



IBM Data & AI Day: Retos y novedades de Datos e Inteligencia Artificial

Como interactuar con tus clientes usando Inteligencia Artificial

Jordi Puig – CEO Tridenia

Tridenia

Somos una empresa tecnológica y de innovación que tiene como objetivo ser un referente para el talento y las empresas que quieren evolucionar y crecer a través del **uso de la Inteligencia Artificial en la transformación digital y el desarrollo tecnológico.**



Inteligencia
Artificial



Analítica
Avanzada



Ux, diseño y
desarrollo

Historia y ADN

Fundada en
2012

Sede en
BCN

Desde
2016
IBM Business
Partner

Espíritu Start-Up
Tech Partners
+8 startups

Metodología
Lean/Agile

Sectores y clientes:
Trabajamos para
todos

¿Cómo utilizamos la Inteligencia Artificial?

2 ejes principales:

1

Conocer mejor
a nuestro
cliente / usuario



2

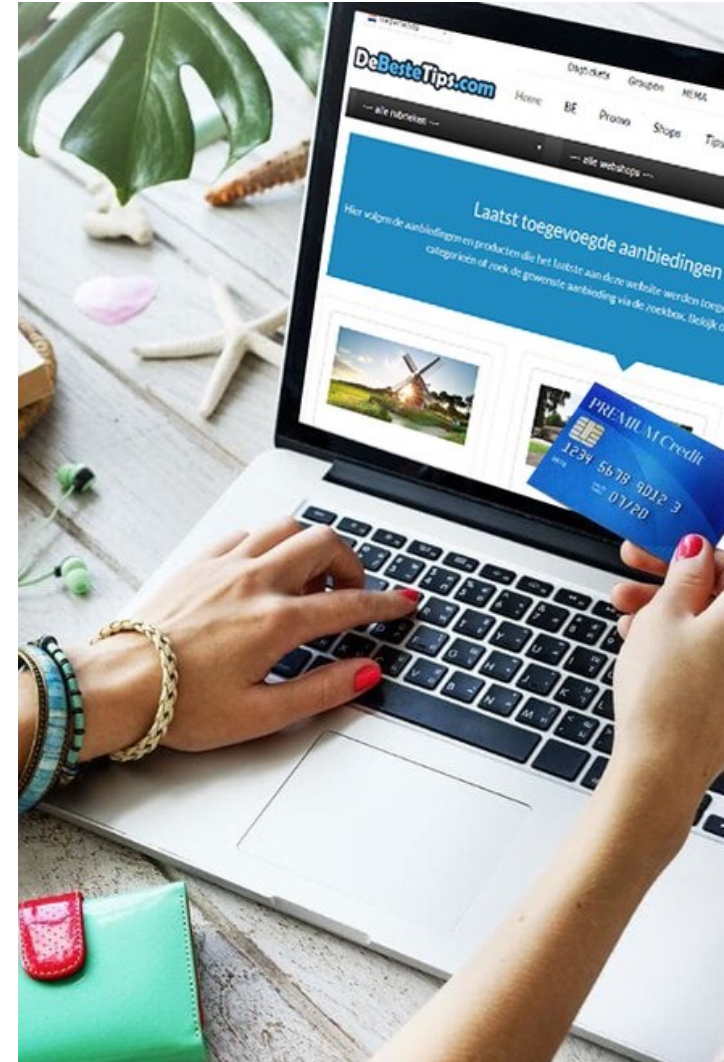
Nuevas maneras
de interacción
con nuestros
clientes / usuarios



Nuevas maneras de interacción

1. Asistentes virtuales - Orientados a la venta

- Experiencia más personalizada y asistida
- “Humanizar” la experiencia digital
- Facilitan omnicanalidad
- Siempre disponibles



