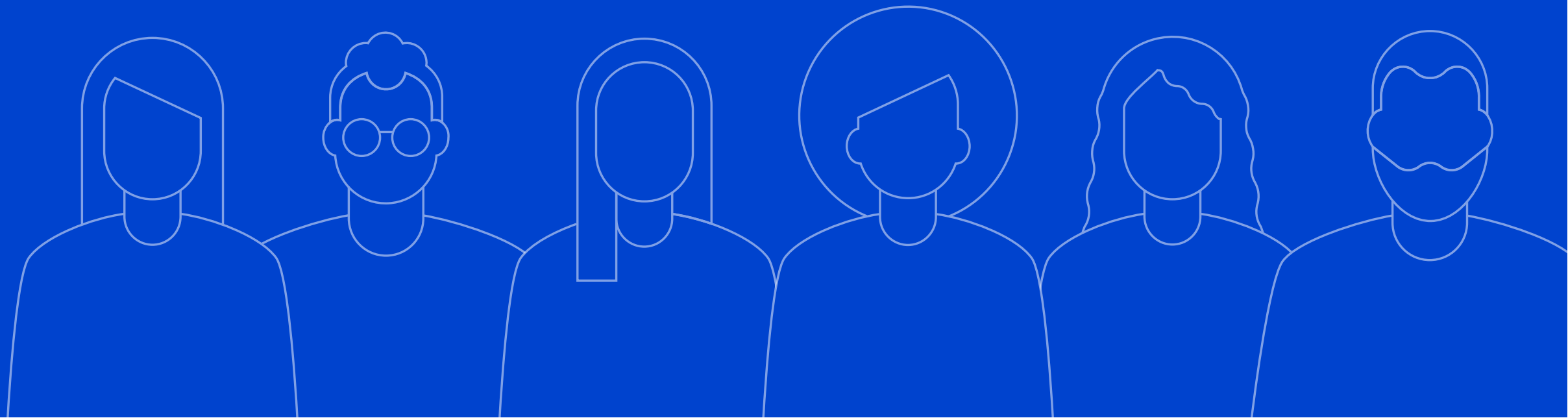


# Automatizar esto, *no aquello*

Seis proyectos básicos de automatización para ayudarle a construir experiencias de cliente más confiables y satisfactorias.



# ¿Por qué automatizar?

Predecir qué comportamientos de los clientes persistirán después de la pandemia, desde la fluctuación salvaje de las exigencias hasta el aumento de las precauciones de salud y seguridad, puede ser complicado. Pero algo que puede controlar es la forma cómo

La automatización, especialmente la automatización combinada con la IA, puede ayudarle a arreglar o perfeccionar estas experiencias, lo que se traduce en mayores ventas, mejor uso de los recursos y mayor satisfacción de los clientes.

# 75 %

de los encuestados señalan a la experiencia del cliente como el área en la que sus iniciativas digitales entregan el mayor valor<sup>1</sup>

---

1 "La automatización y el futuro del trabajo: creando 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 son:

- capaces de implementarse rápidamente y con impacto
- rentables al utilizar soluciones de software en la nube
- aplicables a prácticamente todos los negocios
- formas probables de creación de valor persistente en el futuro
- capaces de interactuar y desarrollarse entre sí para multiplicar los efectos positivos



# Automatice esto...

## 1. Aprobación de solicitudes de reembolso

### Problema

Conozca a Claire. Es conocida por su velocidad y eficiencia, pero últimamente tiene dificultades para seguir el ritmo de las solicitudes de reembolso de los clientes debido a un aumento de las solicitudes y a la dependencia en un proceso altamente manual. Le preocupa que los clientes deban esperar demasiado tiempo para recibir una decisión o que se repitan las tarifas de servicio inexactas en la siguiente factura. Esto da lugar a varios correos electrónicos o llamadas para el mismo problema del cliente, lo que aumenta aún más la lista de tareas.

