



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

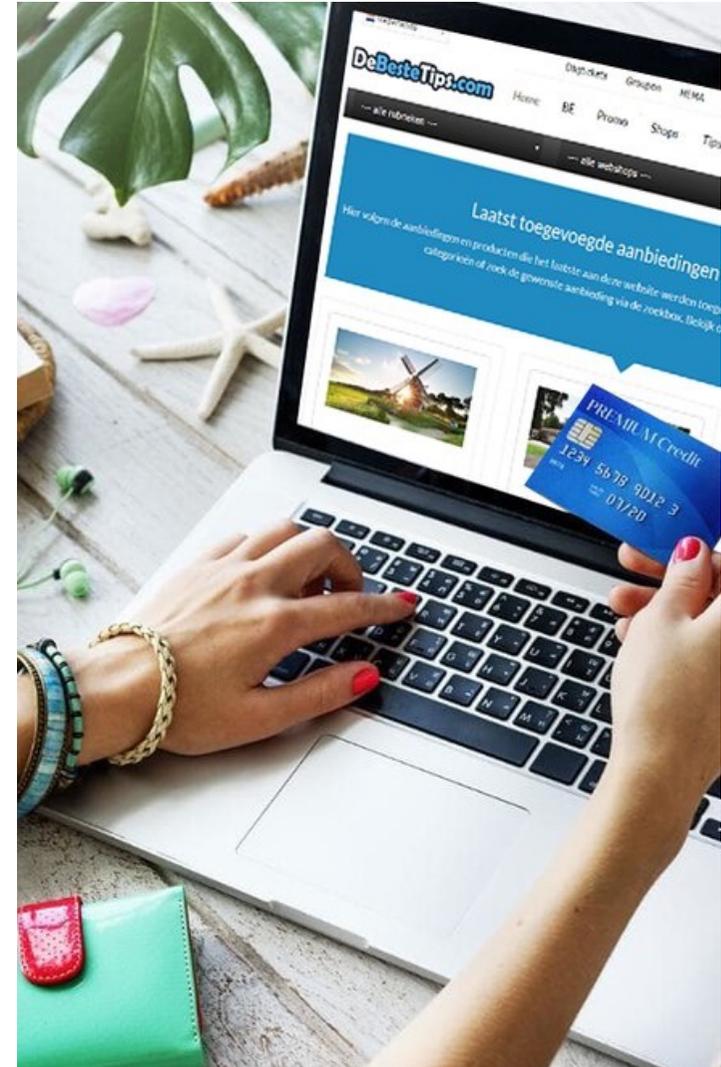
Nuevas maneras
de interacción
con nuestros
clientes / usuarios



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

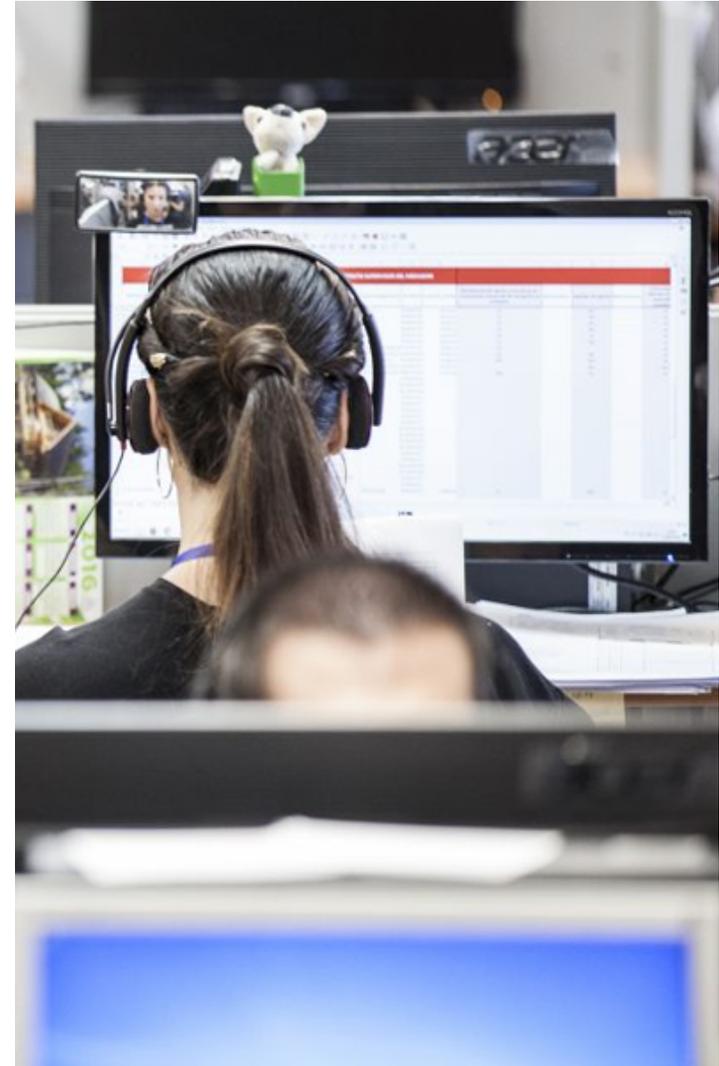
- Onboarding, intranet, portal e-learning
- Atención al cliente y SAT
- Soporte equipo comercial
- Logística