Nuevas maneras de interacción

2. Asistentes virtuales - Orientados al negocio

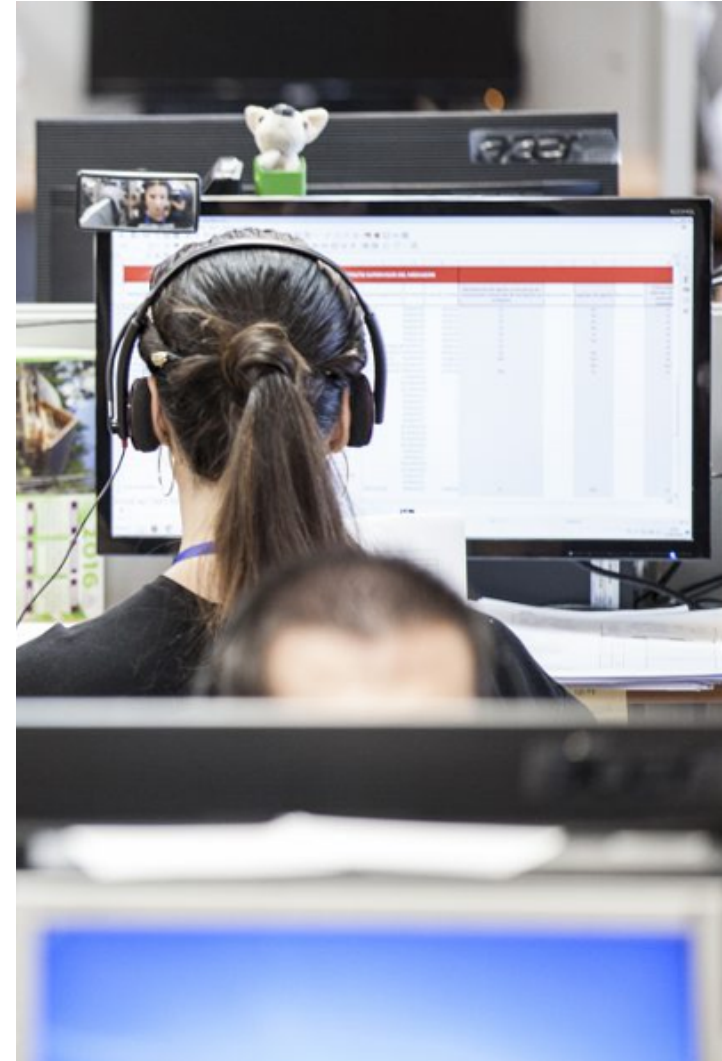
- Onboarding, intranet, portal e-learning
- Atención al cliente y SAT
- Soporte equipo comercial
- Logística



