CYBERIDEAS
S.A. de C.V.
ABRE TU MENTE

OMNI



Resumen del cliente con inteligencia artificial

La **IA** que revolucionara la calidad de tu Call Center

CYBERIDEAS
S.A. de C.V.
ABRE TU MENTE

Con más de 30 años de experiencia en TI, Ahora tenemos para ti

Soluciones para call center basadas en Inteligencia Artificial

¿Como tener un resumen del cliente para atenderlo mejor cuando llama?

Introducción:

Hoy enfrentamos a un desafío crítico: la fragmentación de datos de clientes a través de múltiples canales de atención:

- Teléfono
- Sucursales
- Chat
- Redes sociales
- Email
- SMS
- Nuestra APP

*** ver la estructura del caso de negocios de cada plataforma

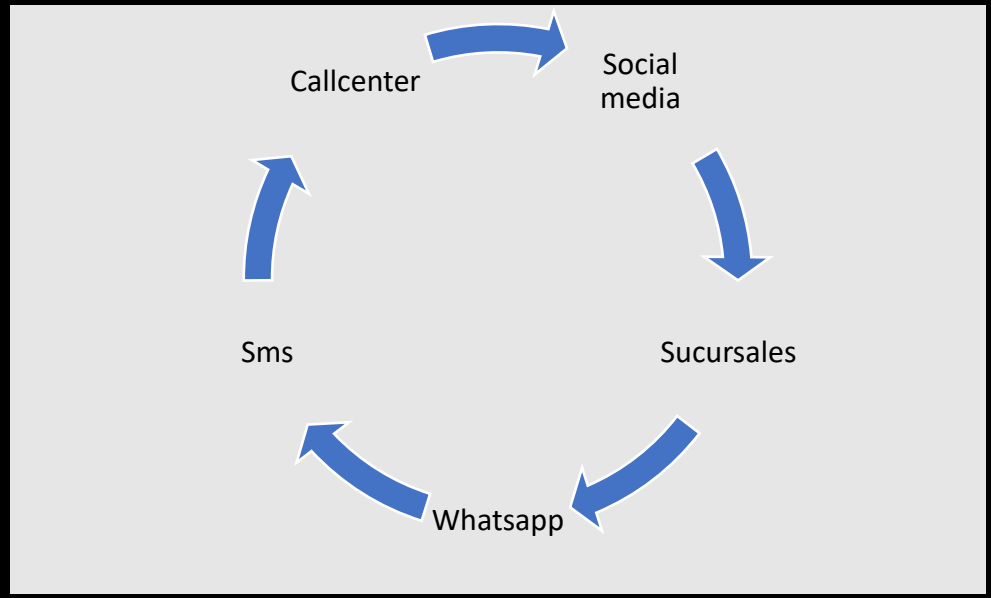
Esta dispersión de información impide un análisis holístico del cliente y limita nuestra capacidad para ofrecer servicios personalizados y eficientes.

Problema actual

Actualmente, no contamos con una solución integral de Business Intelligence (BI) que utilice Inteligencia Artificial (AI) y que centralice y analice datos clave de los clientes. Esto nos impide realizar un seguimiento efectivo de las necesidades y comportamientos de nuestros 800 mil clientes, quienes generan aproximadamente 400 mil interacciones mensuales a través de nuestros diversos canales.

Solucion propuesta

Nuestra propuesta, el proyecto OMNI, consiste en consolidar los datos de los últimos 3 a 6 meses (considerar 400 mil registros a procesar por cada mes adicional) de cada cliente y de todas las plataformas en un único repositorio. Esto nos permitirá implementar análisis avanzados mediante AI, optimizando la explotación de la información y mejorando la atención al cliente. Este enfoque unificado ofrece beneficios tanto a nivel individual como grupal de clientes



Beneficios cliente individual

- Un resumen organizado y accesible de cada cliente, incluyendo:

- Cantidad de contactos en los últimos meses
- Tipo de problemas más recurrente
- Ultimo problema o consulta
- Consumo vs paquete adquirido
- Preferencias de televisión
- Segmentación del cliente: A B C o D
- Tipo de pago: Domiciliado, Regular, inconstante, Moroso
- Promociones Aplicadas en los últimos meses
- Cliente desde
- Canal más usual que usa el cliente
- Campañas de promoción o actualización disponibles para el cliente
- Y más…

Esto permite - Scripts personalizados para interacciones con el cliente, destacando aspectos positivos como permanencia, puntualidad en pagos, entre otros.

