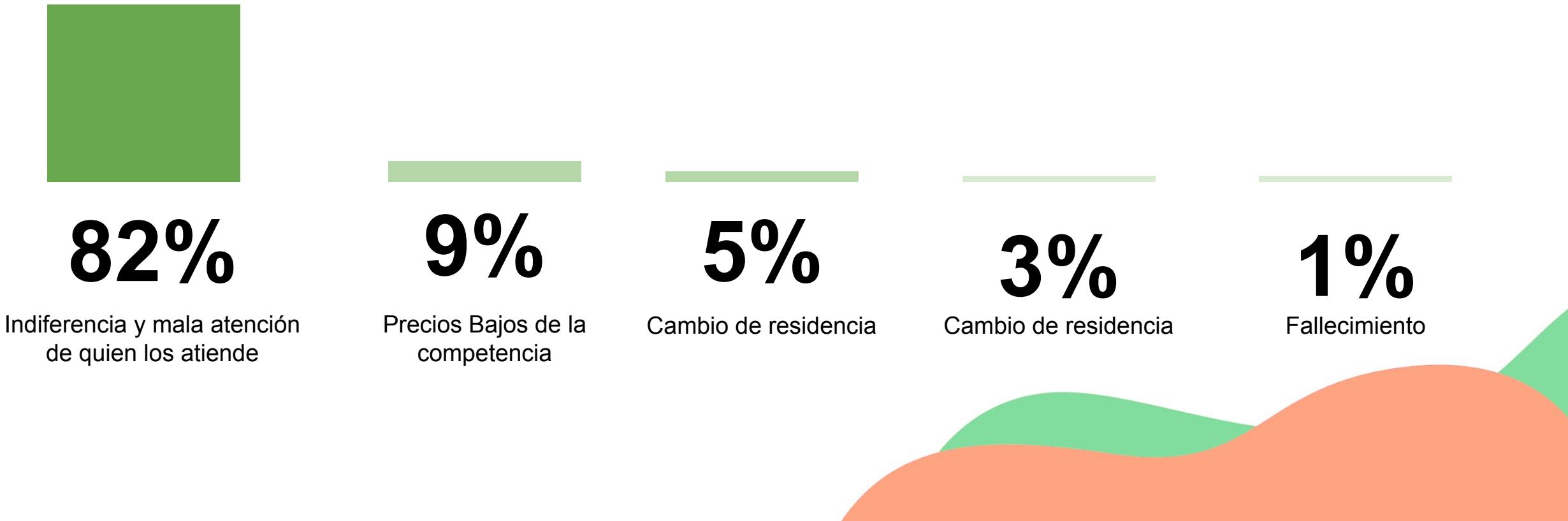


# **Inteligencia Artificial;** la herramienta ideal para mejorar tus procesos de **Servicio al Cliente**

## ¿Por qué se pierden los usuarios?

“Los **malos** usuarios se pierden por **precio**;  
y los **buenos**, por **mal servicio**.”