Nuevas maneras de interacción

3. Asistentes virtuales - Orientados al operador

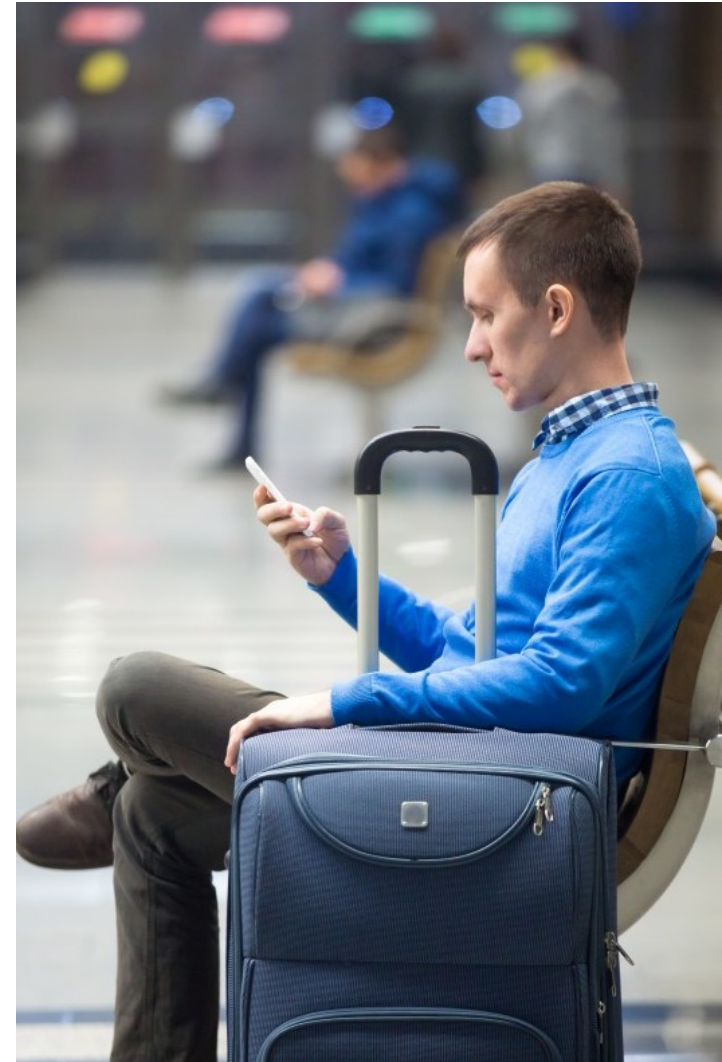
- Recomendación de acciones
- Ayuda a encontrar información
- Ejecuta procesos



Nuevas maneras de interacción

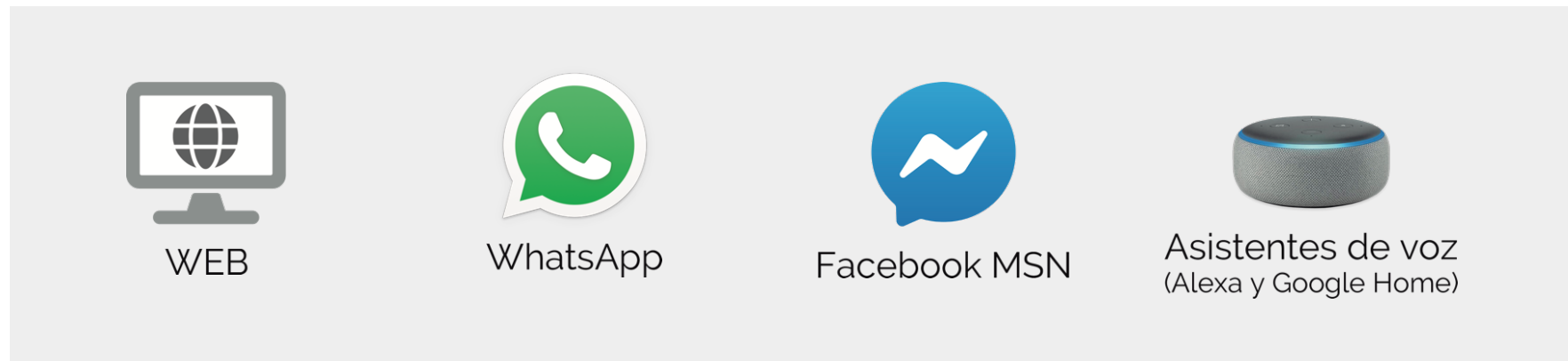
4. Asistentes virtuales - Experiencia

- Información
- Consultas
- Recomendaciones
- Gestiones (check-in / check-out)



Nuevas maneras de interacción

5. Asistentes virtuales - Multicanalidad



Nuevas maneras de interacción

Bodegas Torres: Asistente y Skill Alexa

The image shows a screenshot of the Bodegas Torres website. The website header includes the language 'ESPAÑOL', an email icon, and the phone number '938 177 774'. The main navigation menu lists 'club TORRES everwines', 'VINOS', 'PACKS REGALO', 'GOURMET', 'DESTILADOS', and 'FORMATOS ESPECIAL'. A large promotional banner for October features the text 'OCTUBRE CON ENVÍO GRATUITO' and a promotional code 'OCT'. Below this, there is a section for 'PACKS PARA REGALO' with images of wine gift sets. An AI assistant chat window is overlaid on the right side of the page, titled '¿TE AYUDO A ELEGIR?'. The chat contains the following text:

¿TE AYUDO A ELEGIR?

