



# Cognitive Customer Care

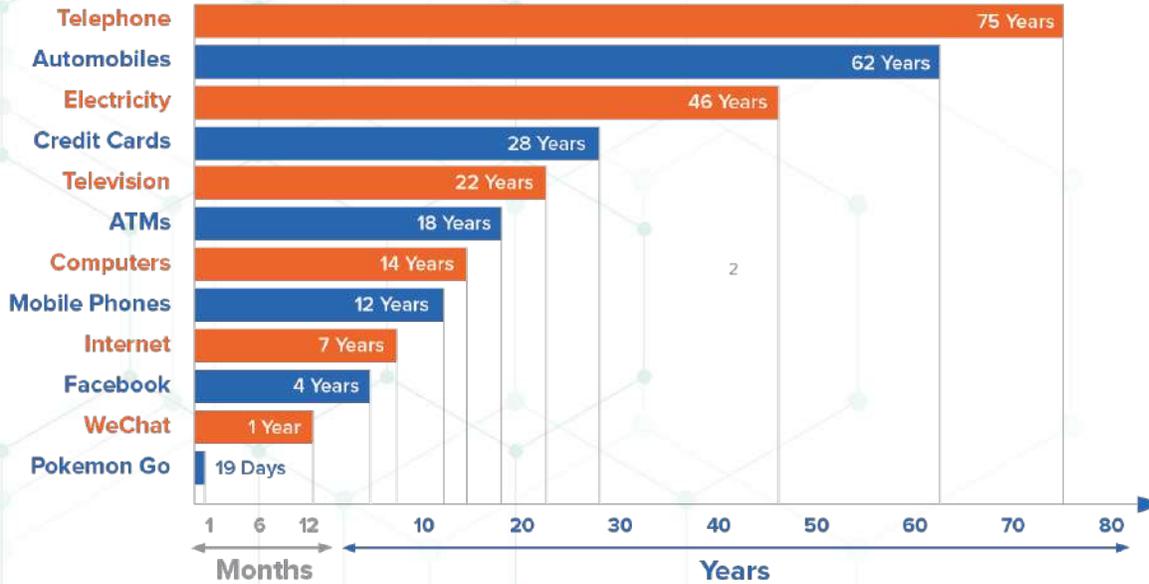
Un habilitador de las organizaciones en la  
post-pandemia



Agosto 2021



# TIME TO REACH 50 MILLION USERS



Product / Technology



<https://blogs.wsj.com/economics/2015/03/13/it-took-the-telephone-75-years-to-do-what-angry-birds-did-in-35-days-but-what-does-that-mean/>  
<http://www.visualcapitalist.com/how-long-does-it-take-to-hit-50-million-users/>

# Adaptarse a



**Who led the digital transformation of your company?**

**A) CEO**

**B) CFO**

**D) COVID-19**

# Nuestra Propuesta de Valor

Hoy en día las compañías que toman el liderazgo con temas cognitivos , con un approach omni-canal y con foco en la mejora de procesos, pueden esperar un mayor relacionamiento con los clientes, objetivos de ROI y lograr eficiencia en el día a día de los empleados.

- **Experiencia de los Empleados**

- Fundamentalmente redefinir el cómo los agentes interactúan, aprenden, se conectan y sobretodo performan para entregar una experiencia diferencial.

## Experiencia de los Clientes

Lograr deleitar a los clientes reduciendo el esfuerzo de ellos por medio de procesos automatizados, personalización de la atención en todos los canales

- **Eficiencia Operacional**

- Reducción del costo de atención por medio del uso de Inteligencia Artificial para automatizar tareas y procesos, mejorar las métricas del Contact Center y potenciar la utilización de los agentes.



# Revisión Journey de Cliente por incorporación de nuevas capacidades Digitales y Cognitivas

Asegurar una “**Experiencia integral**” en la jornada Omnicanal del Cliente impacta en los resultados claves del negocio



3. Incrementar la **atención digital** de clientes por autoservicio
4. Mejorar la productividad y performance del Contact Center

# Cognitive Contact Center

## Centro de Estrategia y Continuous Improvement

### Call avoidance

La **atención proactiva** al cliente a través de canales digitales para la realización de consultas y gestión por autoservicio; el envío proactivo de mensajes masivos

Reducir las llamadas entrantes y la tasa de abandono.



Plataformas Autoservicio



Campañas personalizadas



Mensajes digitales

### Call deflection

Los **agentes virtuales** serán capaces de resolver gran parte de las llamadas de baja y media complejidad y mejorarán la estandarización en las respuestas y aumentarán la potencia de atención en el tiempo.



Agentes virtuales



Automatización inteligente



IVR cognitivo

### Care optimization

La **asistencia al agente** aumentará las capacidades de los agentes especializados, reduciendo el TMO y aumentando la FCR.