# ¿Por qué es complejo el problema?

1

Se requiere atención  
24/7 e inmediata

2

Diversidad de  
canales

3

Atención  
personalizada de  
acuerdo al perfil

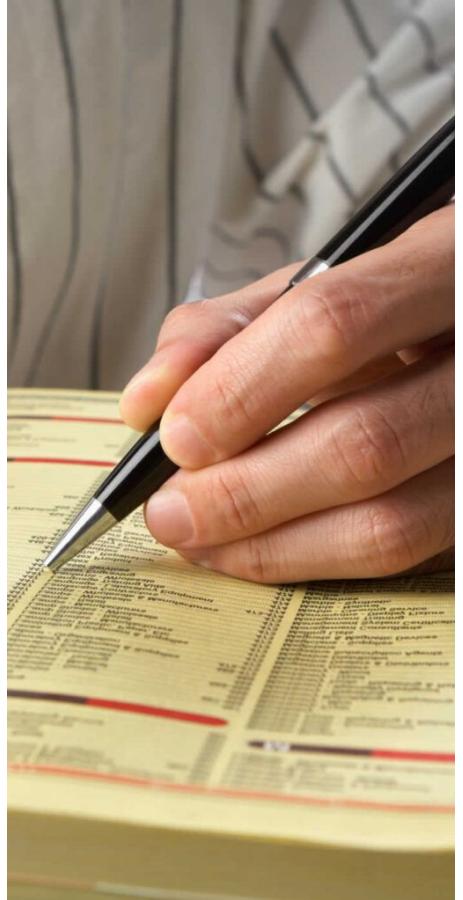
4

Atención omnicanal  
y multimedia

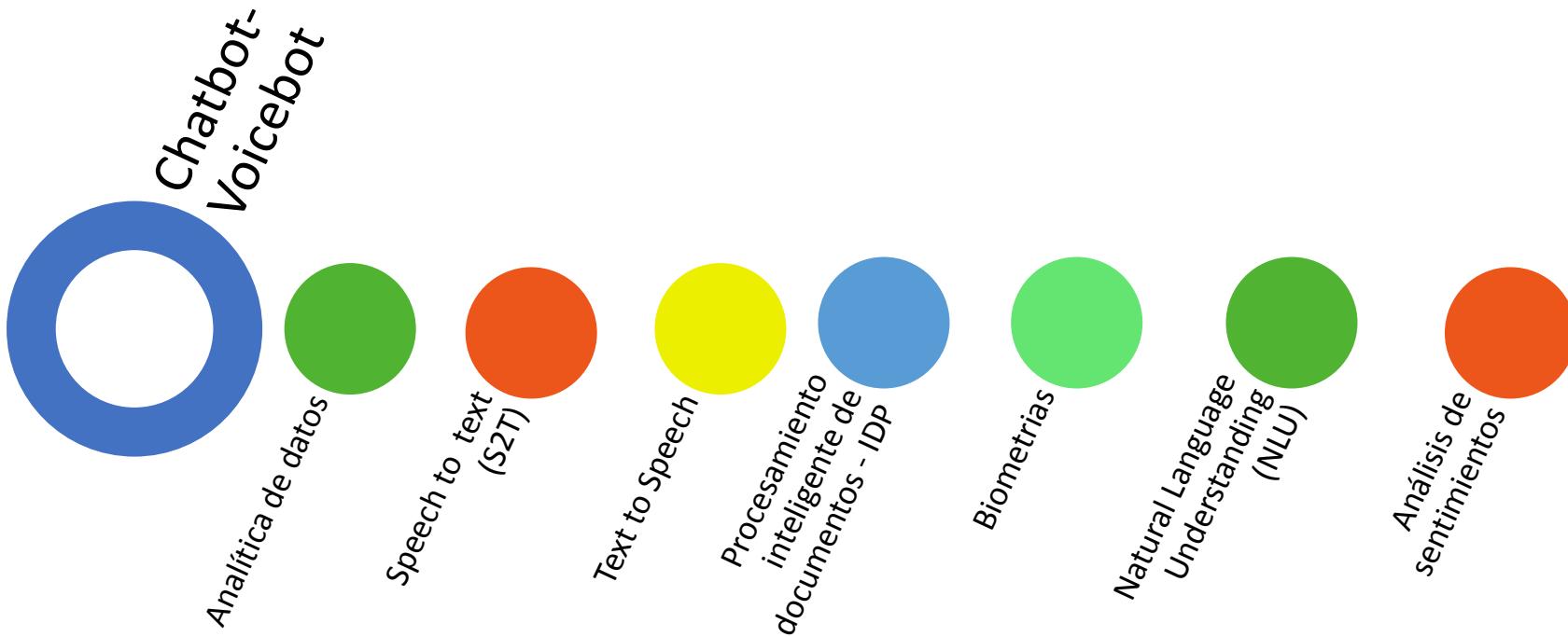
5

Restricciones  
presupuestales

# Enamorarse del problema, NO de la solución



# Tecnologías de atención al cliente



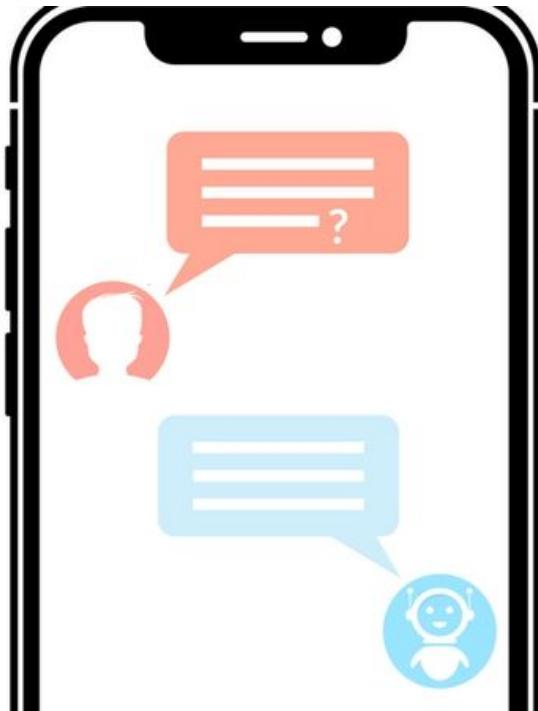
# IA y Chatbots

Una gran herramienta

85%

 a customer will manage 85% of the relationship with an enterprise without interacting with a human