### Acción

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

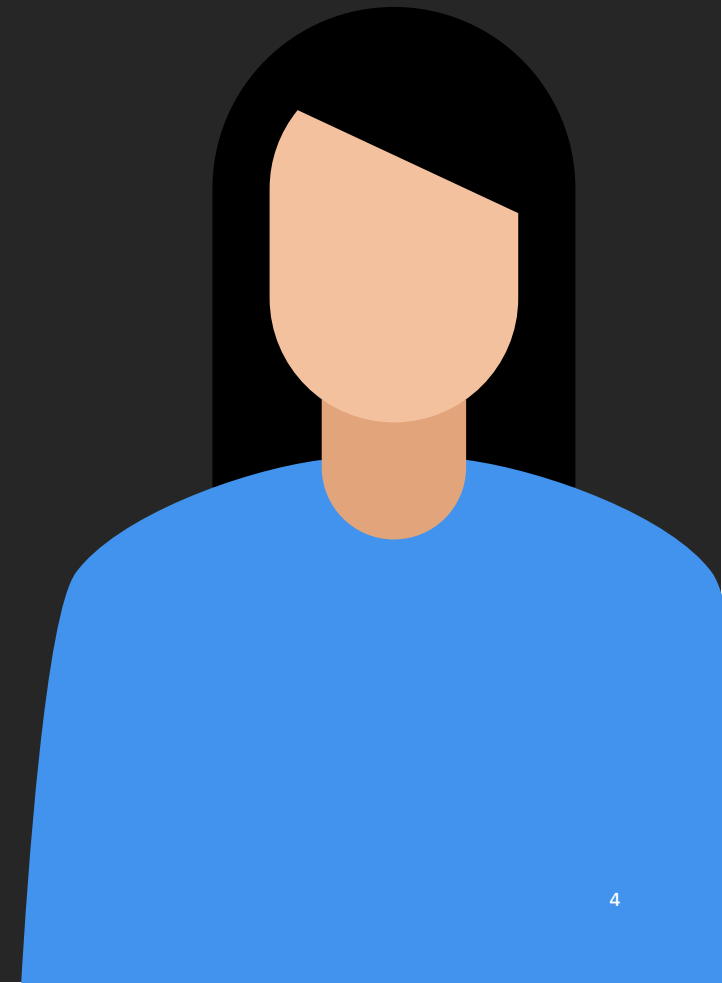
### Automatizar esto

Cómo es la aprobación de un reembolso cuando se automatiza:

- El cliente que solicita el reembolso es direccionado a un servicio de decisión
- El servicio de decisión determina la aprobación teniendo en cuenta varios datos, como la propensión del cliente a la rescisión, la rentabilidad y el historial de transacciones, y garantiza que la decisión automática que se toma sea tan confiable como la de especialistas humanos
- El sistema emite el reembolso utilizando la capacidad de flujo de trabajo, notifica al cliente y actualiza los sistemas backend; la intervención manual solo es necesaria para excepciones

### No automatizar aquello

Evite automatizar un pedido de disculpa, cuando se justifica un toque humano y personal.



# Automatice esto...

## 2. Direccionamiento de solicitudes de clientes

### Problema

Conozca a José. Él revisa y direcciona manualmente los correos electrónicos de los clientes que llegan a su banco y con frecuencia aprende algo nuevo sobre sus clientes durante el proceso. Le gustaría tener más tiempo para identificar las oportunidades de atender mejor a los clientes con ofertas de productos y servicios relevantes, pero pasa la mayor parte de su tiempo direccionando un volumen creciente de correos electrónicos.

### Acción

Agilice el procesamiento de las comunicaciones entrantes mediante la automatización inteligente.

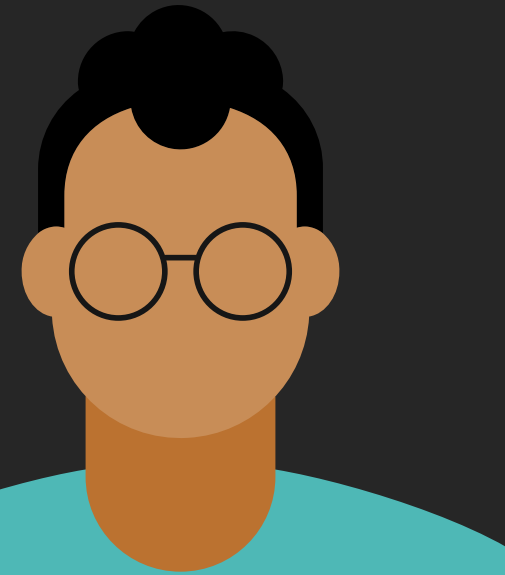
### Automatizar esto

Cómo es el direccionamiento de solicitudes de clientes cuando se automatiza:

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

### No automatizar aquello

Evite automatizar acciones o respuestas que demuestren incomodidad para sus clientes: deje la simpatía y la empatía a los humanos.



