

# RESONANCE

Visión 2030

**GLOBAL**  
**CX**FORUM  
30 AÑOS

 **IMT**

# IA en CX: Estrategias de uso responsable

RESONANCE | VISIÓN 2030  
GLOBAL CX FORUM · 30 AÑOS IMT

**Rogelio Prado**

Especialista de Amazon Connect  
aws

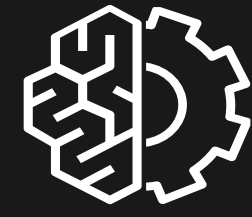
**Fernando Fouillioux**

Especialista de Amazon Connect  
aws

Del 9 al 11 de marzo  
2026



# Agenda



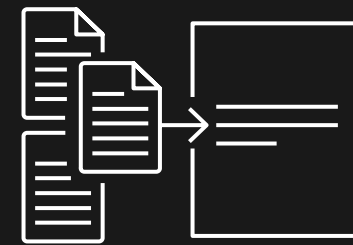
Desafío de IA en los Centros de  
Contacto



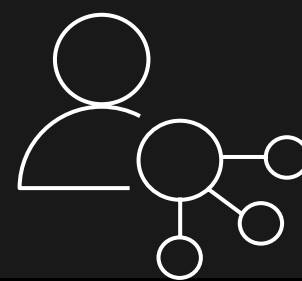
Captura y análisis inteligente de datos



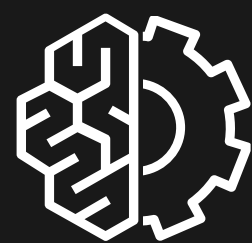
Guardrails



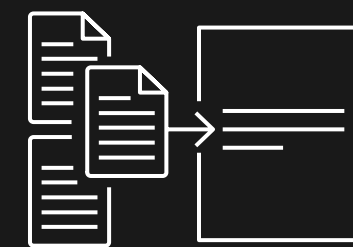
Protección proactiva de información



Asistencia inteligente para agentes



Supervisión y evaluación optimizada



Gobernanza

RESONANCE  
Visión 2030

30  
años

GLOBAL CX FORUM

# El Desafío de la IA en Contact Centers

80%

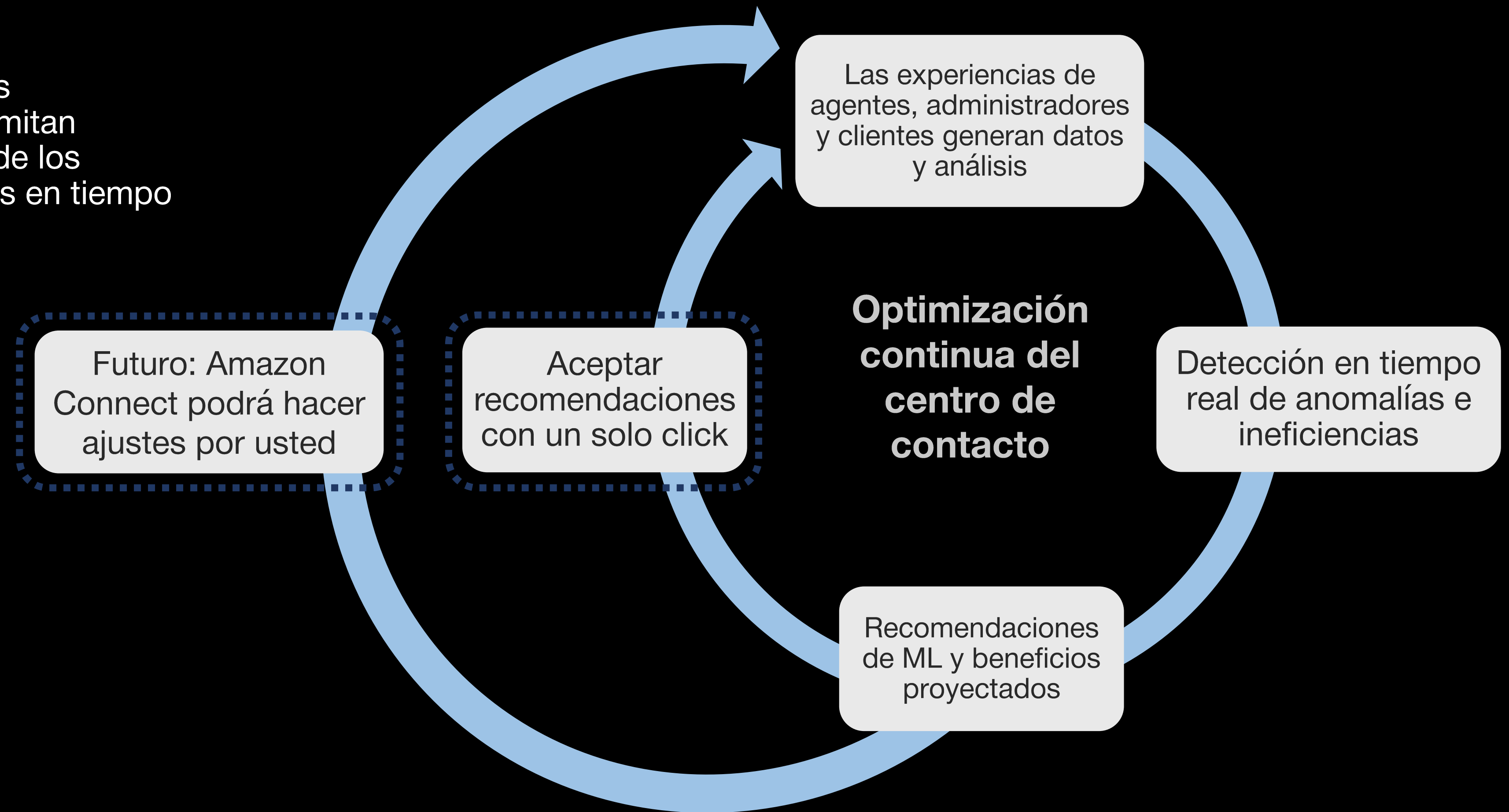
de las organizaciones  
**están experimentando**  
**con IA** en sus centros de  
contacto

< 30%

menos del 30% han  
logrado  