Inteligencia predictiva



Asistente del agente



Analítica IVR



Orquestación omnicanal



Automatización



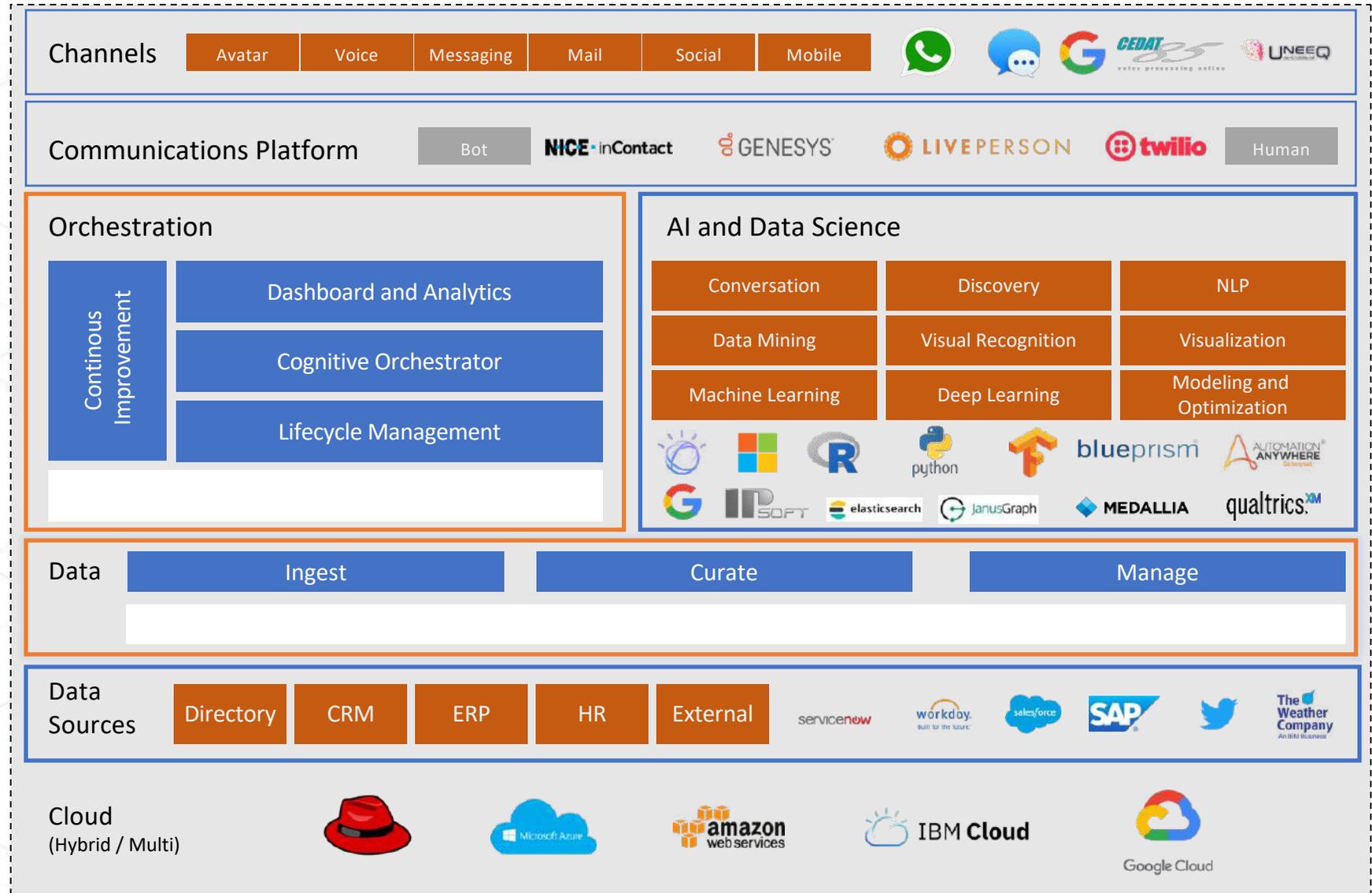
Analítica

La **orquestación omnicanal** asegurará experiencias relevantes idénticas independientemente del canal de comunicación elegido por el usuario en cada momento. La **analítica y automatización** generará ideas para mejoras continuas en la atención.

