

mindful™



# Andrés Acevedo

LATAM Regional Manager  
[aacevedo@getmindful.com](mailto:aacevedo@getmindful.com)





# 3 Futuras Expectativas de sus Clientes, las cuales debería planificar



# ¿Cuáles serán las expectativas de sus clientes?





# 3 Expectativas

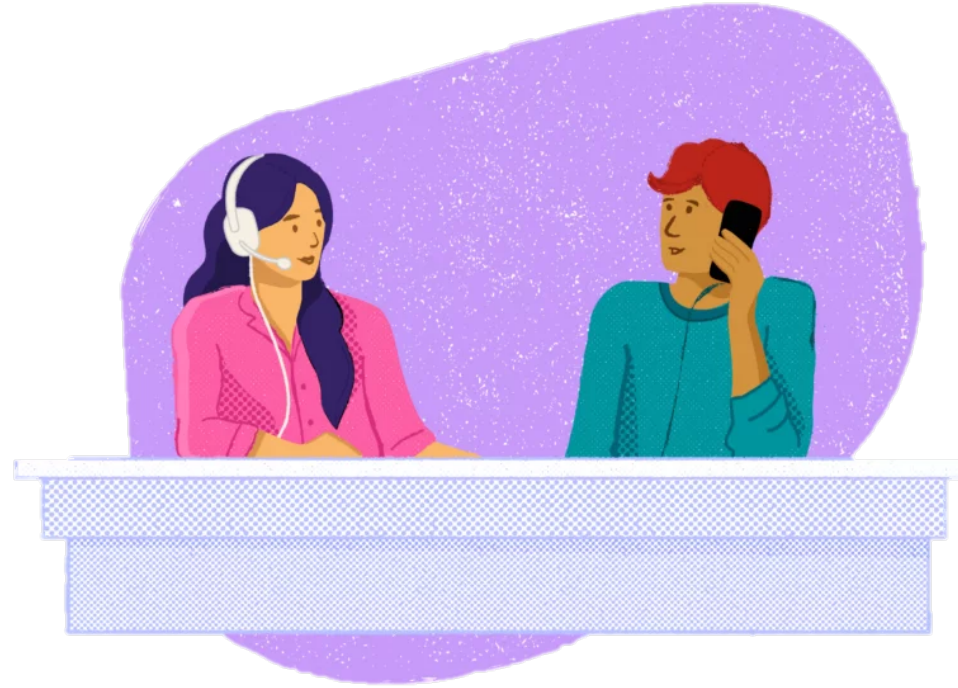
**Voz**

Its time to reconnect...

