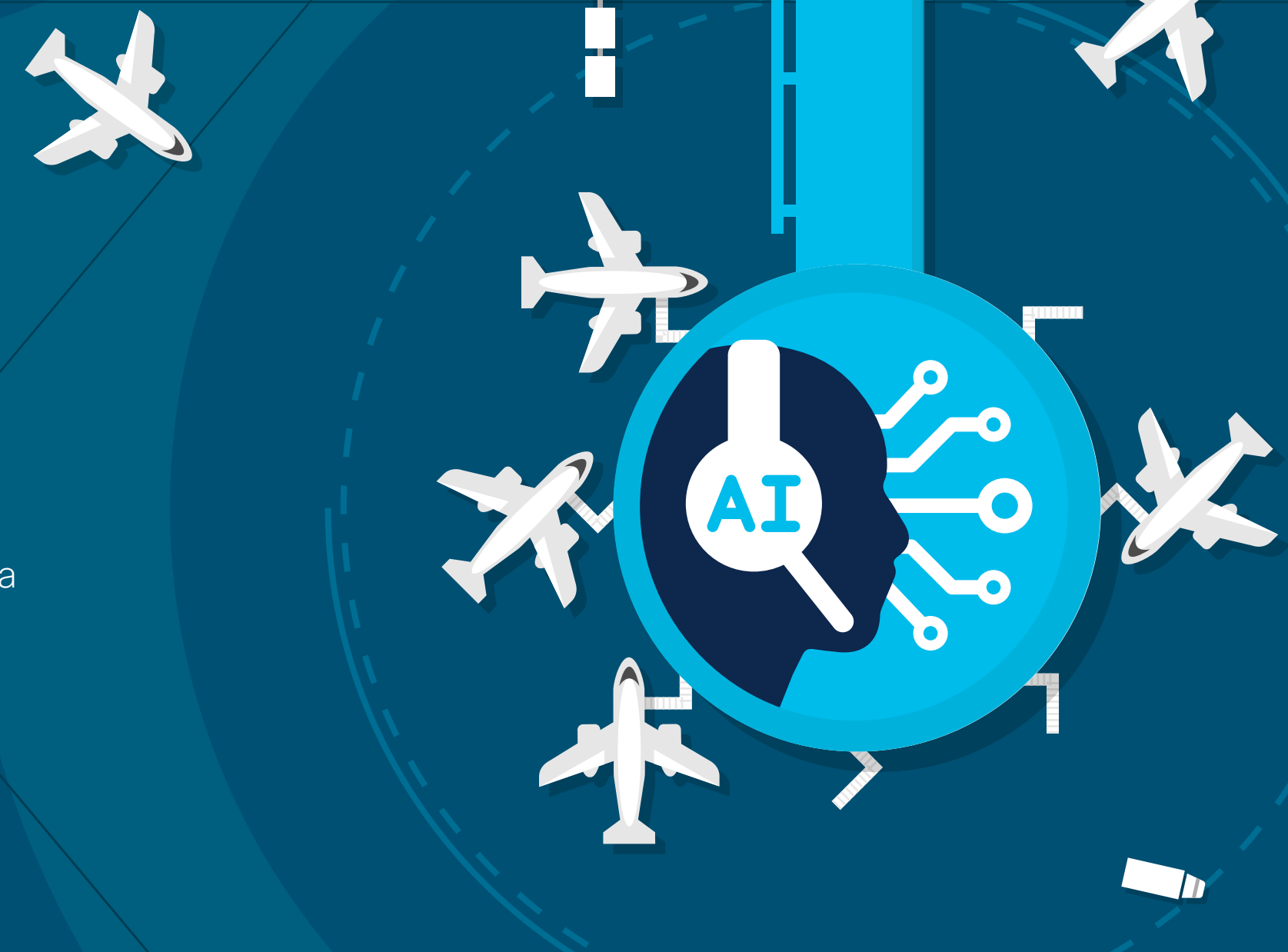


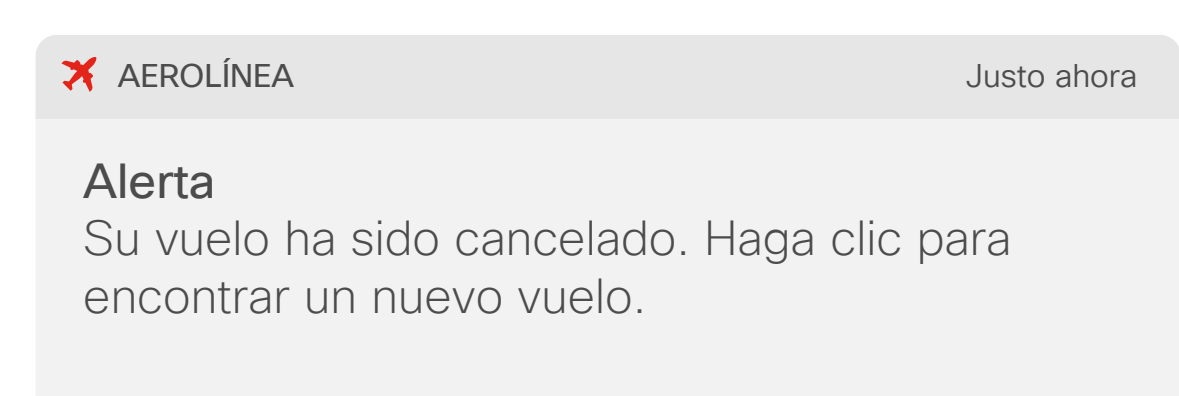
# Este es un servicio sin interrupciones del centro de contacto al centro de ganancias.

En estos días, cada interacción con el cliente es fundamental. Incluso una experiencia menos que excelente podría ser suficiente para llevar a sus clientes a optar por un competidor. En cada punto de contacto, las soluciones de centro de contactos de Cisco facilitan que su empresa ofrezca experiencias de cliente proactivas y excepcionales que lo ayuden a retener tanto a sus clientes como a sus agentes.

Vamos a ver cómo es la experiencia de servicio al cliente con las soluciones de Cisco:



**Conoce a tu cliente, Bruce. Acaba de recibir muy malas noticias.**



En momentos como este, uno puede perder al cliente o resolverle su problema de forma tal que se gana su lealtad de por vida.

Bruce hace clic en el enlace a la aplicación de la aerolínea en su teléfono inteligente, donde lo saluda de inmediato el **Customer Virtual Assistant** de Cisco.

Bruce, siento mucho que se cancelara su vuelo. Resolvamos este problema. Deme un momento para ver lo que podemos hacer y, mientras tanto, aquí hay algunas opciones de vuelos para analizar.