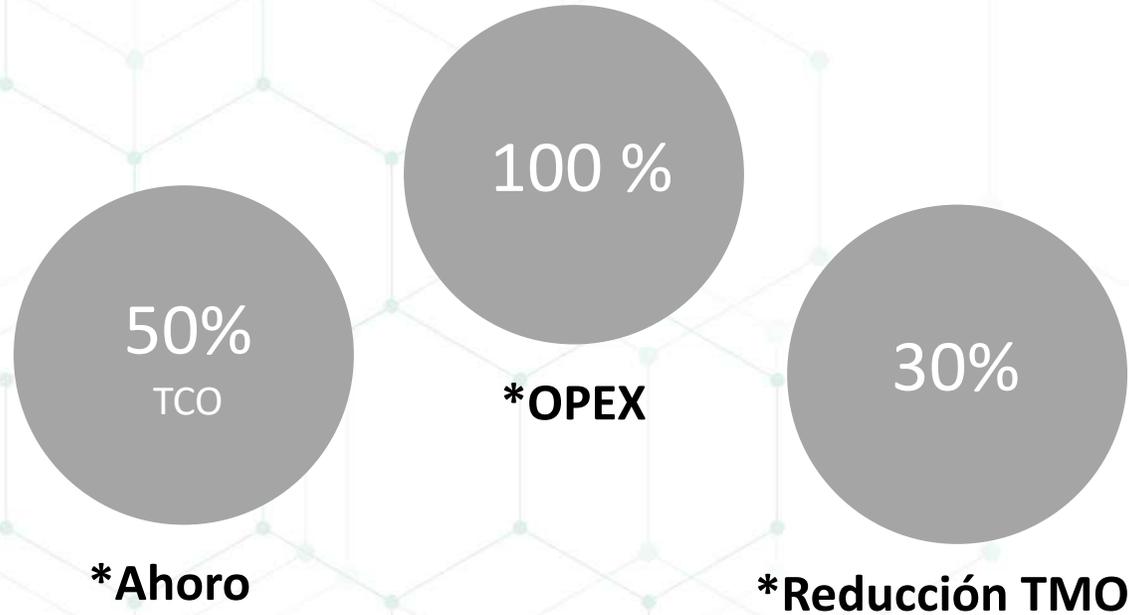
# La Experiencia del Cognitive Care es impulsada por la I.A. &

- Plataforma independiente del proveedor preparada para el futuro.
- Ecosistema maduro y asociaciones con terceros
- Diseñado para permitir flexibilidad a medida que escala en toda la empresa.
- Agnóstico de la nube Privado / Híbrido / Multi.

Habilitado a través de una arquitectura industrializada y abierta



Proponemos un Enfoque Comercial de Partnership en el cual los objetivos de ambas compañías estén alineados para conseguir las eficiencias estimadas