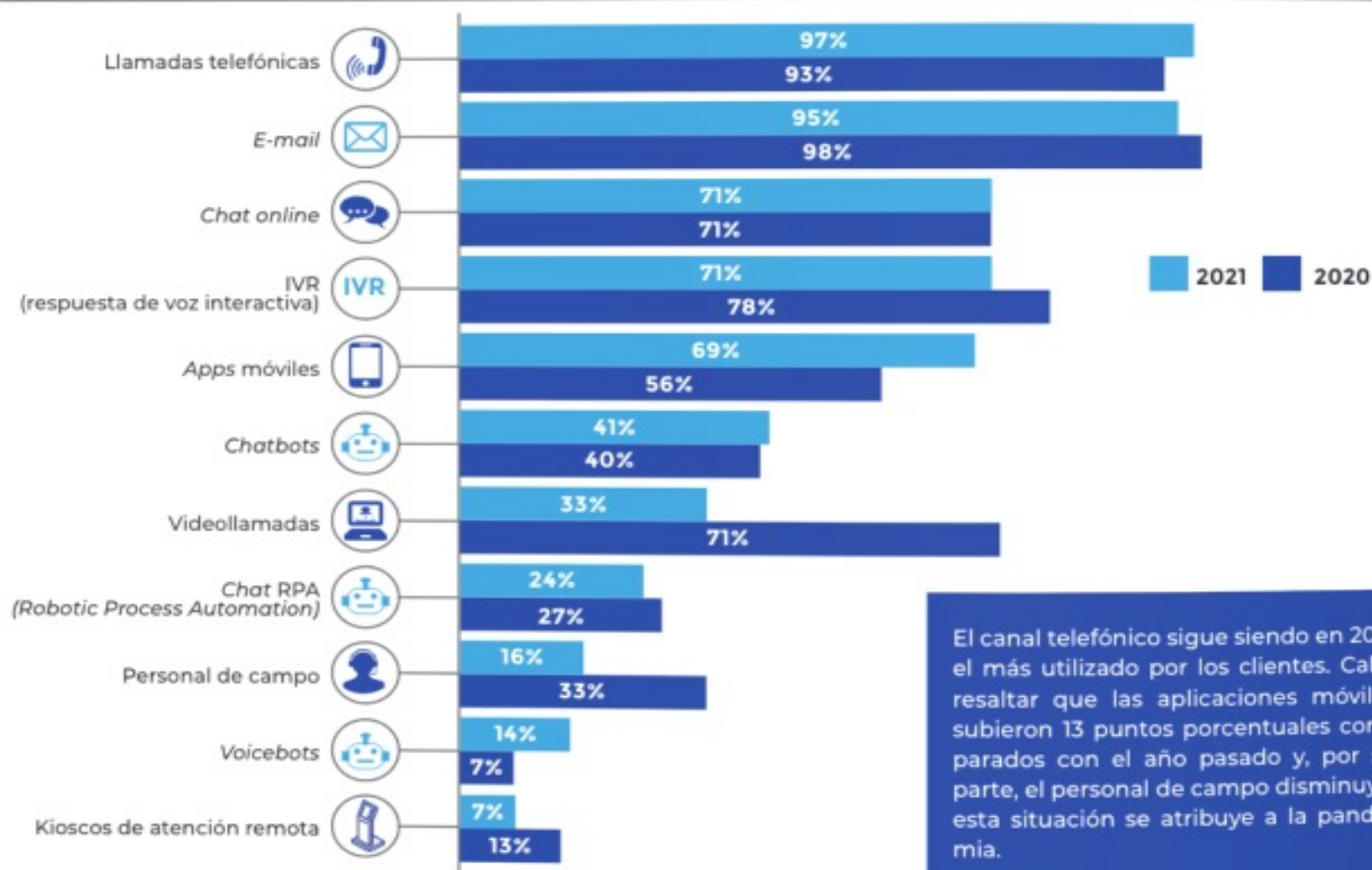


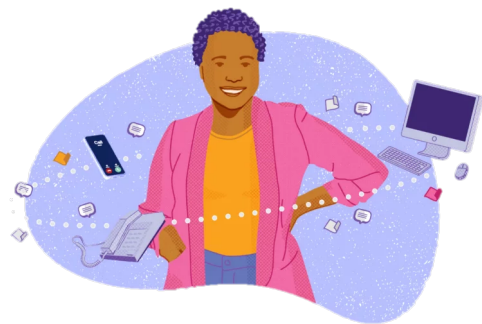
#1

# El valor de la voz



## Canales de Interacción



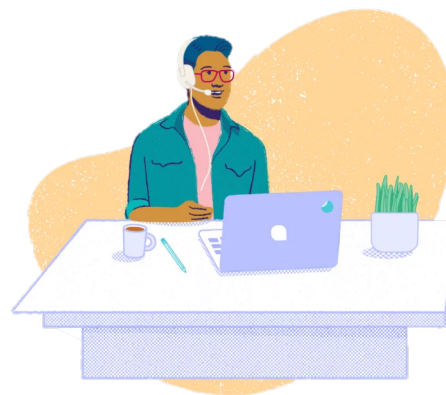


# 85%

**Chat Vs Agente  
en Vivo**

**Los clientes prefieren  
canales humanos.**

\*Stat from leading Fortune 100



# 97%

**Uso de Telefonía**

**95% Email**

**71% Chat Online**

**41% Chatbot**

# Paradoja



# 3 Expectativas

**Voz**

Its time to reconnect...

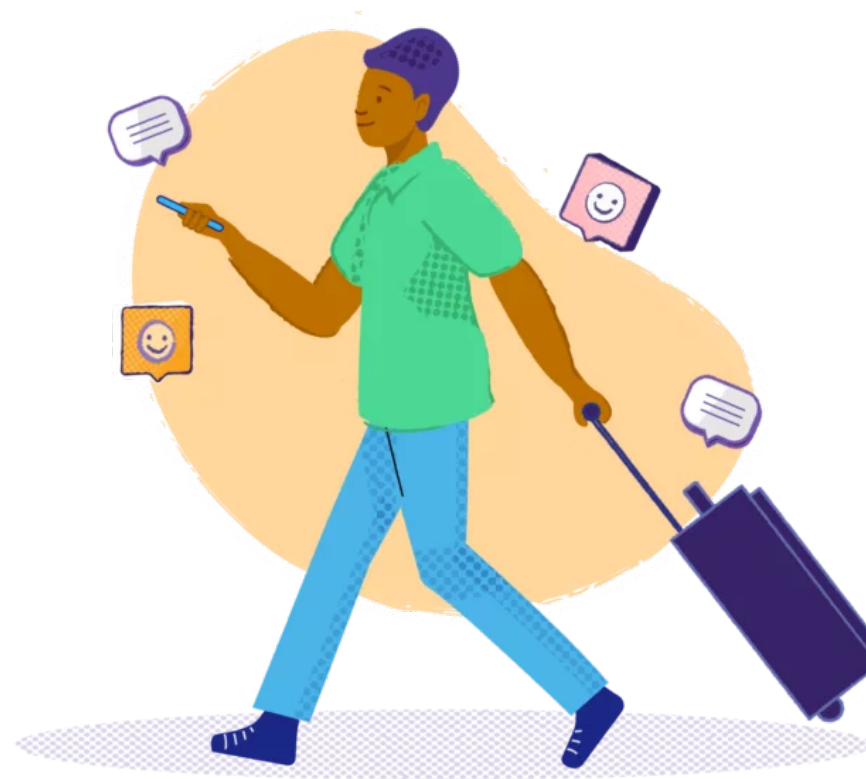
**Contexto**

¿Omnicanalidad?



#2

# Migrar sin perder el contexto





# Cambiar de Contexto, Siempre Contexto

## Flexibilización de la Experiencia



# 3 Expectativas

**Voz**

Its time to reconnect...

**Contexto**

¿Omnicanalidad?

**Tiempo**

El tiempo es Oro.





#3

# Valorar y Respetar el Tiempo







## Conclusión

**Y capture en tiempo real la voz del cliente, su feedback**





Cada  
interacción  
importa.





**28% Reducción**  
de abandono



**50 Millones USD**  
ahorrados en costos de telefonía



**306 Millones**  
de experiencias mejoradas



**4.5 Billones**  
de minutos de espera ahorrados

**mindful**<sup>TM</sup>

# GRACIAS!

# Andrés Acevedo

LATAM Regional Manager  
[aacevedo@getmindful.com](mailto:aacevedo@getmindful.com)

**mindful**<sup>™</sup>