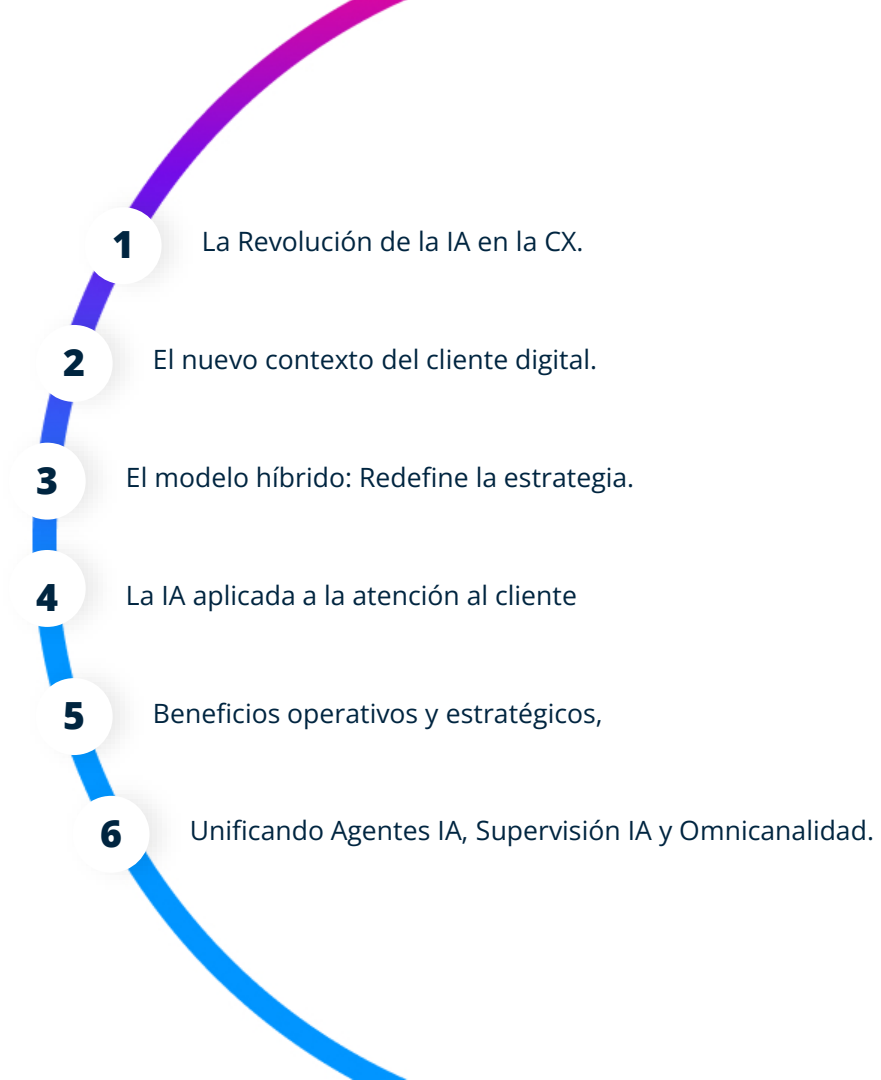


# El nuevo modelo de CX: Agentes y Coaches IA que generan valor .

IA aplicada al CX

# Content.



# **La Revolución de la IA en la CX.**

---

## LA REVOLUCIÓN DE LA IA

**Para los clientes: Personalización real,  
resolución inmediata a cualquier hora,  
experiencia omnicanal y una interacción  
más simple y eficiente.**

## LA REVOLUCIÓN DE LA IA

**Para las empresas: Mayor capacidad operativa, menor costo estructural y mejor toma de decisiones gracias al análisis total de las interacciones.**



## **Funcionalidad**

Hablamos de sistemas que entienden intención, contexto y comportamiento del cliente y aprenden con cada interacción. Un quiebre frente a los modelos tradicionales de reglas, scripts y flujos rígidos.



## **Funcionalidad**

Hablamos de sistemas que entienden intención, contexto y comportamiento del cliente y aprenden con cada interacción. Un quiebre frente a los modelos tradicionales de reglas, scripts y flujos rígidos.