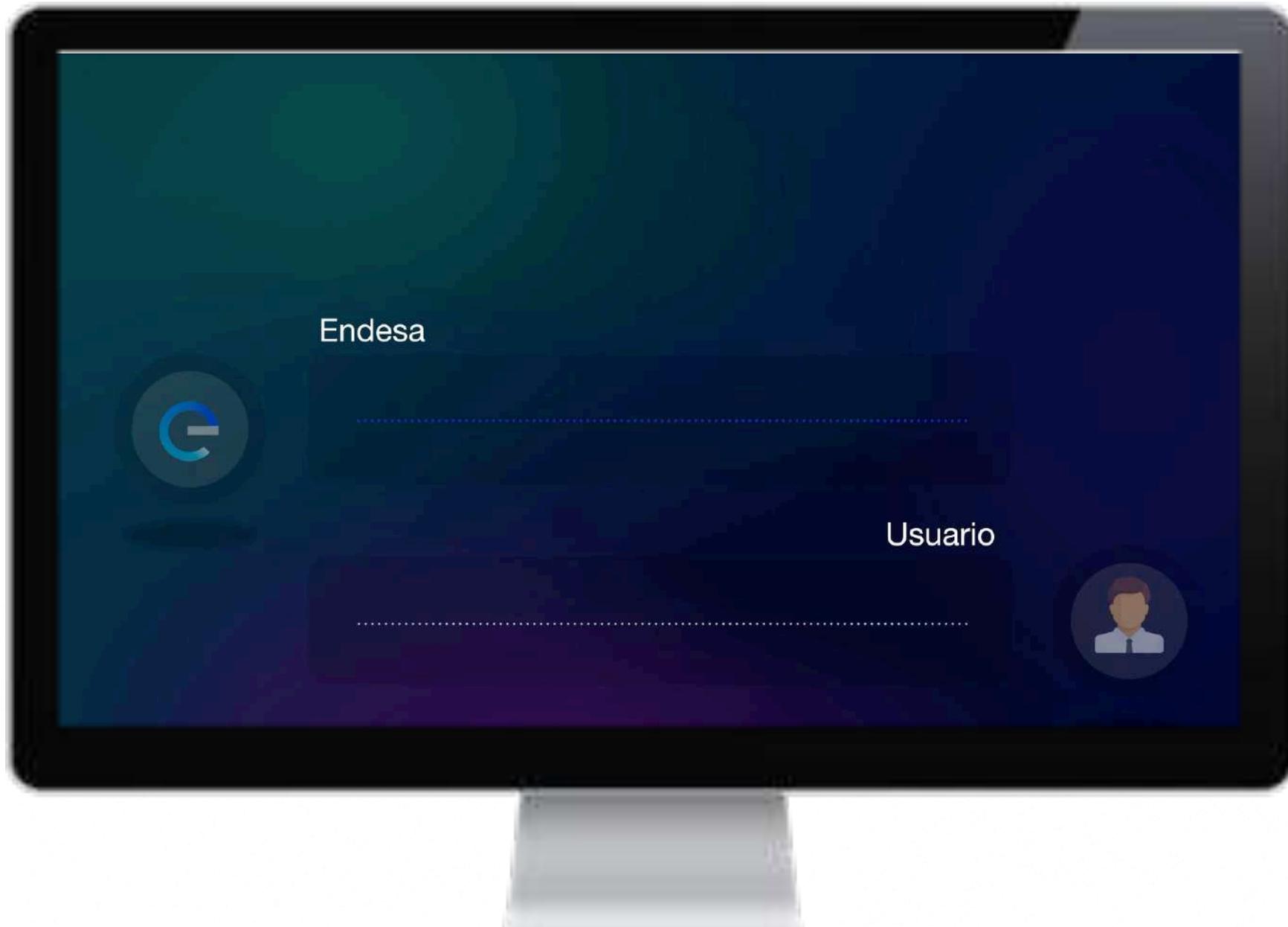


- ✓ IBM realiza las inversiones relacionadas con la transformación propuesta incluida: la implementación, la operación del Centro de Competencia Cognitivo, hardware, licencias, APIs, Interfaces, etc.
- ✓ La Solución Cognitiva se cobra en forma totalmente variable, con un precio establecido por cada llamada resuelta sin la participación de un Agente.

