



BENEFICIOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE

PRESENTADORES DE LA SESIÓN

Raúl Vila

Inside Account Executive

raul.vila@esker.es

Esker Ibérica



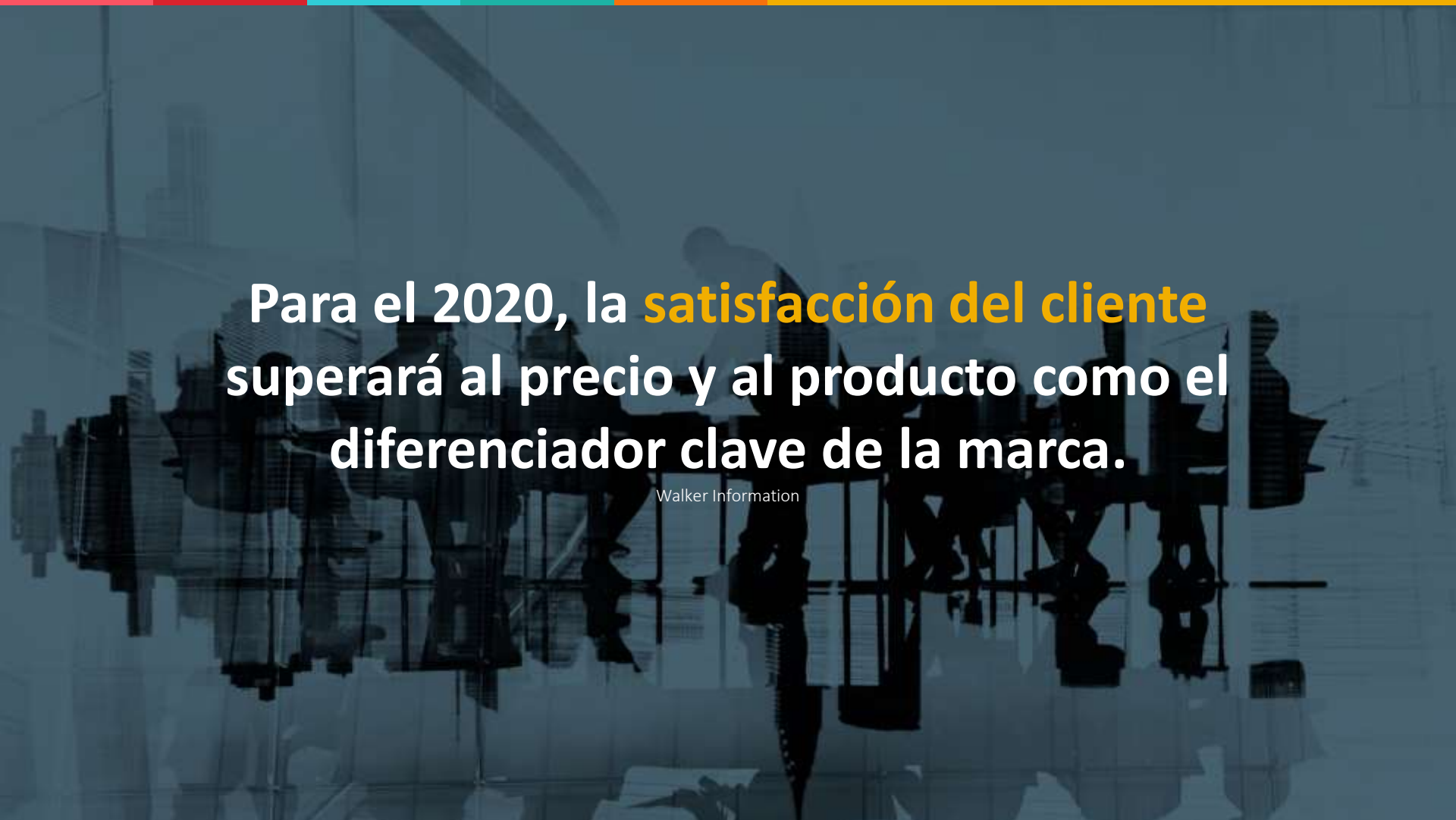
Marta Vega

Marketing Campaigns Manager

marta.vega@esker.es

Esker Ibérica





Para el 2020, la **satisfacción del cliente** superará al precio y al producto como el diferenciador clave de la marca.