Source: Gartner



2020



Principales canales de chat

# Ejemplo de un caso de uso real

Sector Salud



## Automatizar trámites

- Citas
- Certificados
- Autorizaciones
- Pagos

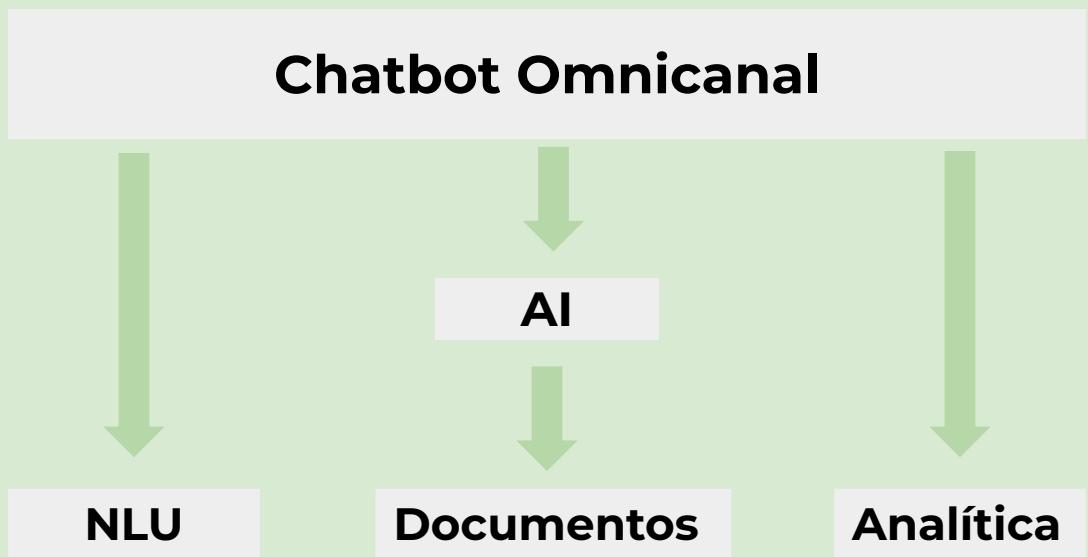
## Humanizar la prestación de servicio

- Entendimiento de Lenguaje Natural
- Paso a asesores expertos
- Videoconferencia

## Suministrar nuevos canales de atención

- WhatsApp
- Web
- Facebook

# Tecnología



# Metodología



## Resultados Obtenidos

### Resolutividad en primer contacto



**>90%**

Cientes de Cari AI han logrado con la automatización de procesos en el bot tasas hasta del 90% de resolutividad en primer contacto.

### Porcentaje transferido a asesores



**4%**

Los cientes de Cari AI han logrado con los bots obtener una dismucion radical en la transferencia a un asesor.

### Satisfacción con los servicios



**>90%**

Encuestas de los clientes han evidenciado un alto porcentaje de satisfacción de sus usuarios con el servicio

## Resultados Obtenidos

Tiempo promedio para agendar citas



1  
minuto

Los usuarios de los bots de salud de los clientes de Cari Al han logrado agendamientos de citas médicas en menos de 1 minuto.

Efectividad de las ventas en canales digitales



3 <sup>Hasta</sup>  
veces

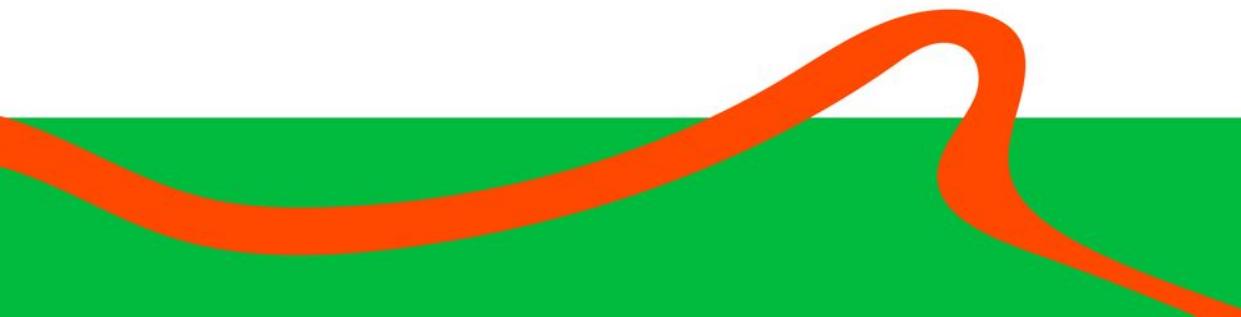
Aumento de la tasa de respuesta de potenciales compradores en canales digitales versus a canales tradicionales