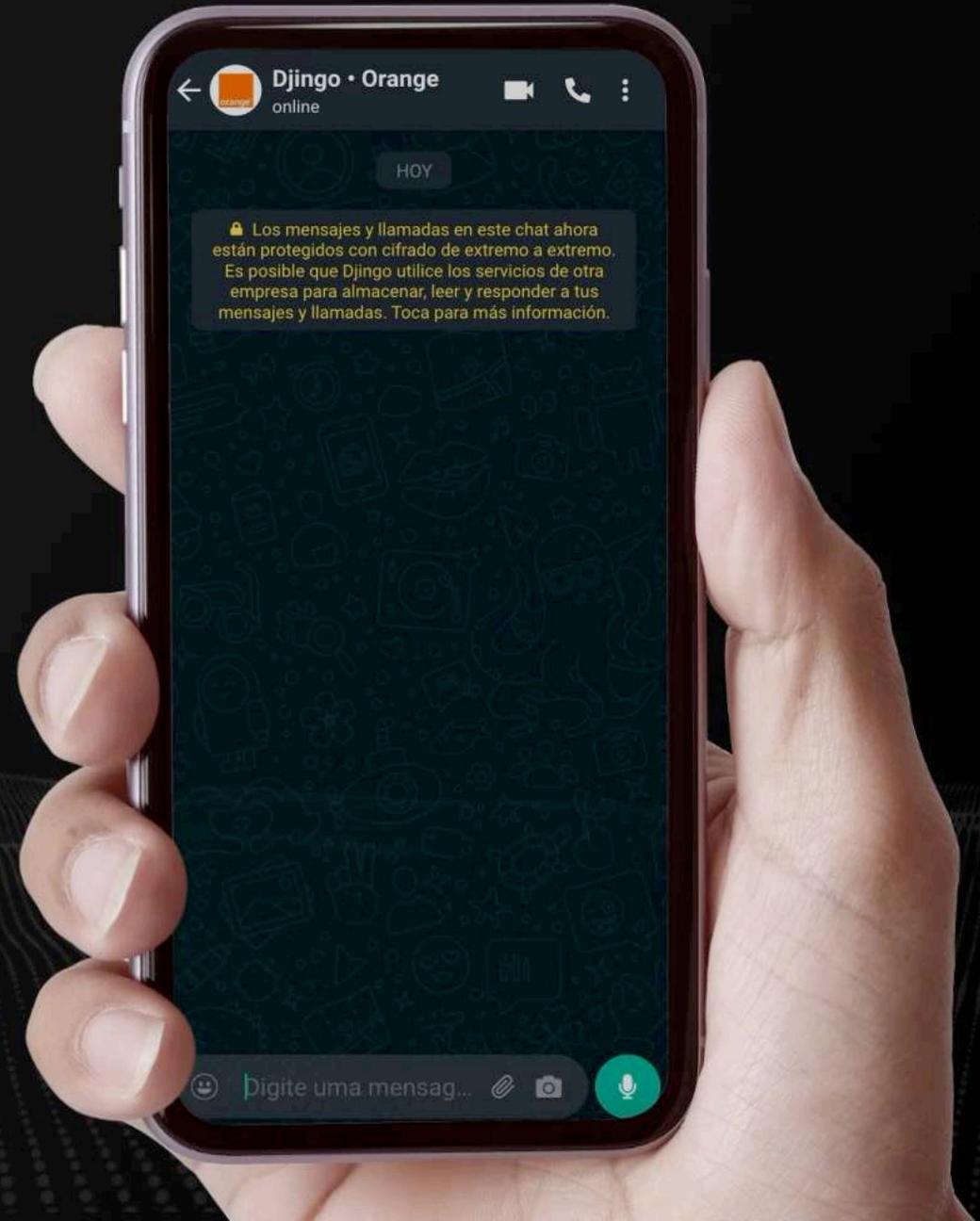
**\*Benchmarks**



# IBM Cognitive Customer Care - Voz



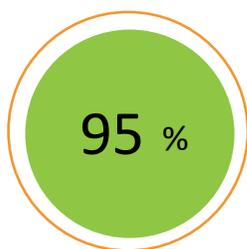
# IBM Cognitive Customer Care



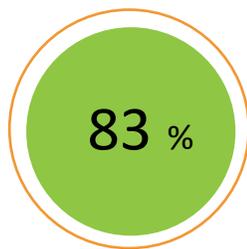
