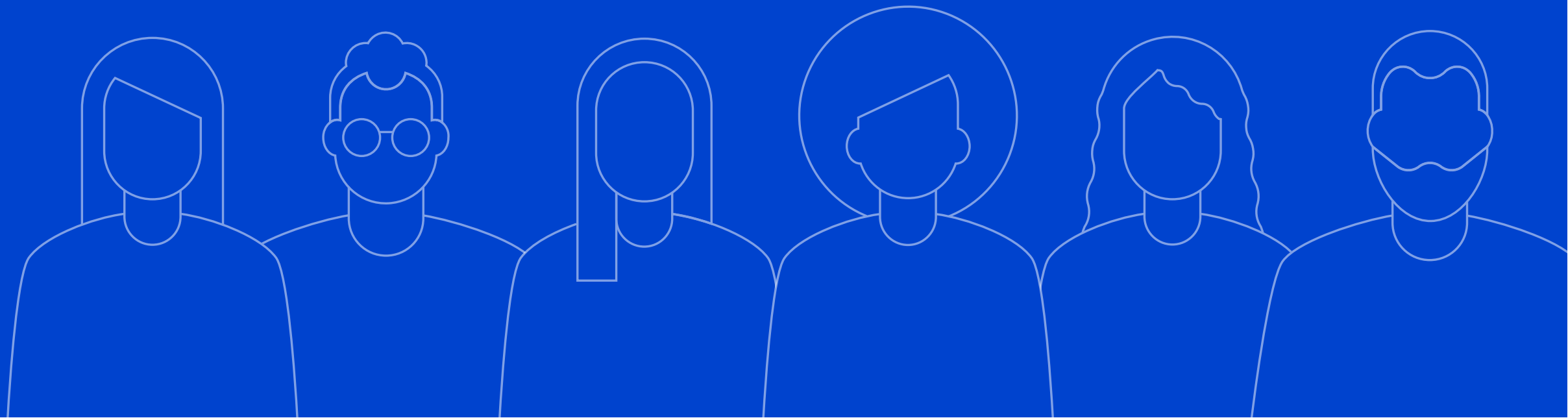


Identifique lo que necesita *automatización*

Seis proyectos de automatización
para ayudarle a crear experiencias de
cliente más fiables y satisfactorias



¿Por qué es útil la automatización?

Es difícil predecir qué comportamientos de los clientes persistirán después de la pandemia, desde una demanda muy fluctuante hasta el aumento de prevención sanitaria y seguridad. Sin embargo, un área que puede controlar es cómo gestionar las experiencias que crea para sus clientes.

La automatización, especialmente la automatización combinada con IA, puede ayudarle a corregir u optimizar estas experiencias para aumentar las ventas, hacer un mejor uso de los recursos y conseguir una mayor satisfacción del cliente.

75%

de los encuestados señalan la experiencia del cliente como el área donde sus iniciativas digitales ofrecen mayor valor¹

1 "La automatización y el futuro del trabajo: crear flujos de trabajo inteligentes en toda la empresa".
IBM Institute for Business Value, julio de 2020.
<https://www.ibm.com/downloads/cas/O17AWNv6>

Seis proyectos de automatización para mejorar la experiencia del cliente

IBM recomienda estos seis proyectos de automatización porque:

- Pueden implementarse rápidamente y tienen gran impacto
- Son rentables cuando se utilizan soluciones de software en cloud
- Son aplicables a prácticamente todas las empresas
- Es probable que creen un valor persistente en el futuro
- Pueden interactuar y apoyarse mutuamente para multiplicar los efectos positivos



Se recomienda automatizar ...

1. Aprobaciones de solicitudes de reembolso

Problema

Le presentamos a Claire. Es conocida por su velocidad y su eficiencia, pero últimamente le cuesta seguir el ritmo de las solicitudes de reembolso de los clientes, debido a los picos en las solicitudes y la dependencia de un proceso en gran parte manual. Le preocupa que los clientes deban esperar demasiado tiempo una decisión o que se repitan tarifas de servicio inexactas en la siguiente factura. Esto genera múltiples correos electrónicos o llamadas para el mismo problema, lo que aumenta aún más el retraso.