Aumento de productividad de backoffice de procesos documentales

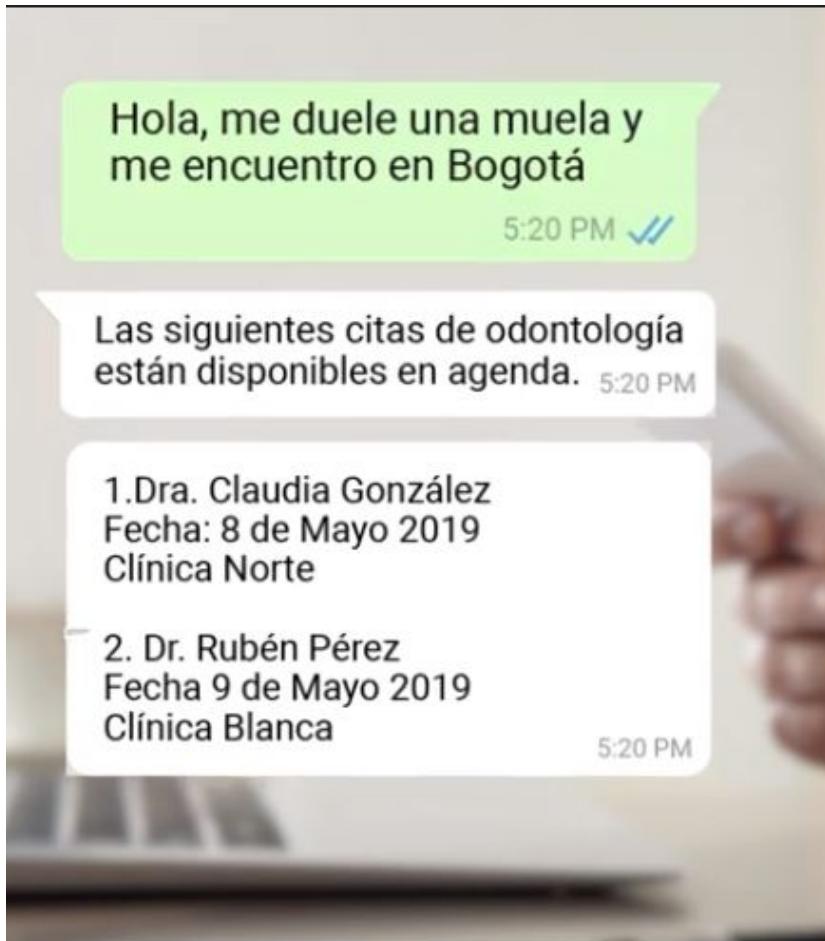


80%

En reducción de tiempo de procesamiento de documentos multipágina gracias a la automatización de procesos documentales con ICR.