**implementaciones**  
**exitosas** a escala

# Captura y Análisis Inteligente de Datos

Identifique y actúe automáticamente en las oportunidades que permitan mejorar la experiencia de los clientes y reducir costos en tiempo real



Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

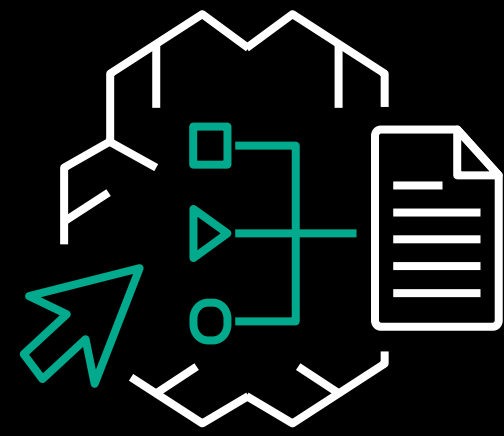
30  
años

GLOBAL CX FORUM

# Protección Proactiva de Información Sensible

- Integración desde el diseño
- Detección y redacción automática
- Controles de acceso
- Auditoría completa

# Control Robusto para AI confiable



## AI Guardrails

- Bloquear temas no deseados
- Filtrar contenido y palabras dañinas e inapropiadas
- Redactar información sensible (PII)
- Detectar alucinaciones en las respuestas del modelo mediante verificaciones de fundamentación contextual



## Desafíos al Implementar IA

- Target
- Fool
- Tool
- AI Firewall
- Integrated Firewall
- Guardrails
- Watermarking

# Asistencia Inteligente para Agentes

Las necesidades de los clientes nunca cambian...

- + Tengo un problema.
- + Quiero que se resuelva.
- + Que sea rápido.
- + Que este bien hecho.
- + Lo quiero ahora.