Acción

Utilizando los servicios de decisión y la gestión de flujos de trabajo, se eliminan las aprobaciones manuales que retrasan los tiempos de respuesta, provocan inconsistencias y son costosas de escalar.

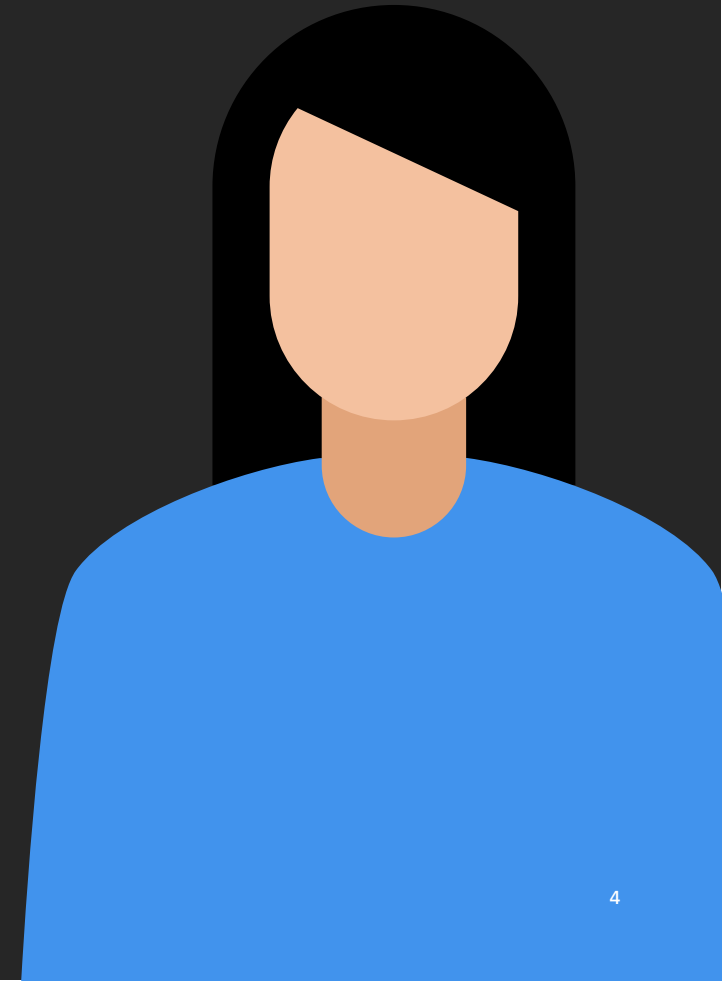
Se recomienda automatizar

Descubra cómo es una aprobación de reembolso cuando se automatiza:

- La solicitud de reembolso del cliente se direcciona a un servicio de decisiones
- El servicio de decisiones determina la aprobación teniendo en cuenta varios datos como, por ejemplo, la propensión del cliente al abandono, la rentabilidad y el historial de transacciones, y garantiza que la decisión automatizada sea tan fiable como la tomada por expertos humanos
- El sistema emite el reembolso utilizando la capacidad de flujo de trabajo, notifica al cliente y actualiza los sistemas de backend; la intervención manual sólo es necesaria para las excepciones

No se recomienda automatizar

Evite automatizar una disculpa personal cuando se requiera un toque humano y personal.



Se recomienda automatizar ...

2. Direccionamiento de solicitudes del cliente

Problema

Le presentamos a José. Es el responsable de revisar y direccionar manualmente los correos electrónicos entrantes de los clientes de su banco y con frecuencia aprende algo nuevo sobre sus clientes en el proceso. Le gustaría tener más tiempo para identificar oportunidades y ofrecer a los clientes ofertas de productos y servicios relevantes, pero dedica la mayor parte del tiempo a direccionar un volumen cada vez mayor de correos electrónicos.

Acción

Optimice la forma de procesar las comunicaciones entrantes mediante la automatización inteligente.