## **Nuevo contexto**

La revolución no pasa por reemplazar personas, sino por potenciar la capacidad humana, reducir fricciones y errores, y enfocar a los equipos en interacciones de mayor valor.



## **Funcionalidad**

Hablamos de sistemas que entienden intención, contexto y comportamiento del cliente y aprenden con cada interacción. Un quiebre frente a los modelos tradicionales de reglas, scripts y flujos rígidos.



## **Nuevo contexto**

La revolución no pasa por reemplazar personas, sino por potenciar la capacidad humana, reducir fricciones y errores, y enfocar a los equipos en interacciones de mayor valor.



## **El uso de la IA**

La IA pasa a ser un copiloto del negocio, no solo una herramienta tecnológica.

**La inteligencia artificial dejó de ser una promesa a futuro para convertirse en una pieza central de la operación diaria de las empresas. En 2026, la IA ya no se utiliza solo para automatizar tareas repetitivas, sino para entender, decidir y actuar en tiempo real.**

**El nuevo contexto del cliente digital.**

---

## LA NUEVA REALIDAD

# El nuevo contexto del cliente digital

### La realidad actual

- El cliente actual es completamente distinto al de hace algunos años. Es digital, omnicanal y espera respuestas inmediatas.
- No distingue entre canales ni departamentos: solo quiere resolver su necesidad de la forma más rápida y simple posible.

## LA NUEVA REALIDAD

# El nuevo contexto del cliente digital

### La realidad actual

- El cliente actual es completamente distinto al de hace algunos años. Es digital, omnicanal y espera respuestas inmediatas.
- No distingue entre canales ni departamentos: solo quiere resolver su necesidad de la forma más rápida y simple posible.

### El nuevo cliente

- Cambia de canal constantemente
- Espera continuidad en la conversación
- No tolera repetir información
- Exige experiencias personalizadas

## LA NUEVA REALIDAD

# El nuevo contexto del cliente digital

### La realidad actual

- El cliente actual es completamente distinto al de hace algunos años. Es digital, omnicanal y espera respuestas inmediatas.
- No distingue entre canales ni departamentos: solo quiere resolver su necesidad de la forma más rápida y simple posible.

### El nuevo cliente

- Cambia de canal constantemente
- Espera continuidad en la conversación
- No tolera repetir información
- Exige experiencias personalizadas

### Nuevo modelo de acción

- Hoy el cliente no compara la experiencia con la de otro contact center, sino con las mejores experiencias digitales que vive a diario.
- Esto obliga a las organizaciones a replantear su modelo de atención.

**El modelo híbrido: Redefine la estrategia.**

---

## EL MODELO HÍBRIDO

**Humanos Potenciados por Agentes IA y Supervisión Inteligente con estrategia Humana, representa un modelo donde la tecnología no reemplaza el talento, sino que lo amplifica.**

# El Modelo Híbrido que Redefine el CX

Los Agentes IA absorben volumen y automatizan tareas repetitivas; los Coaches IA asisten en tiempo real, analizan el 100% de las interacciones y generan insights accionables; y la supervisión humana, respaldada por datos y analítica avanzada, deja de ser correctiva para volverse estratégica y predictiva. El resultado es un ecosistema donde las personas toman mejores decisiones, con más información y en menos tiempo, transformando la operación de CX en una verdadera fuente de ventaja competitiva.



## Agentes IA

- Automatizan interacciones.
- Escalan capacidad 24/7.
- Resuelven consultas simples y complejas.



## Agentes.

- Gestionan casos complejos.
- Aplican empatía y criterio.
- Construyen relación.



## Coaches IA

- Asistencia en tiempo real,
- Análisis del 100% de conversaciones.
- Detección de riesgo, intención y sentimiento.



## Nuevos Líderes CX

- Supervisa con visibilidad total, no por muestra.
- No mide solo productividad, optimiza impacto
- Mayor tiempo para la estrategia.

**La IA aplicada a la atención al cliente.**

# La IA aplicada a la atención al cliente



## Atención 24/7

La inteligencia artificial aplicada al contact center permite dar un salto cualitativo en la forma de atender, analizar y resolver.