# Asistencia Inteligente para Agentes

...Los problemas de los agentes tampoco

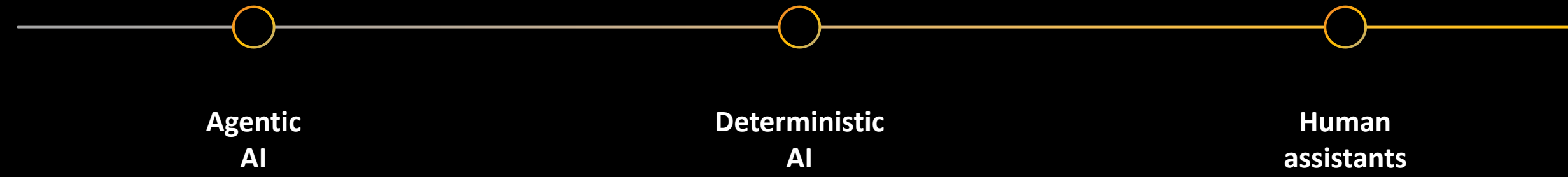
- + Necesito ir rápido.
- + Necesito ser preciso.
- + Tengo un turno de 8 horas, con descansos de 2 minutos entre conversaciones.
- + Estoy siendo monitoreado y evaluado constantemente.
- + Solo llevo dos días en el trabajo.



# Asistencia Inteligente para Agentes

## AI choice

AUTOMATED



HUMAN

Gall's Law: Comienza simple, luego evoluciona

# Supervisión y Evaluación Optimizada

Una FSI Global pasó de analizar 4 llamadas (<1%) por agente por mes a analizar el 100% de las llamadas

## Conversational Analytics

- Transcripción de contactos
- Análisis de sentimiento
- Detección de temas
- Categorización de contactos con IA generativa
- Redacción de datos sensibles
- Resúmenes post-contacto con IA generativa
- Alertas en tiempo real para supervisores
- Flujos de datos en tiempo real
- Vocabularios personalizados

## Agent Performance Evaluation

- Evaluaciones automatizadas con IA generativa
- Formularios de evaluación y puntuación de contactos
- Alertas de supervisores sobre desempeño de agentes
- Grabación de pantalla

## Agent Assistance

- Asistencia al agente en tiempo real
- Autoservicio con IA generativa
- Guías paso a paso