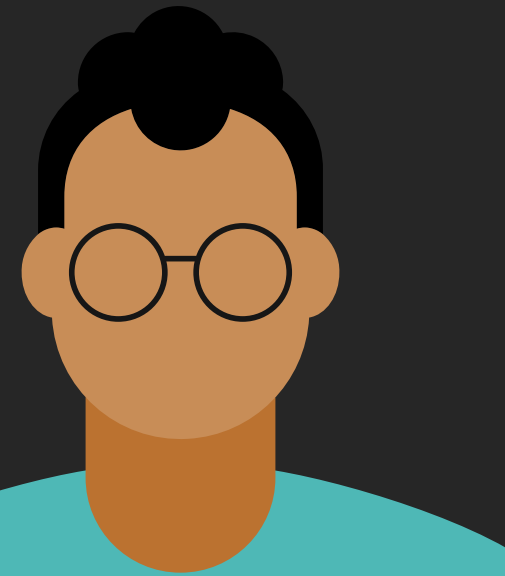
Se recomienda automatizar

Descubra cómo es el direccionamiento de solicitudes del cliente cuando se automatiza:

- La IA clasifica las comunicaciones y extrae datos
- El servicio de decisiones determina la prioridad de manipulación en función de varios factores como, por ejemplo, la fidelidad y la rentabilidad
- Se crea un nuevo caso para procesar la solicitud del cliente utilizando la capacidad del flujo de trabajo y, a continuación, el caso se rellena automáticamente con los datos extraídos

No se recomienda automatizar

Evite automatizar acciones o respuestas que deban reconocer la molestia de sus clientes; deje la simpatía y la empatía a los humanos.



Se recomienda automatizar ...

3. Actualizaciones de la información del cliente

Problema

Le presentamos a Erin. Le gusta su trabajo y está contenta con sus colegas, pero preferiría pasar menos tiempo transfiriendo manualmente los datos de los clientes a varios sistemas de backend. Por muy diligente que sea, le preocupa cometer errores y sabe que podría ser más eficaz si empleara su tiempo de otra manera.

Acción

Cree bots de automatización de procesos robóticos (RPA) que puedan leer y actualizar datos de cliente.