Walker Information

PROBLEMAS DE UNA MALA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Una experiencia de cliente pobre es **cara**



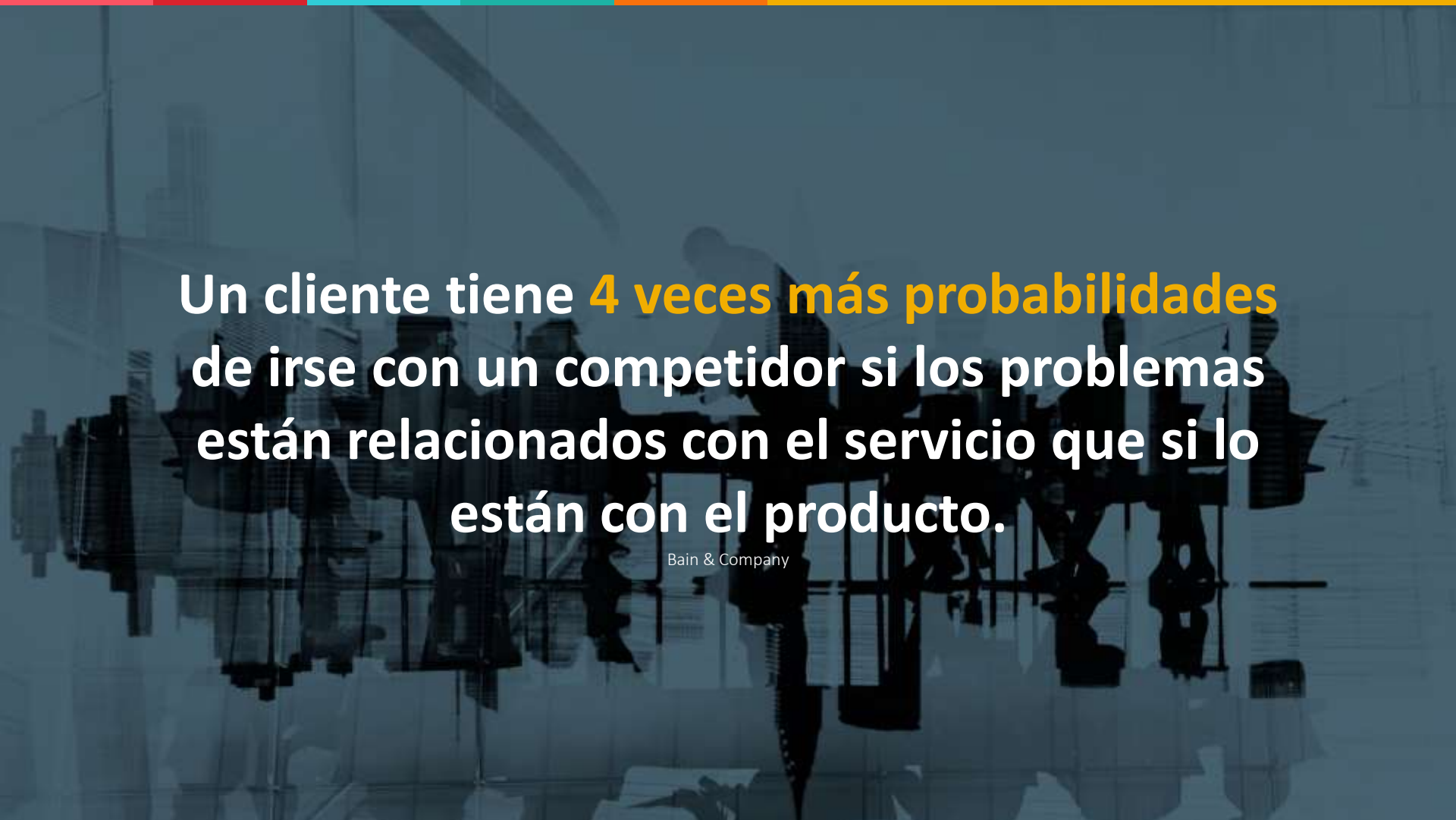
Las malas experiencias se hacen **virales**