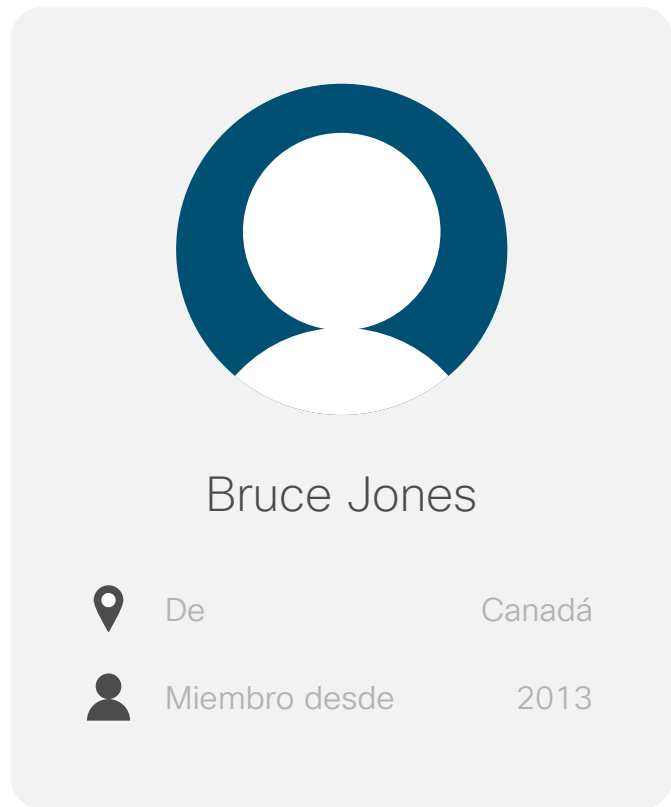
**Bruce recibe ayuda de inmediato.**

No se da cuenta de que el asistente virtual con el que está hablando es un bot con capacidades de autoservicio. El bot es capaz de responder a solicitudes simples y específicas y compartir información básica.



## Del bot al agente humano

Al darse cuenta de que Bruce podría beneficiarse de una interacción más personal con un agente humano, el bot rápidamente eleva el caso a Amy. En cuestión de segundos, Bruce experimenta una transición fluida desde el autoservicio al servicio asistido.



Su panel se completa inmediatamente con el perfil de cliente y la información de vuelo de Bruce, que indica que Bruce es un cliente de alto riesgo.

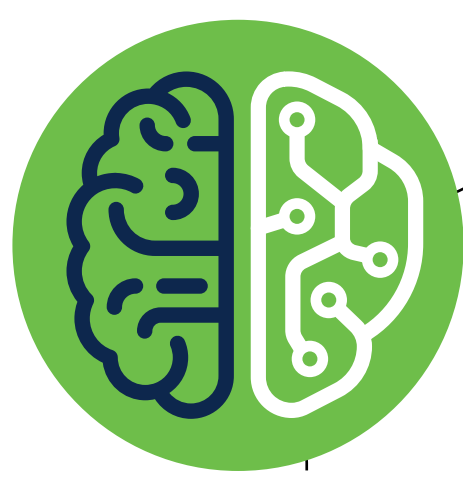


## Chat entrante

Amy recibe un chat entrante, junto con el historial completo de conversaciones para que pueda iniciar la conversación con el contexto que necesita.

## Cisco Answers

A medida que Amy se comunica con Bruce, **Cisco Answers**, creada con inteligencia artificial (IA), procesa la conversación y sugiere soluciones. Cisco Answers proporciona a Amy opciones para cambiar su vuelo.



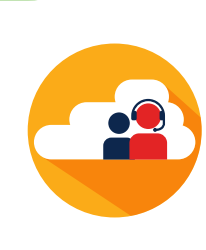
Amy es capaz de responder rápidamente a las preguntas, proporcionar una explicación sobre el vuelo cancelado y hacer recomendaciones específicas.

## Cisco Webex Teams

Amy es capaz de reservar rápidamente para Bruce un vuelo que lo lleva a casa incluso más rápido. Mientras ella está haciendo eso, se comunica con un colega de otro departamento a través de **Cisco Webex Teams** para confirmar que puede subir a Bruce a clase ejecutiva. Lo hace todo sin salir de su panel.



Bruce le pide a Amy que lo ayude a reservar un vuelo que lo lleve a casa a tiempo para la fiesta de cumpleaños de su hija.



## Perspectiva inmediata

Mientras Bruce y Amy estaban conversando, Cisco Answers estaba observando, monitoreando y usando sus interacciones de chat para informar a los agentes como Amy la forma de mejorar en sus futuras interacciones. La información extraída permite que Bruce obtenga una experiencia aún más fluida la próxima vez.



## Crisis evitada.

En pocos minutos, Bruce ha pasado de ser un viajero en crisis a un cliente satisfecho. Más pronto que tarde, se sentará cómodamente en el avión y usará el Wi-Fi de cortesía para inscribirse en el programa de fidelización de viajeros frecuentes de su nueva aerolínea favorita.