# Automatice esto...

## 3. Actualizaciones de la información del cliente

### Problema

Conozca a Erin. Ella aprecia a sus compañeros y su trabajo, pero preferiría pasar menos tiempo transfiriendo manualmente los datos de los clientes a varios sistemas 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

Crear robots de automatización robótica de procesos (RPA) que puedan leer y actualizar los datos del cliente.

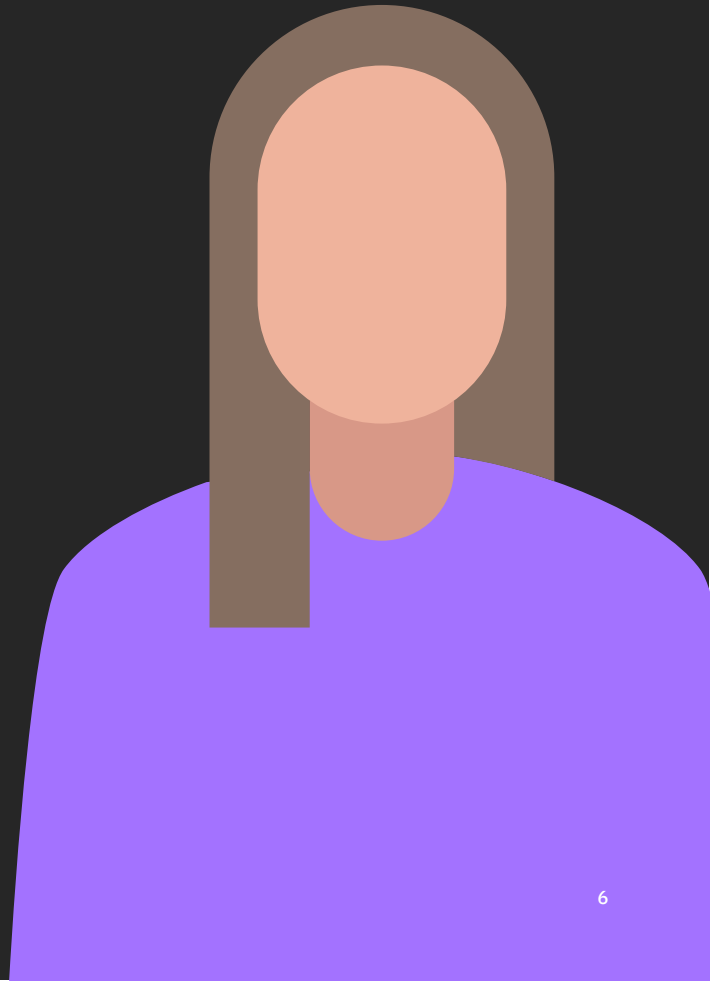
### Automatizar esto

Cómo es la actualización de la información de un cliente cuando se automatiza:

- El cliente envía una nueva dirección online, 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 al cliente para verificación

### No automatizar aquello

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



# Automatice esto...

## 4. Carga de datos remotos

### Problema

Conozca a Toyin. Ella habla regularmente con los clientes para asegurarse de que sus datos personales y cualquier otra información relevante sea precisa. Cree que estas conversaciones de verificación de ida y vuelta podrían ser fácilmente automatizadas para mejorar el autoservicio y ahorrar tiempo.