La incapacidad de retener clientes es muy cara

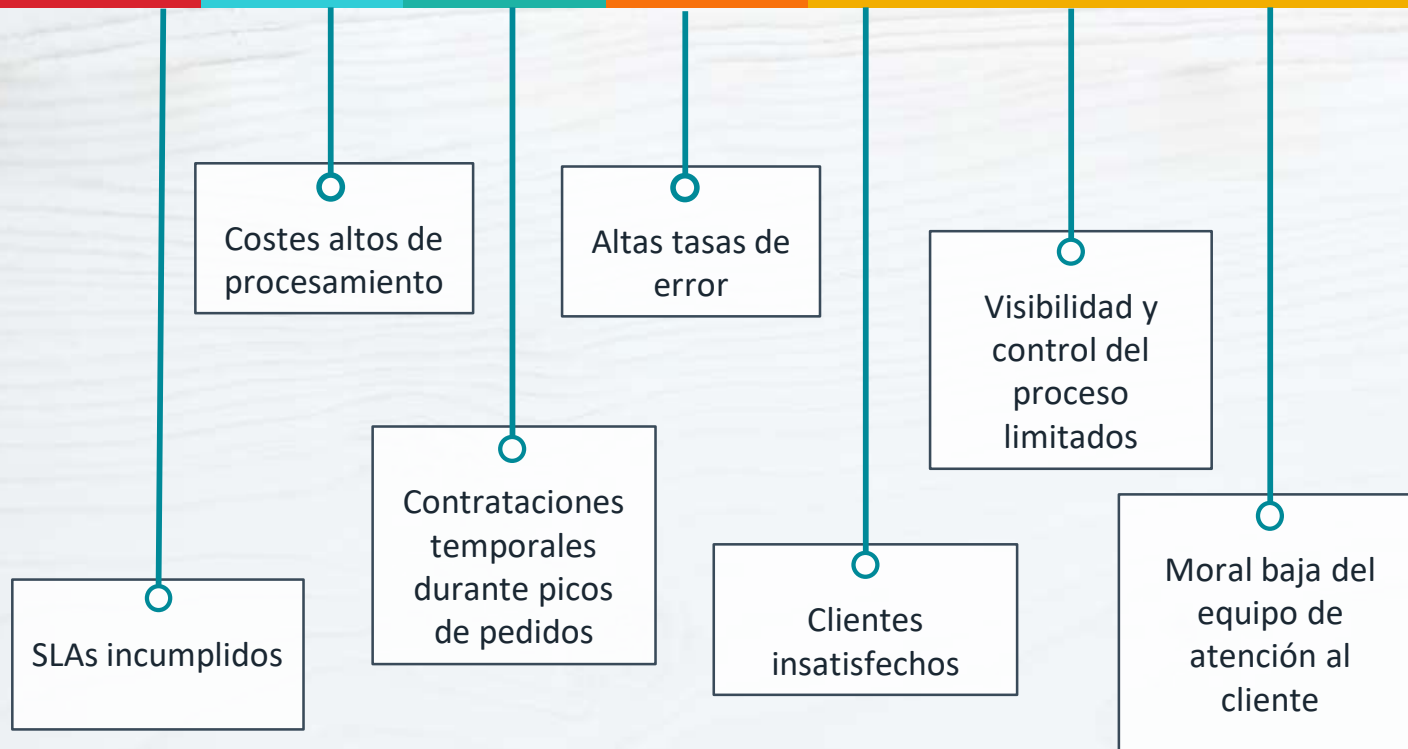


Las empresas no están preparando sus equipos para dar un **servicio superior**

The background of the slide features a dark, blue-toned image. It shows a city skyline with various skyscrapers, which are reflected in a body of water. In the foreground, there are dark silhouettes of people, possibly walking or standing, adding a human element to the urban scene. The overall atmosphere is professional and modern.