Nuevas maneras de interacción

3. Asistentes virtuales - Orientados al operador

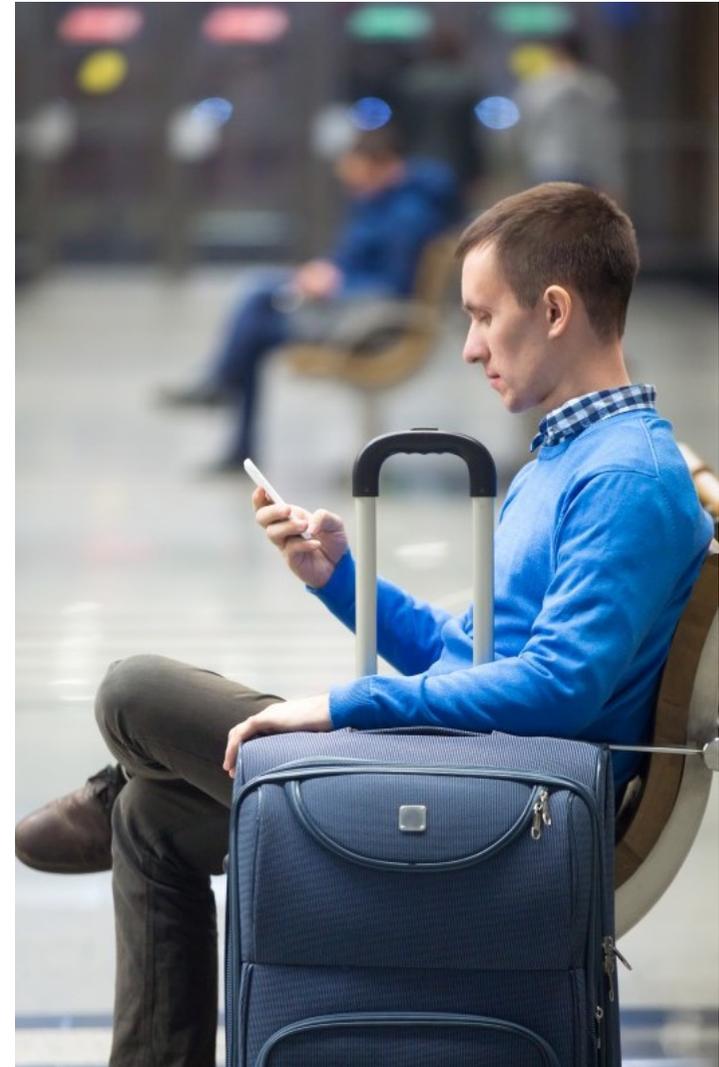
- Recomendación de acciones
- Ayuda a encontrar información
- Ejecuta procesos



Nuevas maneras de interacción

4. Asistentes virtuales - Experiencia

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



Nuevas maneras de interacción

5. Asistentes virtuales - Multicanalidad



WEB



WhatsApp



Facebook MSN



Asistentes de voz
(Alexa y Google Home)

Nuevas maneras de interacción

Bodegas Torres: Asistente y Skill Alexa

The image shows a screenshot of the Bodegas Torres website. The website header includes 'club TORRES everwines' and navigation links for 'VINOS', 'PACKS REGALO', 'GOURMET', 'DESTILADOS', and 'FORMATOS ESPEC'. A large banner advertises 'OCTUBRE CON ENVÍO GRATUITO' with a promotional code 'OCT'. Below the banner, there is a section for 'PACKS PARA REGALO' featuring a 'Gran Coronas' pack and several bottles of wine. A chat window titled '¿TE AYUDO A ELEGIR?' is overlaid on the right side of the page. The chat window 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