Hola soy Grapy, si quieres te ayudo a elegir un vino.

¿Qué estás buscando?

ELEGIR VINO **1 VINO PARA CADA MOMENTO** **PREGUNTAS FRECUENTES**

¿Necesitas un vino?
Dime características de producto y para qué lo necesitas y buscaré en la tienda.
Ej.: vino tinto rioja de 15 euros para cenar carne

quiero un vino para comer pescado

¿Que tipo de vino quieres (tinto, blanco, rosado, etc.)?

blanco

¿De alguna zona en concreto?

Escribe algo

Nuevas maneras de interacción

ARAG

The image shows a screenshot of the ARAG website with a virtual assistant chat overlay. The website background features a navigation menu with 'Productos', 'Utilidades', 'Blog', 'Mediadores', and 'Conócenos'. A main banner displays a couple looking at a globe with the text 'El seguro ideal para cualquier tipo de viaje' and a yellow button that says '¡Contrátalo!'. Below the banner, there is a breadcrumb trail: 'Inicio > Productos ARAG > Seguro de Viaje' and the text 'Escoje tu seguro según tu viaje:'. The chat overlay is a light blue box with a yellow 'ARAG' logo in the top left. It contains the following elements:

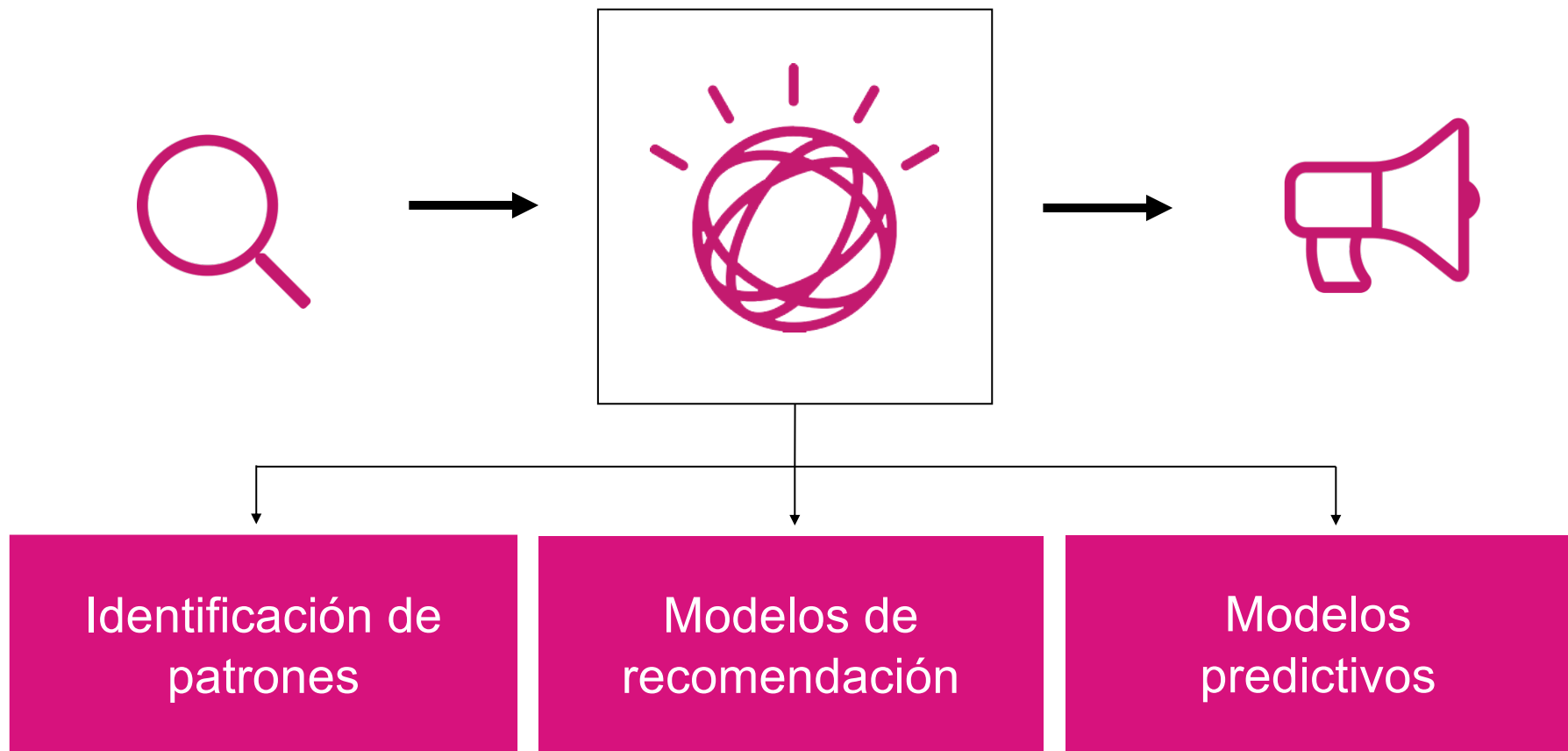
- Greeting: 'Hola 👋' and 'Soy tu asistente virtual para la contratación de tu seguro de viaje ARAG'.
- Question: '¿Cómo te puedo ayudar?' in a yellow box.
- Four buttons with icons:
 - Contratar seguro de viaje (airplane icon)
 - Dudas del seguro de viaje (question mark icon)
 - Solicitar asistencia (ambulance icon)
 - ¿Qué soy? (robot icon)
- Confirmation: '¡Perfecto! ¿Cómo prefieres que te ayudemos?' in a yellow box.
- Input field: 'Te cuento yo el viaje'.
- Search bar: 'Escribe algo' with a search icon.