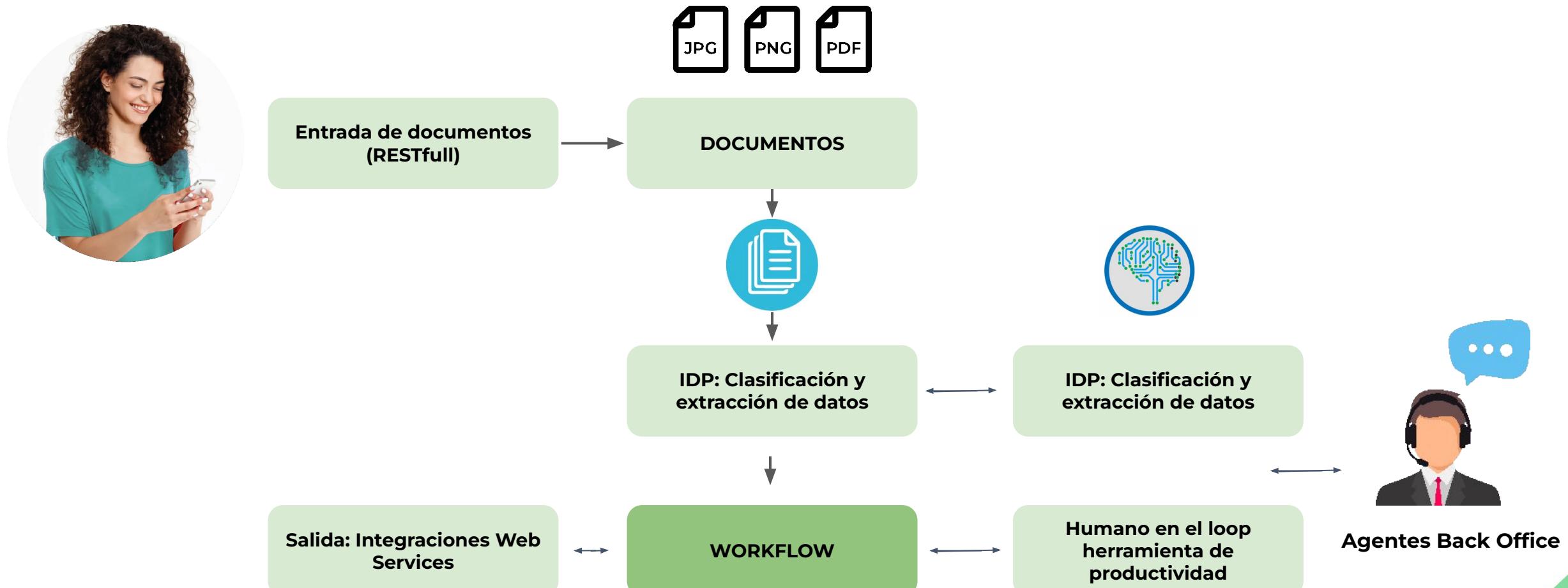


# Características de un buen NLU

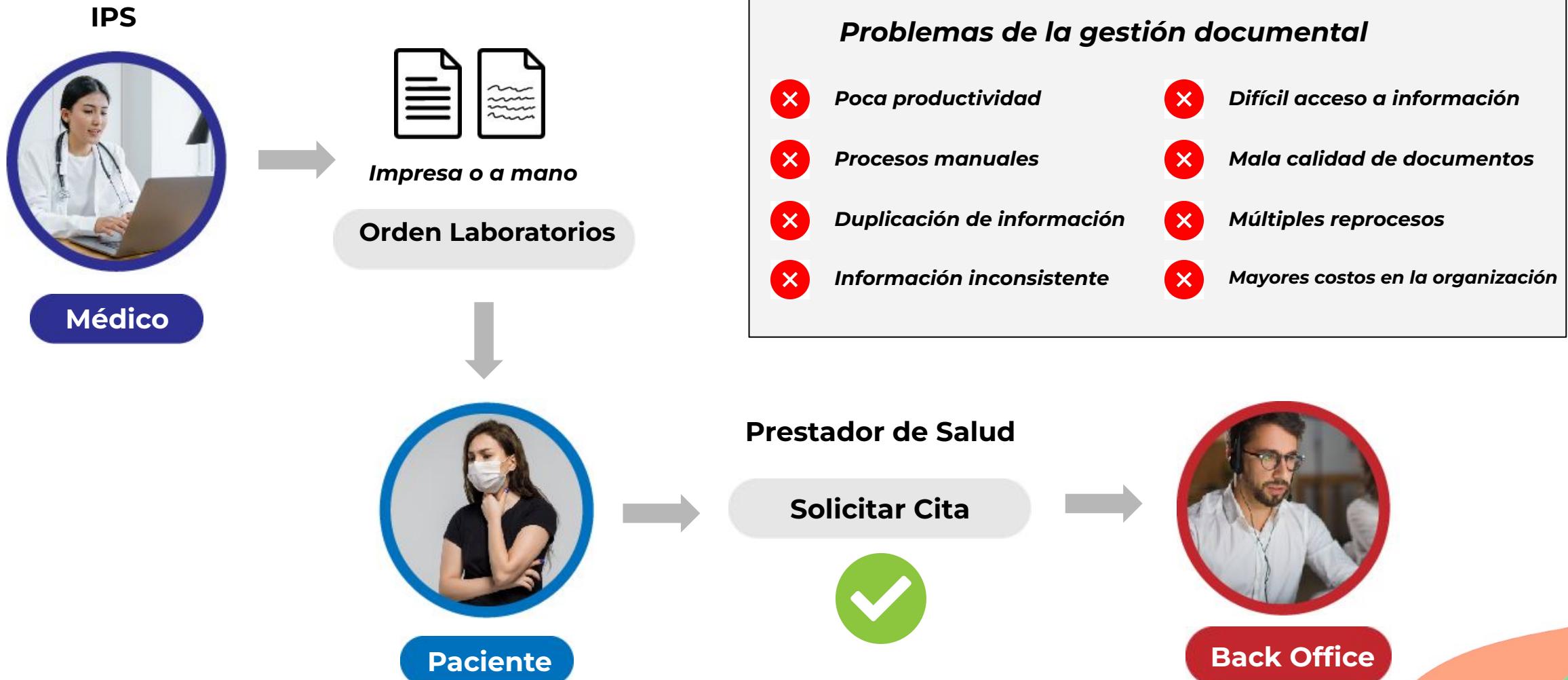


- Manejo de información contextual
- Reconocimiento de intenciones múltiples
- Entendimiento de notas de voz
- Entrenamiento fácil y rápido de nuevas intenciones
- Multilenguaje
- Sistema de entrenamiento progresivo PNLU, para asistir con el entrenamiento supervisado.
- Fácil autogestionar el PNLU (cargar preguntas, etiquetar intenciones, configurar qué debe responder, parametrizar la base de conocimiento del bot, etc).

# Procesamiento Inteligente de Documentos



# Solicitar citas de laboratorio



# Solicitar citas de laboratorio



## SOLICITUD DE PROCEDIMIENTOS No. [REDACTED]

BOGOTA D.C. - 20/04/2021, 19:09:49

Nombre: [REDACTED]

Identificación: [REDACTED]