### Acción

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

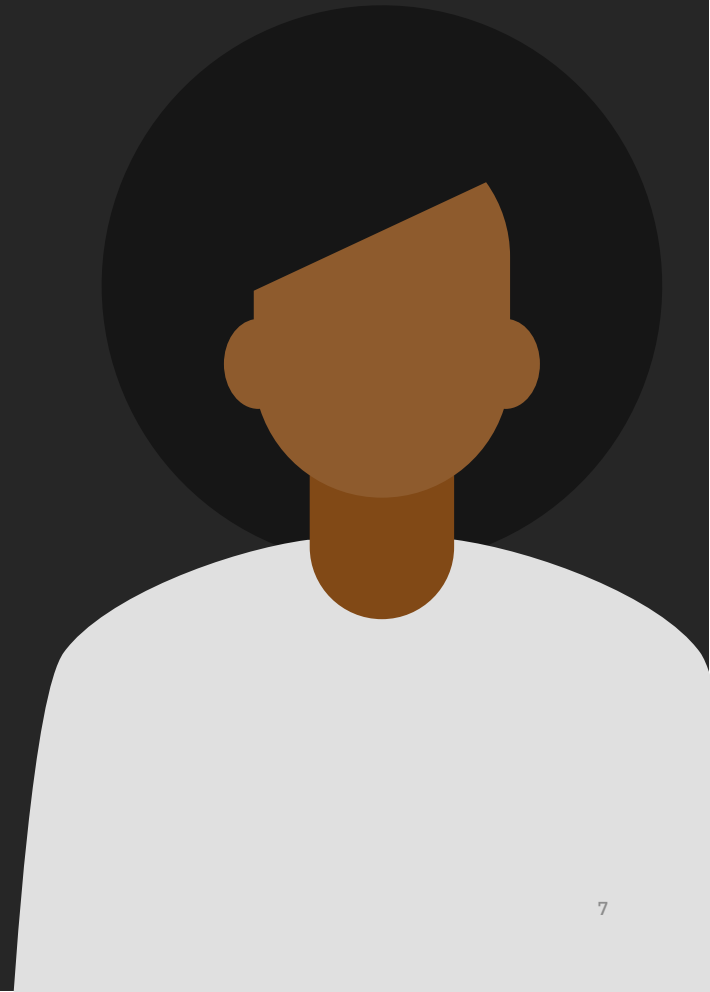
### Automatizar esto

Cómo son las cargas de datos remotos cuando se automatizan:

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

### No automatizar aquello

Evite automatizar cualquier acción que pudiera ser irritante si la hiciera una persona, e igual de irritante si se automatiza, como enviar varios textos o correos electrónicos irrelevantes.



# Automatice esto...

## 5. Verificación del cumplimiento en las ventas al por menor

### Problema

Conozca a Priya. Ella da soporte a las ventas online de productos regulados. Como su empresa depende de la supervisión manual para asegurarse el cumplimiento, no siempre puede obtener la mejor respuesta para los clientes en la primera tentativa. También es difícil escalar este descuido cuando el volumen aumenta.

### Acción

Automatizar la validación de la compra online en tiempo real mediante servicios de decisión.

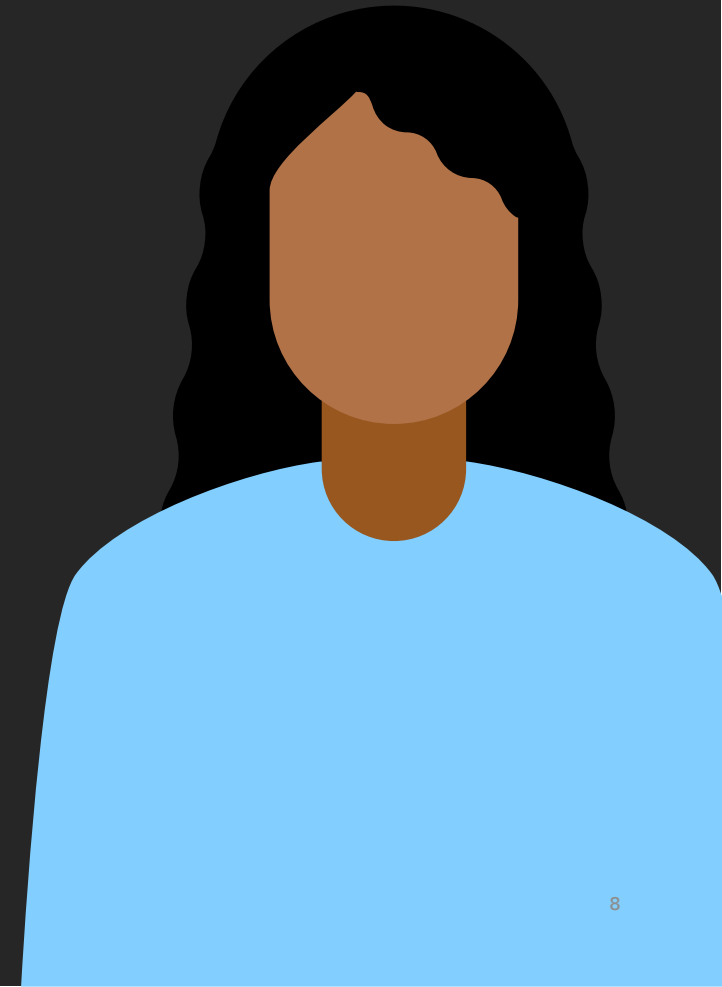
### Automatizar esto

Cómo es la verificación del cumplimiento cuando se automatiza:

- El artículo regulado se evalúa automáticamente con respecto a un conjunto predefinido de normas de elegibilidad en el punto de venta, antes de que se confirme la orden
- Se supervisa el pedido y se ajustan las ofertas para mejorar la experiencia del cliente en función de los resultados de las decisiones

### No automatizar aquello

Evite automatizar el asesoramiento en situaciones poco claras; en su lugar, haga que los clientes puedan acceder de forma rápida y sencilla a una persona amable y bien informada que pueda ayudar.