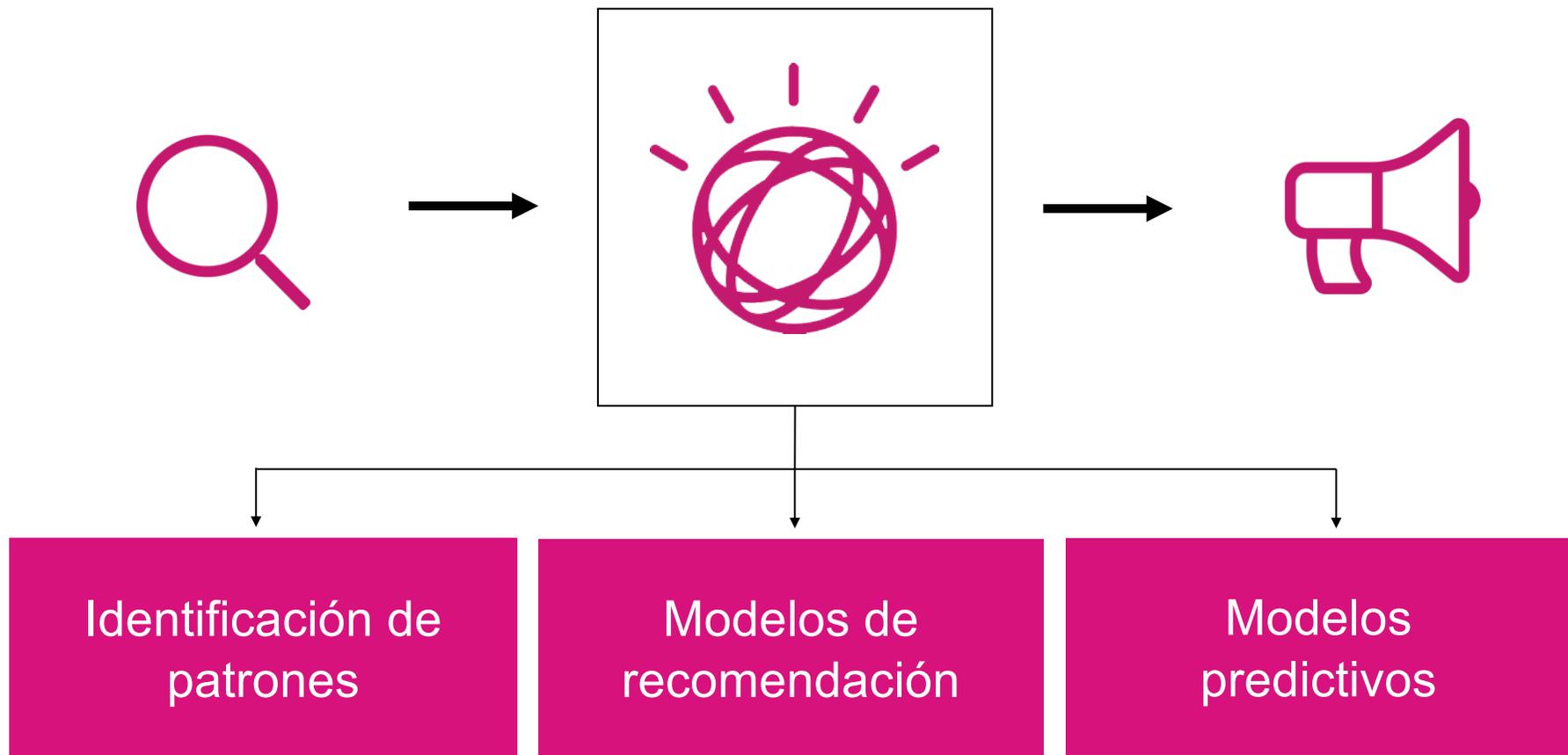
The image shows a screenshot of the ARAG website with a virtual assistant chat window overlaid on the right side. The chat window has a header with the ARAG logo, a greeting "Hola 🖐️", and a description: "Soy tu asistente virtual para la contratación de tu seguro de viaje ARAG". Below the header is a yellow button labeled "¿Cómo te puedo ayudar?". The main area of the chat contains four buttons: "Contratar seguro de viaje" (with an airplane icon), "Dudas del seguro de viaje" (with a question mark icon), "Solicitar asistencia" (with a first aid kit icon), and "¿Qué soy?" (with a robot icon). At the bottom of the chat is a yellow button labeled "¡Perfecto! ¿Cómo prefieres que te ayudemos?". Below this is a text input field with the placeholder "Te cuento yo el viaje" and a search icon. The background of the website shows a couple looking at a globe and a navigation menu with items like "Productos", "Utilidades", "Blog", "Mediadores", and "Conócenos".

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

RECROMANA_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
recomanallibres.cat
Se unió en abril de 2018
7 fotos y videos

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

RECROMANA_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.recomanallibres.cat recomanallibres.cat

RECROMANA_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.recomanallibres.cat recomanallibres.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