# Bradesco Brazil • BIA Cognitive Care



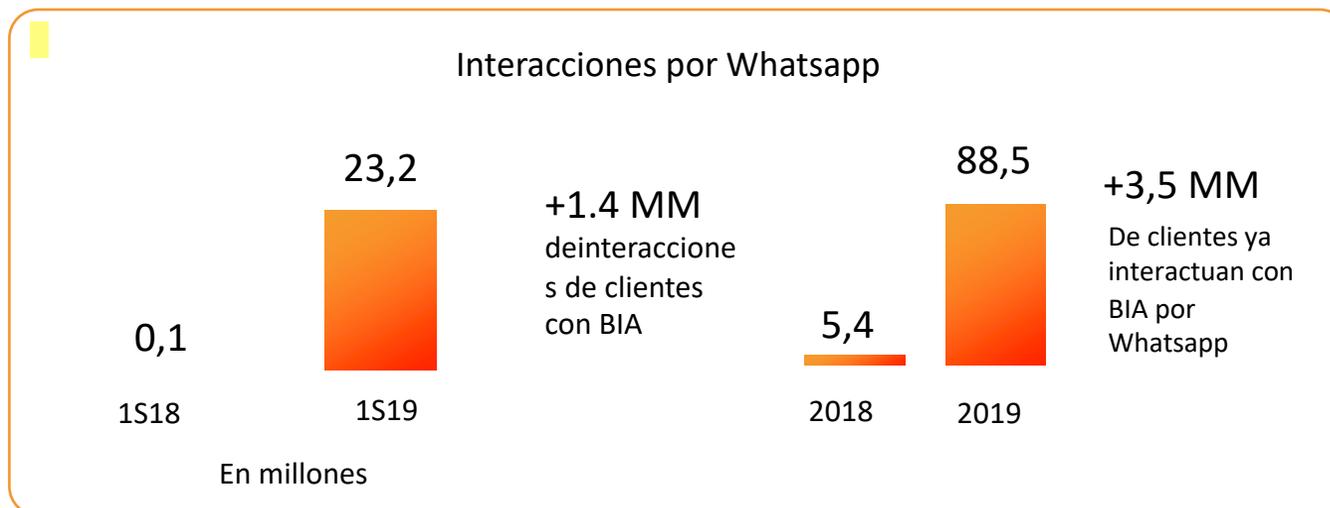
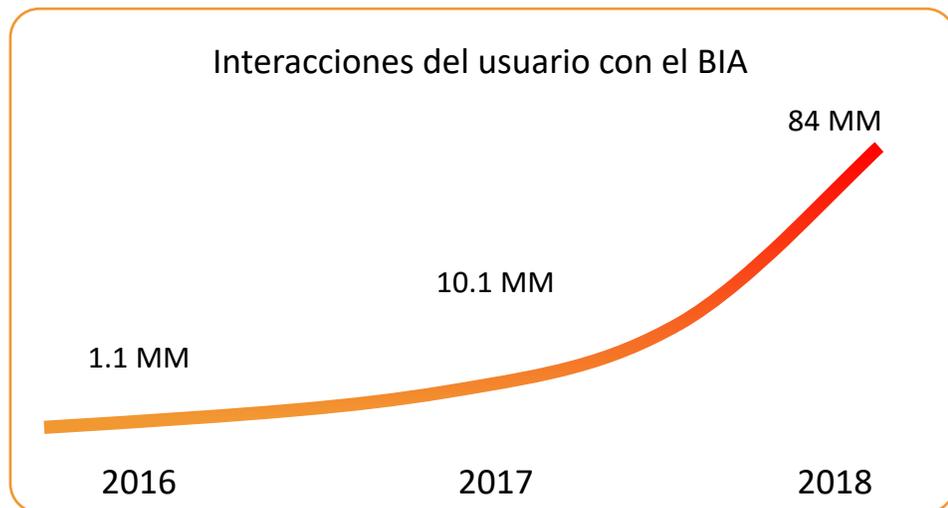
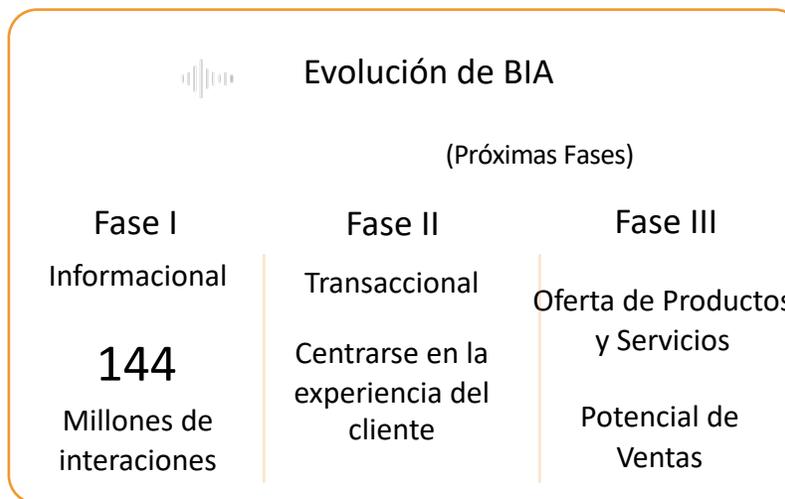
Interacciones en 2019