Un cliente tiene **4 veces más probabilidades** de irse con un competidor si los problemas están relacionados con el servicio que si lo están con el producto.

Bain & Company



RETOS DEL PROCESAMIENTO DE PEDIDOS



40%

Del tiempo de un agente de atención al cliente se pierde introduciendo pedidos manualmente.



74%

De los indicadores de rendimiento de atención al cliente están relacionados con el customer experience, ¡no con la entrada de datos!



21€

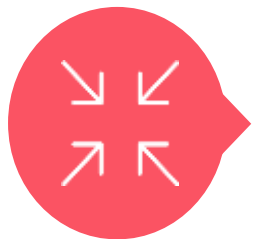
Coste medio de procesamiento de un pedido



75%

De las empresas planean automatizar la gestión de pedidos a medio plazo

PROCESAMIENTO DE PEDIDOS MANUAL



Recepción de pedidos

- EDI
- Email
- Fax
- Portal web
- E-Commerce/Móvil
- Teléfono

Asignación de pedidos

- Unidad de negocio
- FIFO
- Geográfica
- Alfabética
- Materiales específicos

Formatos de pedido

- EDI
 - X12, Edifact, Idoc
- Email
 - PDF, TIF, Office
- Fax
 - Paper, a Email
- Portal web
 - Push, Pull, Status

Verificación de datos

- Clientes y Partners
- Material
 - Nº de materia
 - Unidades
 - Precio
- Método de envío

Entrada de datos

- Errores de introducción manual
- Pedidos duplicados
- Ineficiencia del proceso
- Mínimo valor añadido

Archivado de pedidos

- Email
- Imagen escaneada
- Corto plazo (local)
- Medio plazo (onsite)
- Largo plazo (offsite)
- Perdidos (lost site)

Sencillo...¿no?

¿PERO QUÉ ES LA IA?

ar.ti.fi.cial.in.tel.li.gence

/, ärde'fiShel in telejens/

Nombre: Inteligencia Artificial (IA)

Según la Enciclopedia Británica, la Inteligencia Artificial se define como:

“La capacidad de una computadora digital o un robot controlado por computadora para realizar tareas comúnmente asociadas con seres inteligentes ... como la habilidad de razonar, descubrir significado, generalizar o aprender de la experiencia”.

IA es un ordenador que imita la inteligencia humana.



IA EN EL DÍA A DÍA

ALGUNOS EJEMPLOS REALES



VIAJES COMPARTIDOS
(Uber, Cabify)



ASISTENTES VIRTUALES
(Siri, Cortana, Alexa)



MEDIA EN STREAMING
(Netflix, Hulu, Spotify, Pandora)



REDES SOCIALES
(Facebook, Pinterest, Snapchat)



DISPOSITIVOS DOMÉSTICOS INTELIGENTES
(Nest, Amazon Echo, Google Home)



NAVEGADORES
(Google Maps, Apple Maps, Waze)



Tu coche está en camino.
Llegará en 11 minutos.



Recuerda cambiar
el filtro de aire.



EL ROL DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA EMPRESA



**FACILITA EL TRABAJO
A TU EQUIPO**

**MEJORA LA
SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

**ADAPTA TU NEGOCIO
RÁPIDAMENTE A NUEVOS
ENTORNOS**

LA RELACIÓN ENTRE HUMANOS Y ROBOTS

TRABAJA MEJOR, NO MÁS.

Con la captura e interpretación automática de datos clave, hemos reducido los tiempos de gestión y los pedidos rechazados, y hemos invertido en tareas de valor añadido con las que incrementar la satisfacción de nuestros clientes.“

Director del departamento de Servicio al Cliente y Logística en **Heineken España**

¿Por qué IA en SERVICIO AL CLIENTE?