Gracias por llamar a XXXX, agradecemos (El tiempo de permanencia, pagos puntuales , nivel de facturación) Resaltar las cualidades del cliente

independientemente de cualquier canal se comunique el cliente.

Beneficios elientes agrupados

- Informes detallados para identificar y dirigir campañas específicas según tipos dato

- Tipo de queja
- Morosidad
- Mala atención
- Propensos a cancelar
- Premios por permanencia
- Susceptible de domiciliar – Analizado

- Y un numero de análisis adicionales que dependerá del contenido en los casos de negocio recopilados

Propuesta tecnica

Obtener los accesos de solo lectura a cada tabla de casos de negocio de cada plataforma y su número de cliente para extraer los meses acordados, nuestro sistema OMNl lo que harta será: organizar unificar y analizar mediante AI cada uno y guardarlo en uno más campos de resultados con el resumen que permitan si explotación inmediata

Un mini RPA traerá de una manera organizada la información cada que el cliente se contacte con XXXX y lo dejará disponible para la interacción con el cliente

El sistema OMNI ira cada que XXXX lo determine (1, 2, 5, 7, 15 días) a recoger todos los nuevos casos de negocio volver a analizar AI y actualizara el repositorio de resultados para que la siguiente vez que llame el cliente la información este actualizada (esto implica cerca de 1,000 actualizaciones diarias)

Valores agregados

- Recopilar todos los teléfonos adicionales encontrados en el caso de negocios para incrementar la contactación
- Mejora en la eficiencia de las campañas de outbound.
- Identificación del canal preferido del cliente para una comunicación más efectiva.
- Un nivel de atención al cliente comparable a los estándares de American Express, diferenciándonos significativamente de la competencia en México.

Requerimientos

Montar una base de datos muy robusta y de alta transaccionalidad junto con su sistema de respaldos

Acceso a la información específica (no datos personales ni sensibles)

Dar mantenimiento a la plataforma

Que la plataforma este conectada a uno más servicios de AI siempre

Instalar el RPA de consulta en cada cliente y de ser necesario adecuarlo a cada canal y mantenerlo actualizado

Consideraciones adicionales

- Procesamiento de datos en bloques para evitar cuellos de botella.
- Requisitos técnicos incluyen una base de datos robusta, acceso a información específica (excluyendo datos personales sensibles), mantenimiento continuo y adaptación de RPA´s para cada canal según sea necesario.

Notas: Se sugiere hacer el proceso de análisis de información en bloque y NO online para evitar cuellos de botella y tiempos de espera del cliente, el lado negativo de esto es que posiblemente se pierda una interacción si el cliente llama muy pronto (pero esta última debe aparecer en la plataforma del canal correspondiente)

Con el Proyecto OMNI, XXXX se posicionará como líder en la gestión de atención al cliente en México, ofreciendo un servicio personalizado y eficiente basado en datos unificados y análisis avanzado. Esto no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también nos permitirá anticipar y responder de manera proactiva a sus necesidades, manteniendo nuestra competitividad en un mercado en constante evolución.

En resumen, el Proyecto OMNI representa un paso crucial hacia la transformación digital y la excelencia en el servicio al cliente en XXXX. La inversión en esta solución integral de datos y análisis no solo mejorará nuestra eficiencia operativa, sino que también aumentará significativamente la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, asegurando el crecimiento sostenible de nuestra empresa en el futuro.