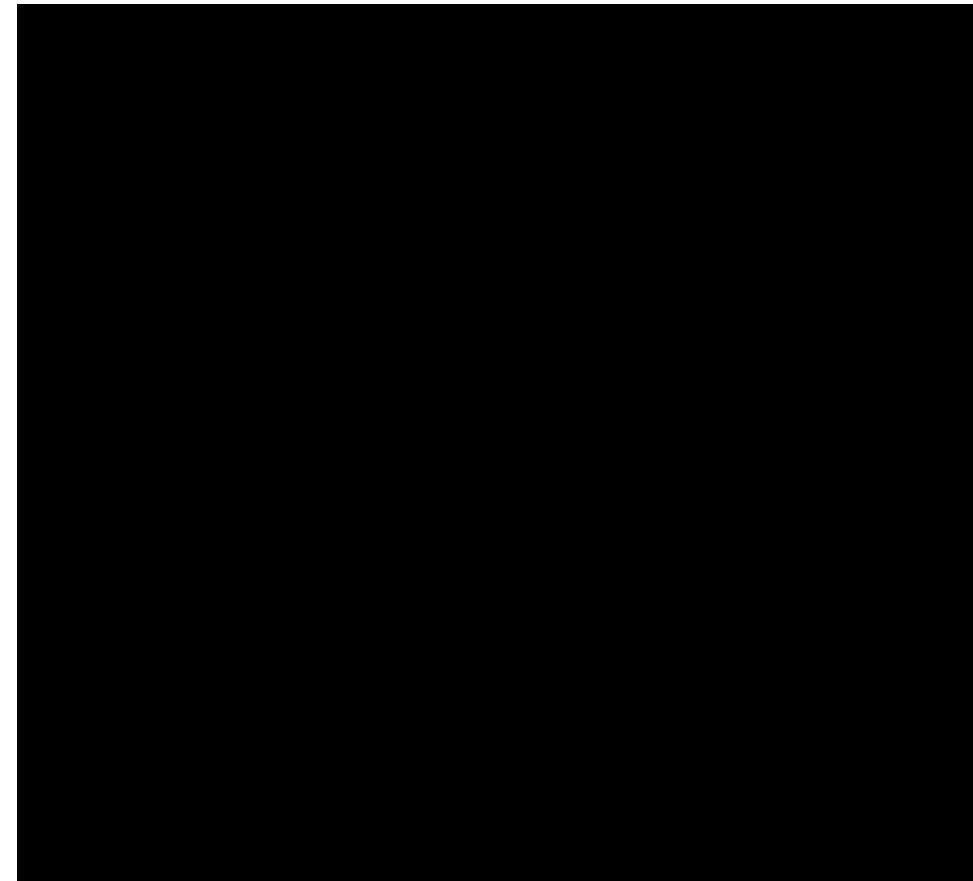
Contrato Colsanitas: [REDACTED]

Tipo de Usuario: Otro

### DIAGNÓSTICO:

(Z002)

| No. | PROCEDIMIENTO   | Cantidad |
|-----|---|----------|
| 1   | 903818 - COLESTEROL TOTAL   | 1        |
| 2   | 903841 - GLUCOSA EN SUERO U OTRO FLUIDO DIFERENTE A ORINA   | 1        |
| 3   | 907106 - UROANALISIS  | 1        |
| 4   | 903868 - Trigliceridos  | 1        |
| 5   | 902210 - HEMOGLOBINA HEMATOCRITO RECUENTO DE ERITROCITOS INDICES ERITROCITARIOS LEUCOGRAMA RECUENTO DE PLAQUETAS INDICES PLAQUETARIOS Y MORFOLOGIA ELECTRONICA E HISTOGRAMA) AUTOMATIZADO | 1        |