Conocimiento del cliente

1. Información interacción asistentes
2. Información redes sociales
3. Información CRM / ERP
4. Identificar emociones y rasgos de personalidad



Conocimiento + Interacción



Otras aplicaciones

Recomana Llibres

RECOMANA_LLIBRES
@RecomanaLlibres

Segueix-nos per saber el millor llibre per a tu. Utilitzem intel·ligència artificial per analitzar els teus tuits i recomanar-te un llibre.

Catalonia, Spain
recomanalibres.cat
Se unió en abril de 2018
7 fotos y videos

Tweets **Tweets y respuestas** **Multimedia**

RECOMANA_LLIBRES @RecomanaLlibres · 5 oct.
Hola @fair_el, tus tuits nos dicen que este es tu libro, haz clic para saber más #RecomanaLlibres

Gabi Martínez: Animales invisibles
Libro recomendado por la plataforma www.recomanalibres.cat
recomanalibres.cat

RECOMANA_LLIBRES @RecomanaLlibres · 4 oct.
Hola @jurdins, tus tuits nos dicen que este es tu libro, haz clic para saber más #RecomanaLlibres

Óscar Masó: Libros de cima: Una historia de pasio...
Libro recomendado por la plataforma www.recomanalibres.cat
recomanalibres.cat

¿Quieres aprovechar todas las funciones nuevas de Twitter?
Es fácil: inicia sesión y listo.
Iniciar sesión
Regístrate

Tendencias: Global

- #3DJuegosOverwatch
- #1YearWithMono
124 mil Tweets
- #ratamora
2.305 Tweets
- #ChollometroYRealme
2.445 Tweets



¡Gracias!

Jordi Puig – CEO Tridenia
jpuig@tridenia.com

www.tridenia.com
info@tridenia.com