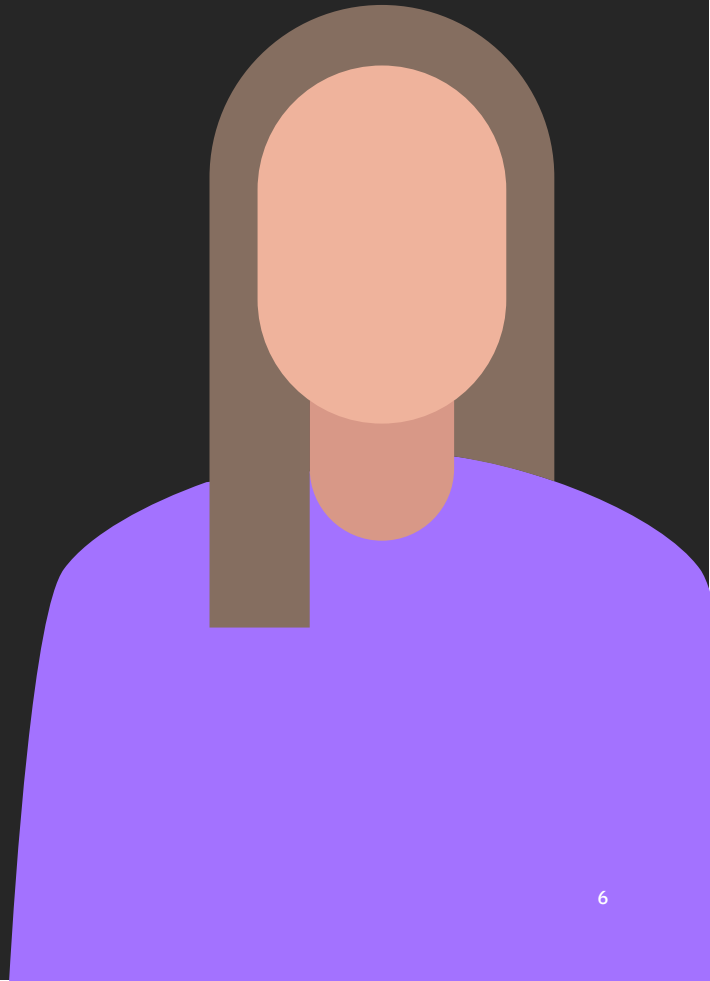
Se recomienda automatizar

Descubra cómo es una actualización de información del cliente cuando se automatiza:

- El cliente envía su nueva dirección en línea, que es recogida por un bot
- La nueva dirección se valida y el bot actualiza los sistemas existentes
- Si la dirección no es válida, se contacta con el cliente para resolver el problema

No se recomienda automatizar

Evite automatizar cualquier tarea o proceso que un empleado capacitado pueda hacer más rápido que el cliente.



Se recomienda automatizar ...

4. Subida de datos remotos

Problema

Le presentamos a Toyin. Habla regularmente con los clientes para asegurarse de que su información personal y otra información relevante sea exacta. Considera que estas conversaciones de verificación de ida y vuelta podrían automatizarse fácilmente para mejorar el autoservicio y ahorrar tiempo.

Acción

Permita a los clientes subir información de forma rápida y fiable desde cualquier lugar mediante la captura móvil inteligente.

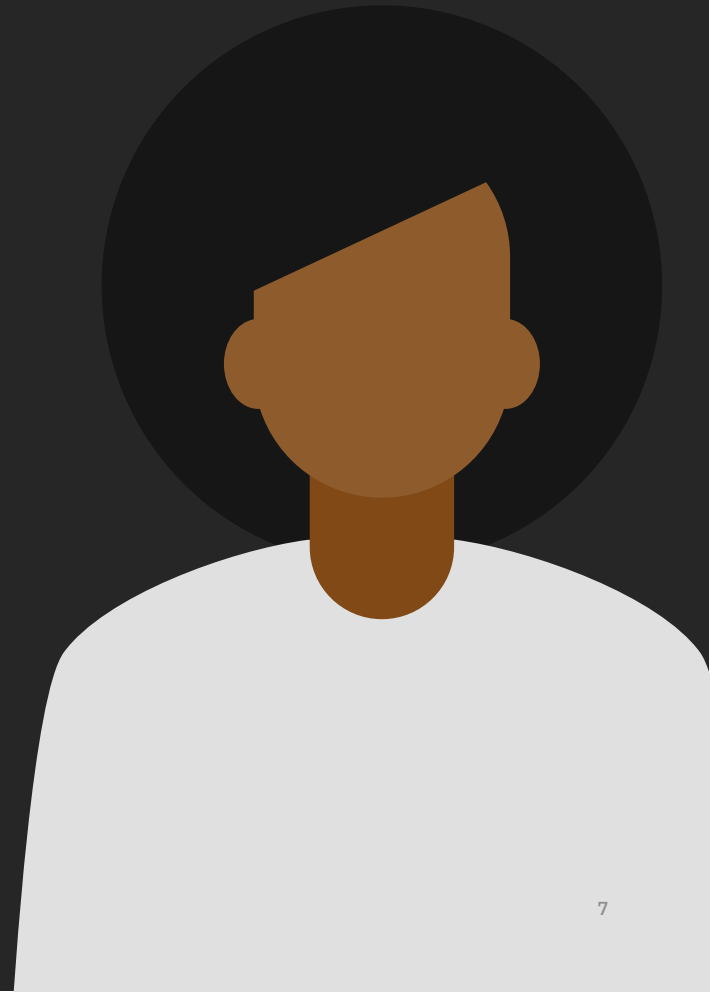
Se recomienda automatizar

Descubra cómo son las cargas de datos remotos cuando se automatizan:

- Los clientes capturan documentos con sus dispositivos móviles
- La captura móvil basada en la IA extrae información de los documentos relevantes como, por ejemplo, los nombres o los números de las pólizas
- Los datos extraídos se validan automáticamente; los clientes pueden verificarlos antes de cargarlos en el sistema

No se recomienda automatizar

Evite automatizar cualquier acción que pueda resultar molesta si la hiciera una persona, y que sería igual de molesta si se automatizara, como, por ejemplo, el envío de múltiples textos o correos electrónicos irrelevantes.