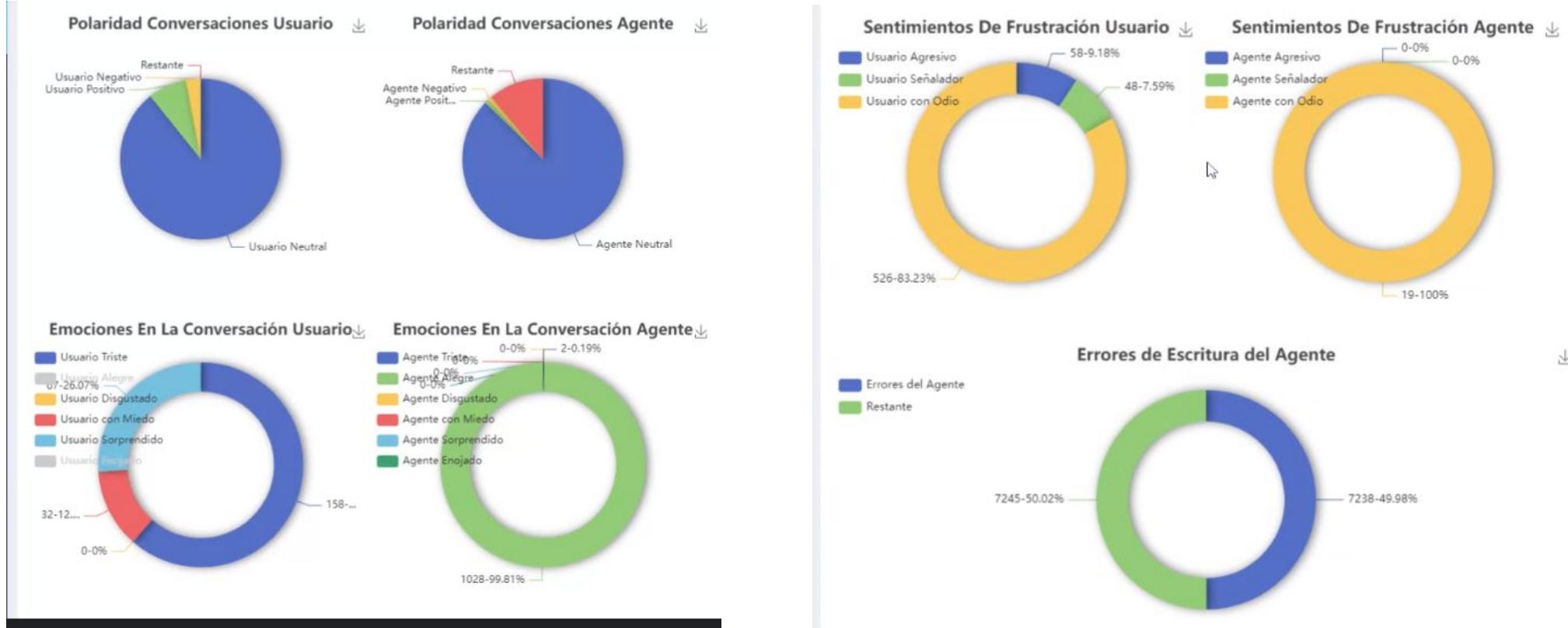
# Analítica de datos



- Análisis de datos en tiempo real e históricos para identificar patrones, automatizar decisiones, personalizar servicios, generar alarmas, etc...
- Bien usada puede generar una revolución positiva en la atención a clientes
- Genera innovaciones y puede generar la experiencia **¡wow!** para los usuarios
- Importante conectar el conocimiento con la Acción

# Analítica Inteligente de conversaciones

“Para mejorar el servicio requerimos saber que  
está sintiendo el usuario”



- Análisis de **Polaridad** bot y agente (negativo, positivo, neutro)
- Análisis de **sentimientos**.
- Reconocimiento de **ataques dirigidos-Hate speech**

# Analítica Inteligente de conversaciones

## Lista de Conversaciones

| ID DE CONVERSACION | BOT                            | AGENTE            | FECHA DE INICIO     | FECHA DE FIN        | DURACIÓN | TOTAL DE INTERACCIONES | ETIQUETAS   | NOTAS DE VOZ |
|--------------------|--------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|----------|------------------------|---|--------------|
| 82202904           | Asistente Virtual - Colsanitas | Sandra Gomez Melo | 2022-04-18 13:03:44 | 2022-04-18 13:39:21 | 00:36:37 | 42                     | <span>AGENT_AVG=43.60</span> <span>AGENT_AVG_TH0=43.60</span><br><span>AGENT_FIRST=14.00</span> <span>USER_AVG=96.00</span><br><span>USER_AVG_TH0=95.00</span> <span>AGENT_SPELLING_NUM_ERRORS=3</span><br><span>AGENT_SPELLING_ERRORS</span> <span>AGENT_START_NEU</span><br><span>USER_END_NEU</span> <span>AGENT_END_NEU</span> <span>USER_NEU</span><br><span>AGENT_NEU</span> <span>USER_START_HATEFUL</span><br><span>USER_START_TARGETED</span> <span>USER_START_HATEFUL</span><br><span>USER_HATEFUL</span> <span>USER_TARGETED</span> <span>USER_AGGRESSIVE</span> | 0            |
| 81938058           | Asistente Virtual - Colsanitas |                   | 2022-04-15 00:30:08 | 2022-04-15 01:12:26 | 00:42:18 | 27                     | <span>USER_AVG=16.13</span> <span>USER_NEU</span>   | 0            |
| 81937637           | Asistente Virtual - Colsanitas |                   | 2022-04-15 00:02:37 | 2022-04-15 00:12:33 | 00:09:56 | 54                     | <span>USER_AVG=27.14</span> <span>USER_END_NEU</span> <span>USER_NEU</span>   | 0            |
| 81937978           | Asistente Virtual - Colsanitas |                   | 2022-04-15 00:24:05 | 2022-04-15 01:22:32 | 00:58:27 | 177                    | <span>USER_AVG=15.41</span> <span>USER_NEU</span>   | 0            |
| 81937687           | Asistente Virtual - Colsanitas |                   | 2022-04-15 00:06:28 | 2022-04-15 00:10:47 | 00:04:19 | 40                     | <span>USER_AVG=13.76</span> <span>USER_END_NEU</span> <span>USER_NEU</span>   | 0            |

Ver total Mostrando 1 a 5 registros

Anterior Siguiente

- Reportes detallados de conversaciones etiquetadas.
- Filtros por emoción, por umbral, por polaridad
- Aprendizaje continuo del modelo- reclasificación de etiquetas.
- Módulo de calificación de agentes,
- Análisis de ortografías