OPTIMIZA EL PROCESO ORDER-TO-CASH

- Gestión de la información del cliente
- Gestión de pedidos
- Gestión de reclamaciones
- Gestión de facturas de cargos
- Envío de facturas
- Gestión de recaudaciones
- Menos errores trasladados a la cadena de suministro

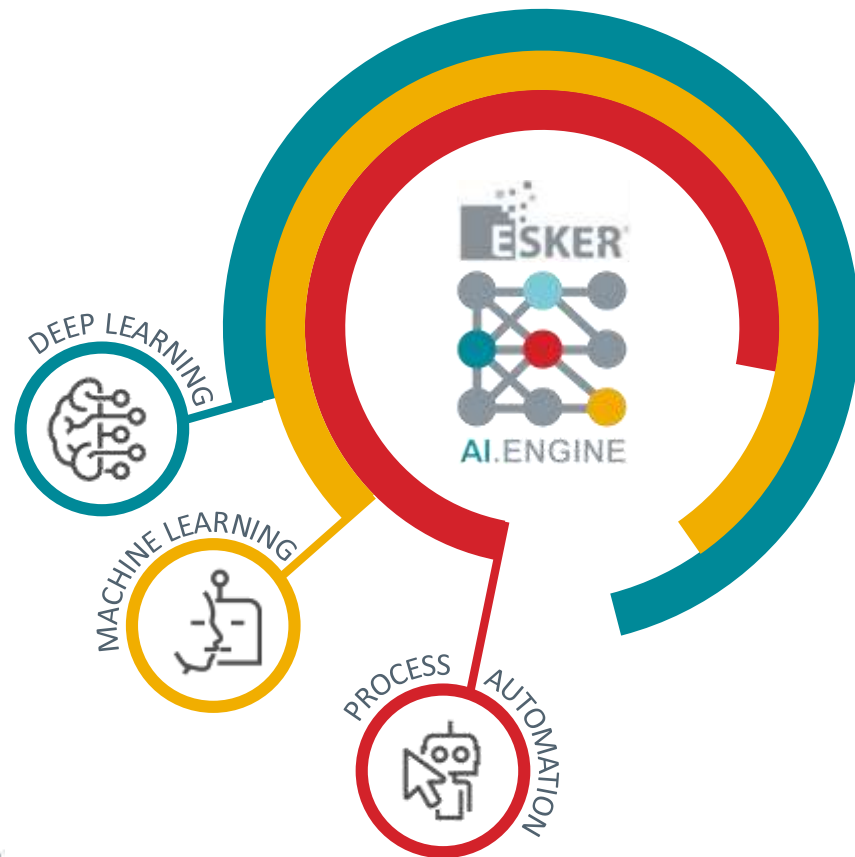
Reconocimiento de documentos e imágenes

Reconocimiento de contenido

Analítica e Informes



MOTOR IA DE ESKER



CONJUNTO DE TECNOLOGÍAS QUE SIMULAN LA INTELIGENCIA HUMANA PARA AYUDAR A:

- Eliminar el procesamiento y la entrada manual de pedidos
- Mejorar la productividad
- Liberar tiempo para centrarse en la atención al cliente
- Reducir errores

ESTUDIO DE IMPACTO ECONÓMICO TOTAL (FORRESTER)

Esker reduce el esfuerzo de procesamiento de pedidos y mejora la precisión



Solución de gestión de
pedidos de Esker



Clientes



Procesamiento 75%
más rápido

Forrester determinó que la solución de Esker tiene el siguiente impacto financiero en tres años:



ROI
237%



Valor Actual Neto
1,9 \$ millones



Periodo de recuperación
4 meses

CONCLUSIONES

IA MAXIMIZA LOS DATOS
IA NO ES UNA VARITA MÁGICA
IA ES UNA TECNOLOGÍA COOPERATIVA
IA NO ES ALGO QUE TEMER
IA ES SOSTENIBLE



accord
The Evolution of Generics

Ha liberado **190 horas** al mes
con el **65% de pedidos**
gestionados sin intervención
manual


SANOFI

Da **visibilidad** a la gestión de
incidencias y **reduce un 50% el**
tiempo de resolución

 **HEINEKEN**

Potencia su servicio a cliente
acelerando x 5 la gestión de
pedidos. El **74%** de los pedidos
se procesan **sin cambios**.

¿INTERESAD@ EN CONOCER LAS SOLUCIONES DE ESKER?



Contacta con
Esker



Aprender más



Pedir una
demo





www.esker.es