Se recomienda automatizar ...

5. Verificación del cumplimiento en las ventas al detalle

Problema

Le presentamos a Priya. Se encarga de la venta en línea de productos regulados. Como su compañía depende de la supervisión manual para garantizar la conformidad, no siempre puede ofrecer la respuesta correcta a los clientes a la primera. También es difícil escalar esta supervisión cuando el volumen aumenta.

Acción

Automatice la validación de compras en línea en tiempo real utilizando los servicios de decisión.

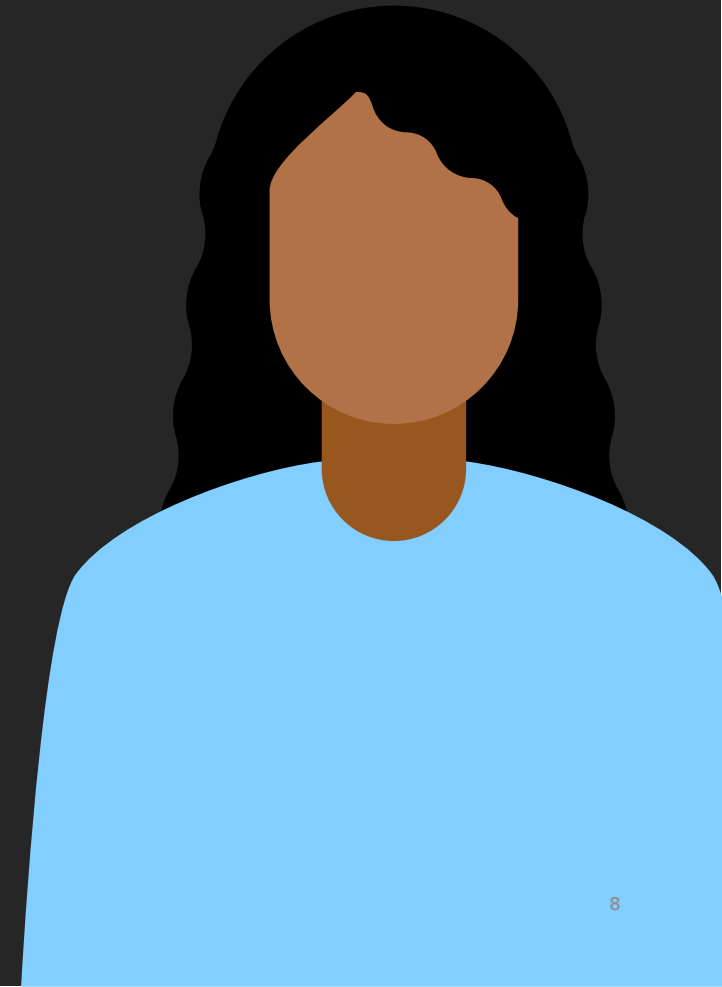
Se recomienda automatizar

Descubra cómo es la verificación de conformidad cuando se automatiza:

- El elemento regulado se evalúa automáticamente con un conjunto predefinido de reglas de elegibilidad en el momento de la venta, antes de que se confirme el pedido
- El pedido se supervisa y las ofertas se ajustan para mejorar la experiencia de cliente en función de los resultados de la decisión

No se recomienda automatizar

Evite automatizar la recomendación en situaciones poco claras; en su lugar, permita que los clientes puedan ponerse en contacto de forma rápida y sencilla con una persona capacitada y amable que pueda ayudarles.



Se recomienda automatizar ...