# La IA aplicada a la atención al cliente

## **Atención 24/7**

La inteligencia artificial aplicada al contact center permite dar un salto cualitativo en la forma de atender, analizar y resolver.

## **Automatización de procesos repetitivos.**

A través de IA conversacional, es posible atender consultas de forma automática entendiendo la intención real del cliente, resolviendo casos simples y derivando a un agente solo cuando es necesario, con todo el contexto previo.



# La IA aplicada a la atención al cliente

## **Atención 24/7**

La inteligencia artificial aplicada al contact center permite dar un salto cualitativo en la forma de atender, analizar y resolver.

## **Automatización de procesos repetitivos.**

A través de IA conversacional, es posible atender consultas de forma automática entendiendo la intención real del cliente, resolviendo casos simples y derivando a un agente solo cuando es necesario, con todo el contexto previo.

## **Asistente en tiempo real.**

La IA también actúa como asistente en tiempo real para los agentes, sugiriendo respuestas, resumiendo conversaciones, recomendando próximos pasos y reduciendo la carga cognitiva durante la interacción.



# La IA aplicada a la atención al cliente

## **Atención 24/7**

La inteligencia artificial aplicada al contact center permite dar un salto cualitativo en la forma de atender, analizar y resolver.

## **Automatización de procesos repetitivos.**

A través de IA conversacional, es posible atender consultas de forma automática entendiendo la intención real del cliente, resolviendo casos simples y derivando a un agente solo cuando es necesario, con todo el contexto previo.

## **Asistente en tiempo real.**

La IA también actúa como asistente en tiempo real para los agentes, sugiriendo respuestas, resumiendo conversaciones, recomendando próximos pasos y reduciendo la carga cognitiva durante la interacción.

## **Optimización en todo momento.**

Además, el análisis inteligente de datos permite anticiparse a comportamientos como el churn, identificar oportunidades comerciales y mejorar la toma de decisiones en base a patrones reales y no solo métricas históricas.



**Beneficios operativos y estratégicos.**



### **Beneficio operativo:**

Desde el punto de vista operativo, permite reducir tiempos de atención, aumentar la resolución en el primer contacto y escalar la operación sin necesidad de crecer proporcionalmente en estructura o personal. Incluso: Detecta nuevas oportunidades, eleva la calidad y mejora los indicadores.



### **Beneficio operativo:**

Desde el punto de vista operativo, permite reducir tiempos de atención, aumentar la resolución en el primer contacto y escalar la operación sin necesidad de crecer proporcionalmente en estructura o personal. Incluso: Detecta nuevas oportunidades, eleva la calidad y mejora los indicadores.

### **Beneficio Estratégico:**

A nivel estratégico, la IA transforma cada interacción en una fuente de información accionable. Esto permite entender mejor al cliente, personalizar la experiencia, mejorar la retención y tomar decisiones basadas en datos en tiempo real.