## Detalle de la Conversación

| DE      | FRASE  | FECHA               |
|---------|--|---------------------|
| Usuario | buenas   | 2022-04-18 13:03:44 |
| Usuario | perra  | 2022-04-18 13:04:03 |
| Bot     | Te vamos a comunicar con uno de nuestros agentes, por favor permanece en linea. ¡woman!  | 2022-04-18 13:04:04 |
| Bot     | En un momento uno de nuestros asesores te atenderá. => Si quieres desistir por favor escribe "Cancelar", de lo contrario permanece en linea (Si quieres desistir por favor escribe "Cancelar", de lo contrario permanece en linea) | 2022-04-18 13:04:04 |
| Usuario | Si quieres desistir por favor escribe "Cancelar", de lo contrario permanece en linea   | 2022-04-18 13:04:17 |

Mostrando 1 a 5 de 42 registros

# Evaluación con IA de asesores



|           |                                | USUARIO                   |          |         |         |          |          |             |          |          |        | AGENTE   |        |          |        |        |          |        |            |        |        |         |         |          |           |     |
|-----------|--------------------------------|---------------------------|----------|---------|---------|----------|----------|-------------|----------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|------------|--------|--------|---------|---------|----------|-----------|-----|
|           |                                | USUARIO                   | USUARIO  | USUARIO | USUARIO | USUARIO  | USUARIO  | TIEMPO      | USUARIO  | AGENTE   | AGENTE | AGENTE   | AGENTE | AGENTE   | AGENTE | AGENTE | AGENTE   | AGENTE | AGENTE     | AGENTE | AGENTE | AGENTE  | AGENTE  | AGENTE   |           |     |
| AGENTE    | TOTAL                          | POSITIVO                  | NEGATIVO | TRISTE  | ALEGRE  | ASQUEADO | AGRESIVO | RESPUESTA % | POSITIVO | NEGATIVO | INICIA | FINALIZA | INICIA | FINALIZA | TRISTE | ALEGRE | AGRESIVO | ODIO   | ORTOGRAFIA | PRIMER | PRIMER | SEGUNDO | SEGUNDO | PRIMER   | TERCER    |     |
|           | Marcela                        |                           |          |         |         |          |          |             |          |          |        |          |        |          |        |        |          |        |            |        |        |         |         |          |           |     |
| 483       | Cardona Valderrama             | 1409                      | 45       | 313     | 9       | 50       | 0        | 6           | 0        | 15       | 8      | 8        | 29     | 13       | 4      | 0      | 120      | 0      | 1          | 909    | 1040   | 957     | 793     | 720      | 469       | 474 |
|           | Erika Marce Cuevas Ariza       |                           |          |         |         |          |          |             |          |          |        |          |        |          |        |        |          |        |            |        |        |         |         |          |           |     |
| 866       |                                | 3587                      | 23       | 468     | 9       | 55       | 0        | 0           | 0        | 47       | 39     | 0        | 56     | 26       | 13     | 9      | 428      | 0      | 3          | 2937   | 3103   | 1548    | 1867    | 776      | 512       | 426 |
|           | Michael Fabián Hernández Silva |                           |          |         |         |          |          |             |          |          |        |          |        |          |        |        |          |        |            |        |        |         |         |          |           |     |
| 891       |                                | 4                         | 0        | 0       | 0       | 0        | 0        | 0           | 0        | 0        | 0      | 0        | 0      | 0        | 0      | 0      | 0        | 0      | 0          | 1      | 1      | 0       | 0       | 0        | 0         |     |
|           | Carolina Camacho Barbosa       |                           |          |         |         |          |          |             |          |          |        |          |        |          |        |        |          |        |            |        |        |         |         |          |           |     |
| 912       |                                | 3556                      | 16       | 476     | 6       | 53       | 0        | 1           | 0        | 31       | 20     | 0        | 45     | 43       | 3      | 0      | 549      | 0      | 1          | 2605   | 2990   | 1654    | 1410    | 728      | 358       | 415 |
| 17549     | Yenny Gaitan                   | 254                       | 0        | 67      | 2       | 9        | 0        | 0           | 0        | 0        | 7      | 0        | 8      | 1        | 2      | 0      | 0        | 0      | 0          | 242    | 241    | 207     | 149     | 58       | 24        | 28  |
| Ver total |                                | Mostrando 1 a 5 registros |          |         |         |          |          |             |          |          |        |          |        |          |        |        |          |        |            |        |        |         |         | Anterior | Siguiente |     |

# Entender al usuario final



- Predecir el comportamiento del usuario
- Modificar las interfaces de atención de acuerdo a las necesidades y preferencias de los usuarios
- Identificar insatisfacción y gestionarla a tiempo
- Campañas dirigidas de acuerdo a la categoría del usuario
- Fidelizar usuarios
- Gestionar el Churn
- Mejorar la capacitación del usuario



**Haz parte de nuestra  
comunidad**

Y permanece actualizado en  
noticias y eventos relacionados con  
Inteligencia Artificial



## Preguntas y Comentarios