Preguntas Respondidas



Evaluación



# Bradesco Brazil • BIA Cognitive Care

BIA está disponible de diversas maneras para los clientes de Bradesco

CLIENTES



App Celular  
PF Institucional



App Celular  
PF Transaccional



WhatsApp



Facebook  
Messenger



Next



Google  
Assistente

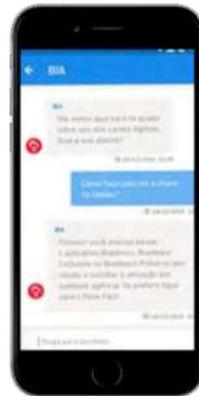


App Bradesco  
Seguros



App Celular PJ  
Institucional

Agências



Bradesco Fone  
Fácil IVR



Bradesco Channel  
Alexa



# Casos & Outcomes

Nuestros Clientes

Benefícios

Feedbacks espontaneos



**4 M**

+ Llamadas retenidas

**50%**

Promedio de retención por el CCC

**18%**

Disminución de rellamadas

**95%**

Exactitud en la información resultante

**86%**

Retencion en el canal digital



## Cognitiva Care: Gente

Ha sido accedida por más de **8 millones** de clientes desde julio/2020

**1 millón** de usuarios únicos/mes

**7,7 millones** de conversaciones/mes

Crecimiento del **20% al 30%** mensual

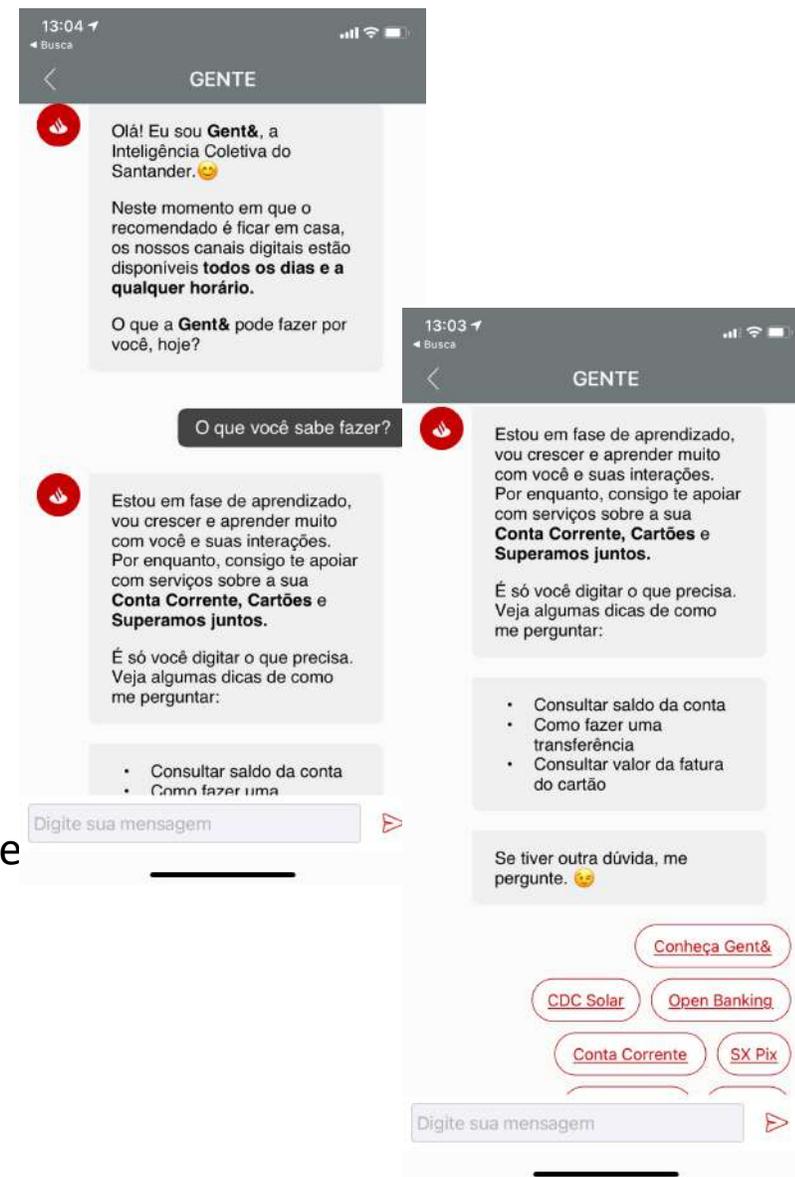
**93%** de precisión en las respuestas

**70%** de respuestas sin intervención humana

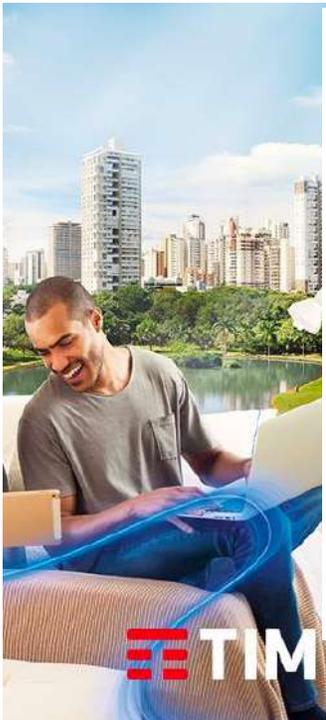
Responde a **16.200** preguntas diferentes

El NPS de los usuarios de la plataforma **es 5 puntos** más alto que el resto de titulares de cuentas

*"Complementa nuestros canales y combina la experiencia digital y humana sin tener que poner a más personas", Marino Aguiar - director de tecnología y operaciones de Santander Brasil*



# Proporcionando retención y autoservicio con excelentes experiencias de lenguaje natural también por voz



Aumento de la retención de IVR, reduciendo significativamente el costo operativo del servicio

A través del desarrollo y construcción de una solución cognitiva basada en el canal de voz y totalmente integrada con IVR, el Operador de Telefonía aumentó la retención y eliminó millones de llamadas de agentes humanos.



# 38 %

Retención adicional

# 7 M

Llamadas/Mes  
En ivr cognitivo

# 25 %

Reducción del costo  
promedio por llamada



**Royal Bank of Scotland has created a customer banking Virtual Agent called Cora that currently serves 40% of customer service inquiries successfully.**

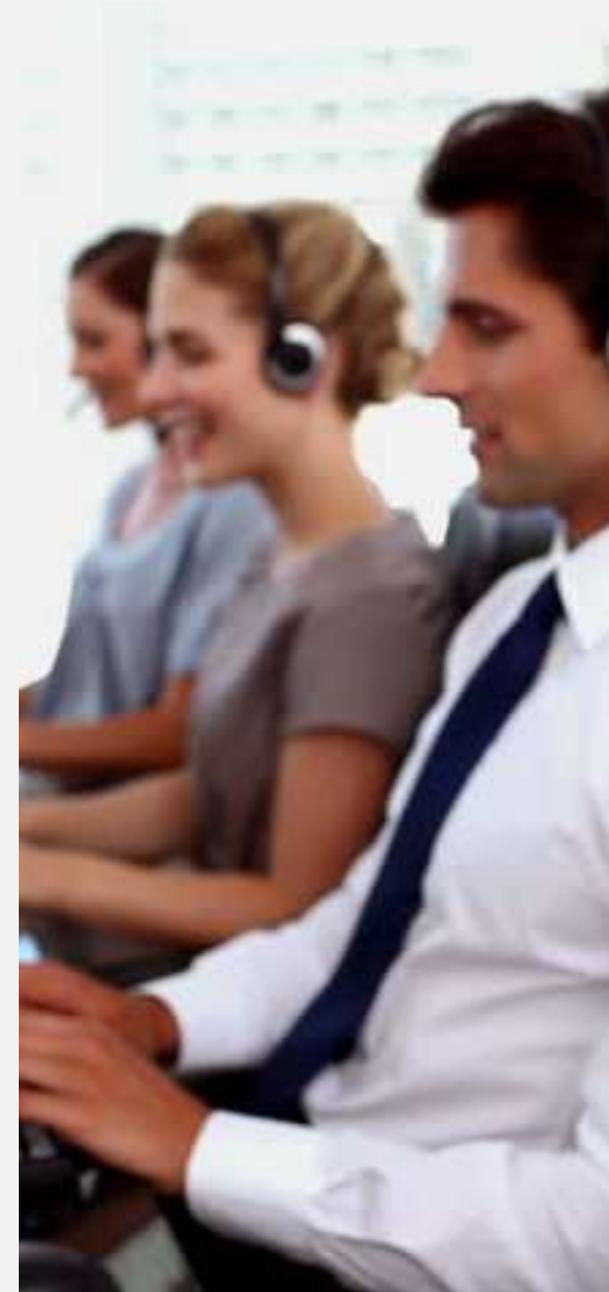
Cora speaks to over 40K customers per day, and is the front door to all conversations on mobile and secure online pages. She currently correctly retains and successfully answers on average 40% of conversations, and hands off those customers who need more specialised help than she is currently trained on.

**Results:**

Cora is trained with over 1,000 responses to more than 200 customer queries – and she’s still learning.