## Workforce Management (WFM)

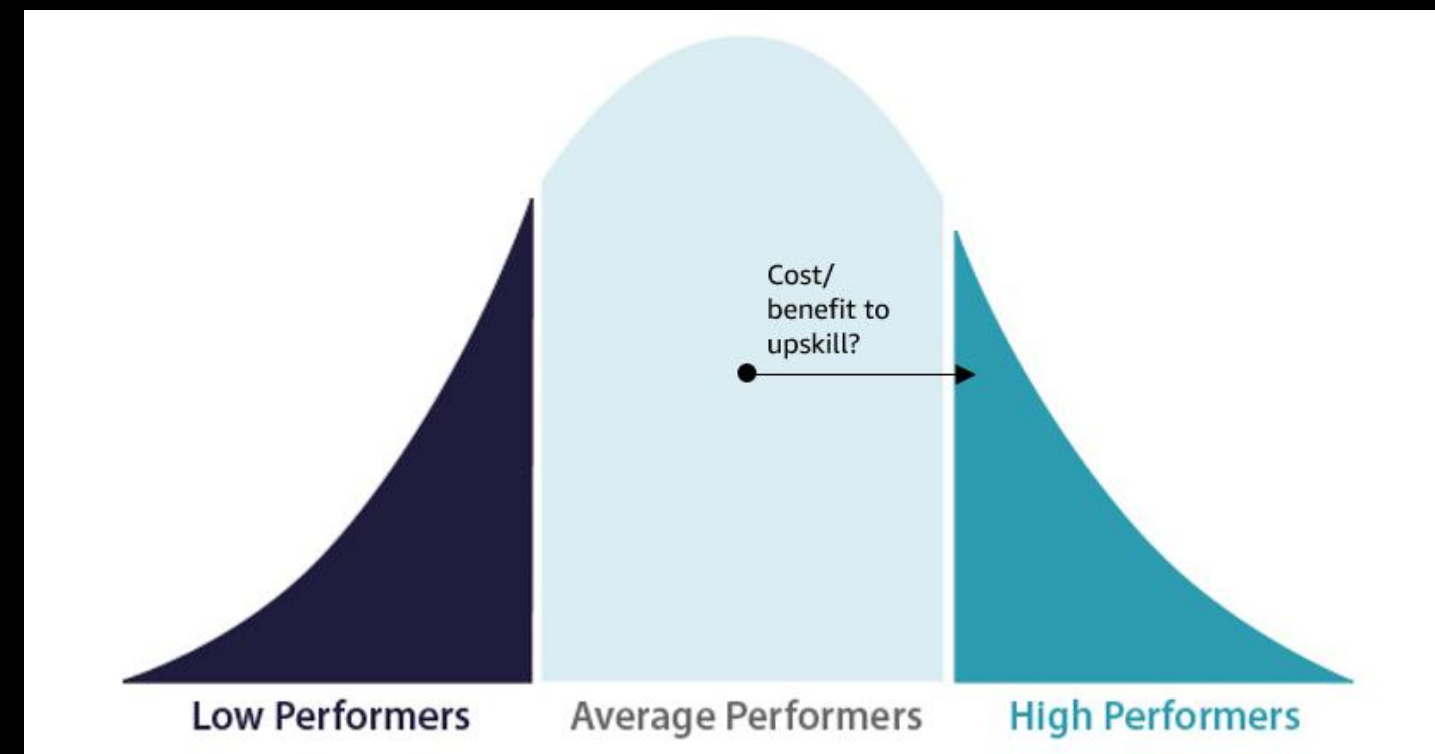
- Pronóstico (Forecasting)
- Planificación de capacidad
- Programación de agentes (Scheduling)
- Adherencia al horario

## Customer Profiles & Intelligence

- Customer Profiles con IA
- Segmentación con IA

## Analytics & Reporting

- Dashboards en tiempo real e históricos
- Data Lake de analítica



**Summary** Generated by AI

The customer called to renew their driving license. The agent processed the renewal after verifying the customer's license number and date of birth. The customer will receive their new license in the mail within 5 to 7 business days.

**Conversational analytics**

**Customer sentiment trend**

00:02:03

**Customer sentiment**

Negative 0% Positive 11.1% Neutral 88.9%

**Talk time**

Agent talk time 35% Customer talk time 25.2% Non-talk time 39.9%

**Evaluations**

**DMV Evaluation Form**

Overview

Evaluation ID: 9c197bbd-956b-4b97-a249-558604bf5d53

Status: Draft

Form: DMV Evaluation Form, version 7

Contact ID: 837dab50-09f6-4b24-a088-a1f415a1bdee

Created on: Oct 24, 2024, 3:57 PM

Last updated: Oct 24, 2024, 3:57 PM

Last updated by: bug\_bash

Timezone: America/Los\_Angeles

1. Call Structure 3 / 3

1.1 Did the agent properly greet the customer? Auto

Source: Contact Lens

Yes

No

**AI-assisted answer**

Yes

The agent introduced themselves by name "[PII]" to the customer at the beginning of the call at 00:03, so they properly greeted the customer based on the understanding provided in the question. Here are some transcript references to support this answer:

- "Hi, thanks for calling California DMV. My name is [PII]." (00:03)

Was this answer helpful?

Add question note

# Gobernanza y Protección: El Fundamento de IA Responsable



Jen Dziura  
@jendziura

My 3yo said she wanted to be an astronaut, and I said she had to study hard, go to college, learn a lot of science, and take a physical fitness test, and she shrugged and said, "That's just 4 things." So she's basically a nonchalant motivational speaker.

[Traducir post](#)



Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30  
años

GLOBAL CX FORUM

---

# Gracias!!!

**Rogelio Prado**

[linkedin.com/in/rogelioprado/](https://www.linkedin.com/in/rogelioprado/)

**Fernando Fouillioux**

[linkedin.com/in/fernanditof/](https://www.linkedin.com/in/fernanditof/)