6. Respuesta a las consultas del cliente

Problema

Le presentamos a Abdul. Gestiona un volumen cada vez mayor de consultas y transacciones de clientes. Incluso con la ayuda de chatbots básicos, no siempre puede cumplir las expectativas de velocidad y calidad de la experiencia del cliente. A menudo, las interacciones de los chatbot terminan rápidamente porque el chatbot tiene prestaciones limitadas para responder con precisión o porque el cliente no sabe lo que necesita.

Acción

Integre agentes virtuales inteligentes (IVAs) en los sistemas utilizados por las personas responsables de la atención para mejorar la eficiencia y los resultados.

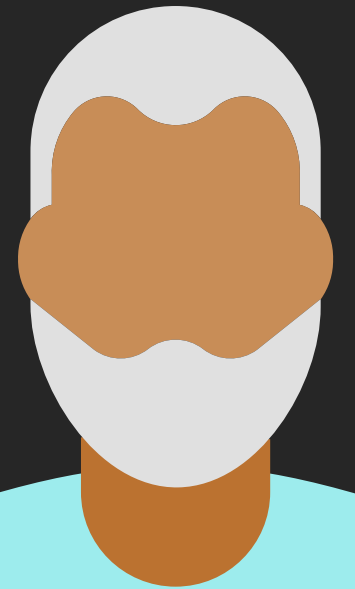
Se recomienda automatizar

Descubra cómo es una consulta del cliente cuando se automatiza:

- La consulta del cliente se direcciona a un IVA, que está diseñado para emular los agentes humanos de soporte y servicio
- El IVA orienta al cliente utilizando el procesamiento del lenguaje natural (NLP) mientras interpreta el contexto y proporciona respuestas y comentarios relevantes
- Si el bot puede resolver la consulta, ejecuta la acción correspondiente; no obstante, si es necesario, el bot direcciona al cliente al un empleado humano

No se recomienda automatizar

Evite automatizar acciones que requieran que los empleados humanos gestionen herramientas o sistemas complejos en lugar de conectar con los clientes.



Conclusiones clave

Si ya ha comenzado a digitalizar y automatizar los procesos clave de contacto con el cliente, tenemos buenas noticias. Está en una posición privilegiada para adaptarse y cambiar a los comportamientos persistentes del cliente mientras crea un proyecto de desarrollo de automatizaciones centradas en la experiencia de cliente (CX), para ahora y para más adelante.

Las prestaciones que automatizan cada uno de estos casos de uso forman parte de IBM Cloud Pak® for Business Automation, una plataforma totalmente equipada, modular y abierta para automatizar prácticamente cualquier tipo de trabajo a escala. Su modularidad está diseñada para ayudarle a cubrir necesidades tácticas urgentes, al tiempo que sienta las bases para una automatización impulsada por el crecimiento. Un modelo basado en la suscripción permite iniciar nuevos proyectos de forma rápida y asequible.

Próximas etapas

Empiece por una automatización de tareas basada en IA

Acelere el retorno de la inversión con una automatización de procesos robóticos (RPA) con funcionalidad completa.

[Conozca más](#) →

Consiga algo más que la automatización de tareas

Aproveche un conjunto de software integrado diseñado para ayudarle a resolver sus retos operativos más difíciles.

[Conozca más](#) →

Acceder a orientación y apoyo estratégicos

Dé prioridad a los proyectos de automatización de éxito rápido en este taller virtual de media jornada, de forma gratuita.

[Solicitar un taller](#) →

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM España, S.A
Tel.: +34-91-397-6611
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
Spain

Producido en Estados Unidos
Agosto de 2021

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Existe una lista actual de marcas registradas de IBM en la web en "Copyright and trademark information" en www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Este documento es vigente en la fecha de publicación inicial y puede ser modificado en cualquier momento por IBM. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Los ejemplos de clientes y los datos de rendimiento citados se presentan solo para fines ilustrativos. Los resultados de rendimiento real pueden variar en función de las configuraciones específicas y las condiciones de funcionamiento.

LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO SE PROVEE "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIO, CONVENIENCIA PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, O NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

00000000