**Unificando Agentes IA, Supervisión IA y  
Omnicanalidad.**

---

## UCONTACT & LA IA

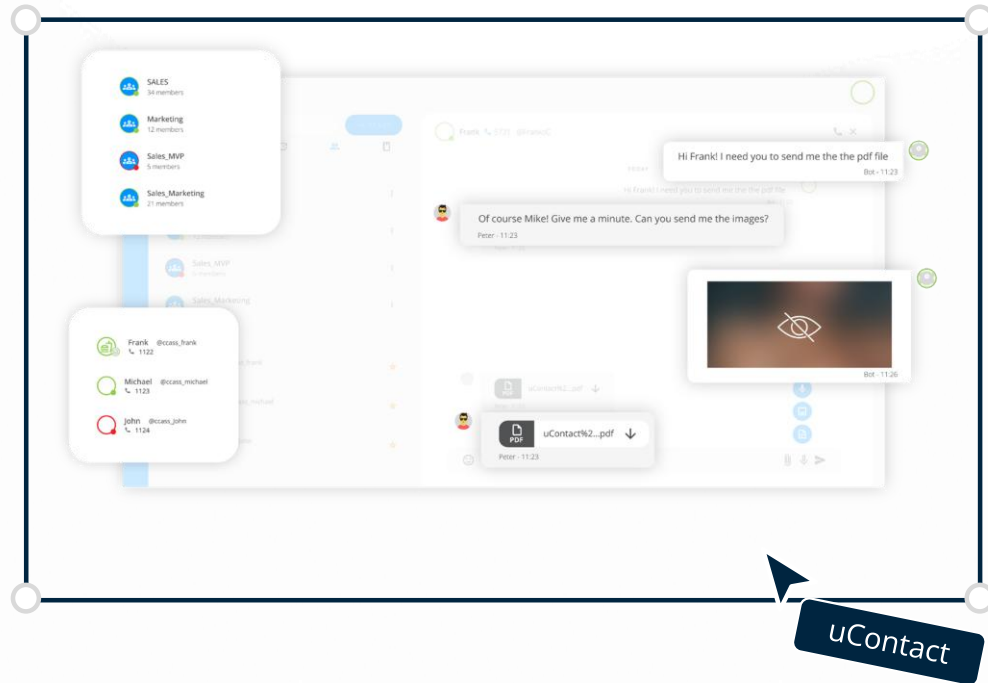
# La plataforma de Atención al Cliente de 2026.

uContact es una plataforma CXaaS omnicanal diseñada para integrarse de forma natural con la inteligencia artificial en todas las etapas de la experiencia del cliente.

No se trata solo de incorporar IA como un complemento, sino de contar con una arquitectura preparada para orquestar canales, datos y automatización de forma inteligente.

### Con uContact es posible:

- Centralizar la experiencia omnicanal
- Integrar IA conversacional y generativa. (net2phone agente IA)
- Integrar con Coach IA. (net2phone Coach)
- Asistir a agentes en tiempo real
- Obtener visibilidad completa del journey del cliente
- Escalar la operación de manera flexible.
- Integrar con los principales CRMs.



# Sobre net2phone:

Las soluciones de comunicaciones unificadas y centros de contacto basadas en la nube de net2phone ayudan a las empresas de todo el mundo a alcanzar el éxito interactuando con sus consumidores con mayor inteligencia y conocimiento.

**+30 años**

De experiencia

**+14 Oficinas**

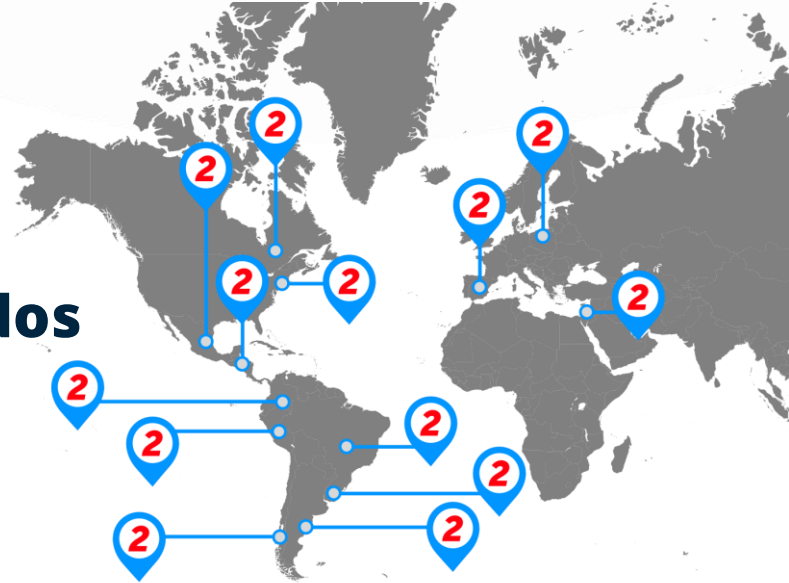
En el mundo

**+1.800 empleados**

En todo el mundo

**NYSE: IDT**

Subsidiaria de IDT Telecom



# Gracias

**David Modiano**

Director Comercial en México  
david.modiano@net2phone.com

*[www.net2phone.com](http://www.net2phone.com)*