# Automatice esto...

## 6. Respuesta a consultas de los clientes

### Problema

Conozca a Abdul. Él gestiona un volumen creciente de consultas y transacciones de clientes. Incluso con la ayuda de chatbots básicos, no siempre puede cumplir las expectativas de experiencia del cliente en cuanto a velocidad y calidad. A menudo las interacciones con el chatbot terminan rápidamente porque el chatbot tiene funcionalidades limitadas para responder con precisión o porque el cliente no sabe lo que necesita.

### Acción

Integrar agentes virtuales inteligentes (IVAs) en los sistemas utilizados por las personas que atienden para mejorar la eficiencia y los resultados.

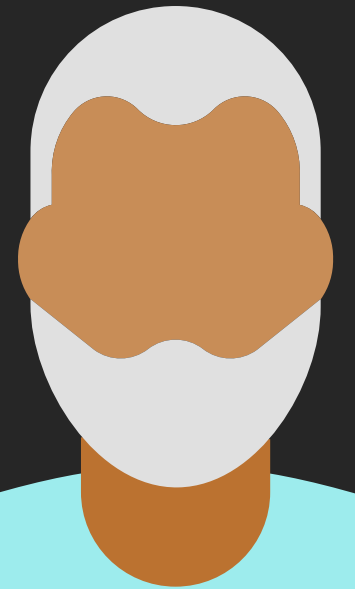
### Automatizar esto

Cómo es la respuesta a una consulta de un cliente cuando se automatiza:

- La consulta del cliente se dirige a un IVA, que está diseñado para simular el servicio humano y apoyar a los agentes
- El IVA guía al cliente utilizando el procesamiento de lenguaje natural (NLP) mientras interpreta el contexto y proporciona respuestas relevantes y feedback
- Si el bot puede solucionar la consulta, ejecuta la acción apropiada, pero si es necesario, el bot direcciona al cliente a un empleado humano

### No automatizar aquello

Evite automatizar acciones que hagan que los empleados humanos gestionen herramientas o sistemas complicados en lugar de conectarse con los clientes.



# Principales conclusiones

Si ya ha empezado a digitalizar y automatizar los procesos fundamentales que atienden directamente al cliente, es una gran noticia. Estará en mejor posición para adaptarse y cambiar a cualquier comportamiento del cliente que persista a medida que desarrolle un canal de automatizaciones centradas en la experiencia del cliente (CX), para el presente y para más adelante.

Las funcionalidades 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 las lagunas tácticas urgentes mientras sienta las bases para una automatización orientada al crecimiento. Un modelo basado en la suscripción le permite iniciar nuevos proyectos de forma rápida y accesible.

# Próximos pasos

## Comience con la automatización de tareas impulsada por la IA

Alcance su retorno de inversión más rápidamente gracias a la automatización robótica de procesos (RPA, por sus siglas en inglés) impulsada por IA

[Más información](#) →

## Obtenga más de la automatización de tareas

Obtenga ventajas con un conjunto de software integrado diseñado para ayudarle a solucionar sus retos operativos más difíciles.

[Más información](#) →

## Acceda a orientación y soporte estratégico

Dé prioridad a los proyectos de automatización rápidos en este taller virtual gratis de media jornada.

[Solicite un taller](#) →

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Argentina  
Pje. Ing. Enrique Butty 275  
C.A.B.A – Argentina

Producido en los Estados Unidos de América  
Agosto de 2021

IBM, el logo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corporation, que está registrada en muchos países de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías. Una lista actualizada de las marcas registradas de IBM está disponible en la web en "Copyright and trademark information" en [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Este documento está actualizado conforme a la fecha inicial de la publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países donde opera IBM.

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 DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL", SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, NO INCLUYE NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD CONCRETA NI CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionan.

00000000

