- **Gestionar los problemas de forma proactiva.** Con ayuda de las capacidades de detección de anomalías, la tecnología inteligente correlaciona miles de eventos para identificar patrones que probablemente deriven en un problema en el futuro. A continuación, compara las similitudes de los eventos entrantes con estos patrones en criterios como la ubicación o el uso, entre otros, y determina qué clientes podrían verse afectados para realizar las comunicaciones y aplicar las acciones correctivas.

### 3. Mejorar y optimizar continuamente los procesos de servicio

Las organizaciones de servicio al cliente buscan aumentar su productividad y eficiencia sin renunciar al aumento de la satisfacción del cliente. Una clave para lograr el éxito es analizar las tareas cotidianas y, cuando sea posible, automatizar y enriquecer estas tareas a fin de proporcionar a los clientes mejores resultados.

- **Crear conocimiento automáticamente.** A medida que los agentes responden a los casos, la tecnología inteligente crea nuevos conocimientos automáticamente y los añade a la base de conocimiento central. Esto mejora y enriquece de manera eficiente la base de conocimiento general de la empresa sin necesidad de recursos adicionales.
- **Dirigir a la siguiente mejor acción.** La tecnología inteligente se utiliza para orientar a los agentes en la solución de los problemas de los clientes de la manera más rápida y eficaz posible. Analiza y ajusta dinámicamente la orientación del agente empezando por el contexto del cliente, lo que permite a los agentes centrarse en el cliente, seguir las instrucciones paso a paso, las alertas y la orientación.
- **Optimizar las programaciones.** Al analizar y equilibrar diversos datos como la disponibilidad de los agentes, sus habilidades, la cantidad de casos resueltos, la carga de trabajo, las cancelaciones y otros datos, la tecnología inteligente se optimiza para ofrecer un resultado específico y procesa las asignaciones de personal y tareas con objeto de sacar a relucir los casos excepcionales para su resolución cuando sea necesario.
- **Tomar medidas basadas en datos.** Los análisis permiten a tu organización trabajar de forma más inteligente, ya que facilitan la identificación de las áreas de mejora y solucionan las dificultades con rapidez desde su origen y antes de que se conviertan en problemas.

*La automatización de la gestión del conocimiento, considerado el factor clave para generar ingresos*

\*WBR Digital and Field Service,  
"Future Trends in Field Services", 2016.

## Uso de la automatización inteligente de ServiceNow



## Las tecnologías inteligentes aumentan la calidad del servicio al cliente a través de la automatización proactiva y estratégica

Las organizaciones de servicios al cliente están realizando importantes inversiones para ofrecer experiencias excepcionales. El uso estratégico de la tecnología inteligente mejora la experiencia de los empleados y los clientes, puesto que:

- Ofrece experiencias personalizadas y prescriptivas a los clientes
- Mejora la capacidad de una organización de atender a los clientes de manera eficiente a través de la automatización y el conocimiento proactivo
- Transforma los procesos de servicio para eliminar el trabajo manual y rutinario, lo que permite a los agentes tener más tiempo para centrarse en más interacciones con los clientes de gran valor



## La solución de servicio de atención al cliente de ServiceNow

Con Customer Service Management de ServiceNow, tu organización puede proporcionar un servicio fluido, conectado y proactivo. Nuestra solución combina tecnologías inteligentes con acciones automatizadas para reducir los costes de asistencia técnica y aumentar la satisfacción del cliente. Esta automatización no solo prepara tu organización para el futuro, sino que le permite centrarse en impulsar nuevos negocios y acelerar la transformación de forma estratégica.

Basada en la plataforma de ServiceNow, con esta solución podrás fomentar la innovación mediante el desarrollo eficiente de aplicaciones y adquirir la capacidad de conectar y alinear aplicaciones empresariales. Incorpora tecnología inteligente que aumenta la calidad del servicio al cliente a través de la automatización proactiva y estratégica. Además, ofrece una innovadora experiencia de usuario omnicanal y personalizada, que conecta rápidamente a los clientes con la información y los expertos necesarios para resolver los problemas con rapidez.



**Dean Underwood**

Director de servicios tecnológicos  
y asistencia técnica de Virgin Trains

**servicenow**

## Caso de éxito real con Customer Service Management de ServiceNow

Dean Underwood, director de servicios tecnológicos y asistencia técnica de Virgin Trains, explica cómo utilizan ServiceNow para obtener beneficios tangibles hoy:

“

*Nuestro concepto empresarial está cambiando a una experiencia minorista personalizada, automatizada y digitalizada que prioriza la satisfacción del cliente. Para lograrlo, necesitamos contar con un área de trabajo del agente flexible, procesos optimizados y una prestación de servicios excelente. Eso es exactamente lo que ofrece ServiceNow.*

Broadcom utiliza Customer Service Management de ServiceNow. Ha reemplazado con éxito 18 aplicaciones de servicio al cliente diferentes e implementado el autoservicio y la automatización, lo que ha eliminado la necesidad de contar con la mayoría de los servicios de soporte en directo. Han aumentado su eficiencia drásticamente y ahora sus agentes se pueden centrar en tareas de más alto nivel.

Gracias a la combinación de tecnologías inteligentes con acciones automatizadas, Customer Service Management de ServiceNow no solo disminuye los costes de soporte y aumenta la satisfacción del cliente sino que, al mismo tiempo, mira hacia el futuro y se centra estratégicamente en impulsar los nuevos negocios, la transformación y los ingresos.



# Inteligencia artificial y tecnologías inteligentes

3 estrategias para impulsar la innovación en el servicio al cliente

## MÁS INFORMACIÓN

### Acerca de ServiceNow

ServiceNow nació en 2004 con la convicción de que realizar tareas sencillas en el trabajo puede resultar fácil, y llevar a cabo tareas complejas de varios pasos no tiene por qué ser doloroso. Desde el principio, ServiceNow imaginó un mundo donde cualquiera pudiera crear potentes flujos de trabajo para realizar tareas de empresa. Hoy, ServiceNow es la plataforma con soporte en la nube que simplifica la forma en que trabajamos. El software de ServiceNow automatiza, predice, digitaliza y optimiza las tareas y los procesos de negocio en TI, servicio de atención al cliente, seguridad, recursos humanos y mucho más, para conseguir una mejor experiencia de tus empleados y clientes a la vez que transformas tu empresa. ServiceNow es la solución para sacar el trabajo adelante.