Cora is averaging a containment rate of 40%, with up to 80% for commercial banking conversations being handled with no human involvement.

Escalated to LivePerson chat for any interactions that Core is not able to successfully serve.





# 88%

Incorporación mejorada de clientes

# 67%

Reducción de los pasos de procesamiento

Impulsando nuevas experiencias de cliente a través de información de datos en tiempo real rápida y sin fricciones

ADP necesitaba actualizar, mejorar y ampliar sus soluciones y servicios en la captura y transformación de datos durante la incorporación de nuevos clientes, así como manejar variaciones significativas y a menudo imprevistas de cliente a cliente en los datos.

Con IBM Content Intelligence, ADP pudo lograr la automatización y ejecutar un servicio de "fábrica de documentos" que extrae documentos de nómina y beneficios de los clientes para obtener atributos significativos (por ejemplo, deducciones de empleados, impuestos, etc.), lo que reduce drásticamente los tiempos de ciclo y aumenta la eficiencia general del proceso.



## GEICO utiliza Cognitive Virtual Agents para mejorar la conversión de ventas para inquilinos y seguros de automóviles.

GEICO e IBM desarrollaron un agente virtual para manejar el seguro de inquilinos, incluida la suscripción y emisión. Con el agente virtual, GEICO pudo rediseñar sus procesos de captura de datos aprovechando Watson para recopilar datos en una conversación dinámica de flujo libre / interacción web con el cliente, un tipo de experiencia ahora llamado Cognitive Forms.

### Resultados:

Comenzó en el seguro de inquilinos con un aumento del 40% en las ventas como resultado de la nueva experiencia del cliente.

Llevó a la adopción de agentes virtuales en otras líneas de negocio.

GEICO también está experimentando con una tecnología de voz similar por teléfono para los clientes.



# Anthem.

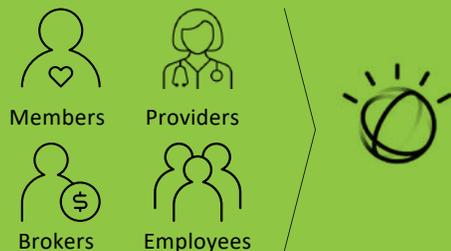
- 1 de cada 8 estadounidenses, ~ 43 millones de miembros, ~ 110 millones de vidas servidas
- Anthem recibe 46 millones de llamadas por año de miembros y proveedores
- Para impulsar la defensa del cliente y re-imaginar la experiencia de atención médica, se están transformando a sí mismos en una organización digital primero en IA
- El objetivo es tener 90% interacciones manejadas a través de chat & AI en 4 años

## 5M+ Llamadas

Desviado del centro de llamadas y manejado por AI & chat solo en 2020

## CSAT superior

Las interacciones son convenientes y a menudo de mayor satisfacción



# Humana

Se redujeron las costosas llamadas previas al servicio y se mejoró la experiencia del proveedor con la IA conversacional.

AI responde a varias sub-intenciones dentro de la elegibilidad, beneficios, reclamos, autorización y referencias, lo que permite a Humana responder rápidamente a preguntas que nunca antes se habían respondido. En el sistema anterior de IVR, una solicitud de "beneficios" podía conducir a un fax de siete páginas. Ahora, la solución Watson es capaz de responder con un beneficio específico de "punto", como por ejemplo, "el copago por las visitas quiroprácticas es de \$ 100"

2.5M+ Llamadas

Manejado anualmente por IA



<https://www.youtube.com/watch?v=zusO882HiKw>

proveedor

Agente virtual de voz  
(2018-)

miembro

Chat virtual agent (2021-  
)

agente

Asistencia del agente de chat  
(2021-)



# Trusted by companies worldwide

Leader in Gartner Magic Quadrant  
for Insight Engines

**Gartner**

Leader in Forrester Wave Cognitive  
Search & Conversational  
Computing

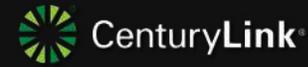
**FORRESTER**

IBM Services ranked #1 in  
Conversational AI services

**HFS** Research



**Humana**



**vmware**



**Anthem**



**SIEMENS**



Mercedes-Benz



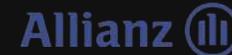
Crédit  Mutuel



Prudential



**TOYOTA**

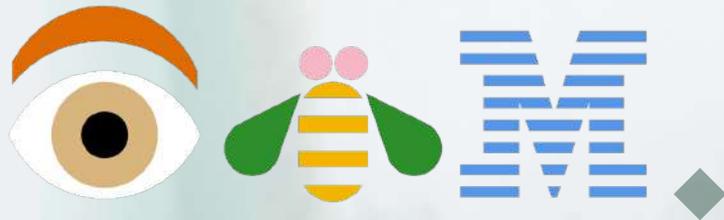


**HONDA**



**GEICO**





Gracias! ;)



# Gracias

**Innovar+**  
Desafíos que transforman vidas 2021  
23 al 27 de agosto

Grupo.epm