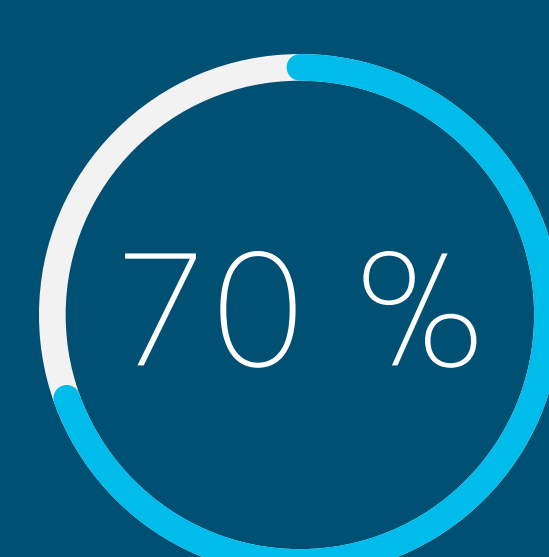
## ¿Lo sabía?



Los empleados del centro de contacto dedican el 17 % de su tiempo a buscar la información que necesitan para hacer su trabajo.<sup>1</sup>



Las empresas que integran las soluciones de comunicaciones unificadas y centros de contacto, ven un aumento del 31 % en la productividad de los agentes.<sup>1</sup>



Las organizaciones que usan asistentes virtuales habilitados por IA, obtienen hasta un 70 % de disminución en las consultas recibidas por teléfono, chat y correo electrónico.<sup>2</sup>

Quando los agentes pueden ofrecer experiencias de cliente proactivas y positivas, el centro de contactos se convierte en una herramienta clave para los resultados de su negocio. Las soluciones de centro de contactos de Cisco proporcionan muchos beneficios importantes para su organización:

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>Satisfacción del cliente</b><br>Prediga las necesidades del cliente y conéctelos con una excelente asistencia de un agente. | <b>Retención de clientes</b><br>Prediga qué clientes están en riesgo y conéctelos con los mejores agentes en materia de retención. | <b>Mejor contexto</b><br>Obtenga asistencia contextual en tiempo real para mejorar la captación de clientes con Cisco Answers. | <b>Productividad de agentes</b><br>Brinde a los agentes herramientas, recursos y antecedentes de clientes que facilitan su trabajo. |
| <b>Retención de agentes</b><br>Los agentes prometen, aprenden de las experiencias y mejoran con cada interacción.              | <b>Resolución al primer contacto</b><br>Los agentes tienen acceso bajo demanda a expertos y expertos en la materia.                | <b>Menores costos</b><br>Migre la infraestructura del centro de contactos a la nube para reducir el TCO.                       | <b>Eficacia operativa</b><br>Equilibre las llamadas entre sitios, equipos y agentes, independientemente de la ubicación.            |

## ¿Por qué Cisco?

Solo Cisco puede proporcionar una solución completa, ya sea en la nube o híbrida, que incluya análisis, inteligencia artificial y colaboración en equipo y que permita que los centros de contactos creen experiencias de cliente personalizadas. Cisco ha sido catalogado como líder en el cuadrante mágico de Gartner durante siete años y damos soporte a más de 30 000 clientes de centro de contactos y más de 3,5 millones de agentes en todo el mundo.

[Más información](#)

1. *Desarme los silos organizacionales con Enterprise Communications*, Aberdeen, 2019.

2. "Gartner afirma que el 25 por ciento de las operaciones de servicio al cliente usarán asistentes virtuales de clientes para 2020", Gartner, febrero de 2018.

© 2019 Cisco y/o sus filiales. Todos los derechos reservados Cisco, el logotipo de Cisco y Cisco Webex Teams son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco y/o de sus filiales en EE. UU. y en otros países. Para ver una lista de las marcas comerciales de Cisco, visite la página de marcas comerciales de Cisco en el sitio web de Cisco. Todas las marcas comerciales de terceros mencionadas en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra "partner" no implica que exista una relación de asociación entre Cisco y otra empresa. (1905R)