

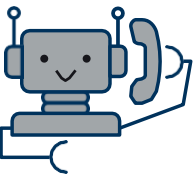
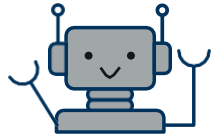
Cree una ventaja competitiva con Interacciones Proactivas

¿Cómo pueden las empresas de servicios públicos ahorrar más con la integración de interacciones proactivas en sus procesos de relacionamiento con el cliente?

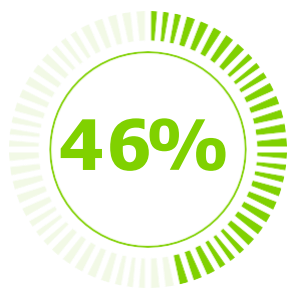
Las capacidades de Inteligencia Artificial (IA) se han convertido en una herramienta importante para las empresas de servicios públicos que buscan mejorar sus estrategias de CX al crear experiencias agradables, automatizar los procesos de servicio al cliente, aumentar la eficiencia y reducir los costos. Estas capacidades se usan comúnmente a través de integraciones con *bots*.



de los **chats** recibidos en la actualidad son **atendidos** por **bots**



de las **llamadas** recibidas son **atendidos** por **bots**



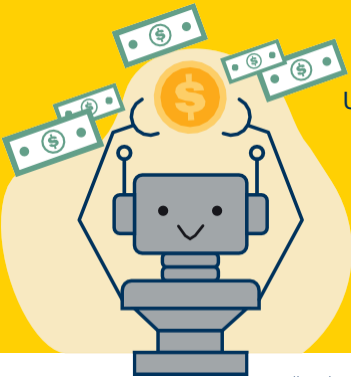
Esto significa que:



de las **llamadas** recibidas en el **call center** son **atendidas** por un **CSR***



*Customer Service Representative



Ahorre dinero

Una empresa de servicios públicos que recibe un promedio de 200.000 llamadas/mes en su *call center* gasta aproximadamente \$1.000.000 USD/mes*, asumiendo un costo por llamada de \$5 USD. Luego de integrar capacidades de IA, una empresa podría ahorrar más de \$400.000 USD/mes*, considerando que el 46% de las llamadas serán atendidas por *bots*

Fuentes: Base de clientes Open International 2022

*Los valores se basan en los clientes de Open International que integraron capacidades de IA a través de bots

Sin embargo, integrar las capacidades de IA en el mundo de los servicios públicos no es un trabajo fácil. Los proveedores de servicios a menudo deben recurrir a expertos externos para implementar herramientas de *bots*, dedicar recursos para entrenar dichas herramientas, analizar cuáles son los mejores *journeys* para incluir a los *bots* en ellos y cambiar su CIS* para respaldarlos. Además, la mayoría de los proyectos de *bots* solo gestionan un proceso de servicio al cliente y no operan en tiempo real.

*Customer Information System



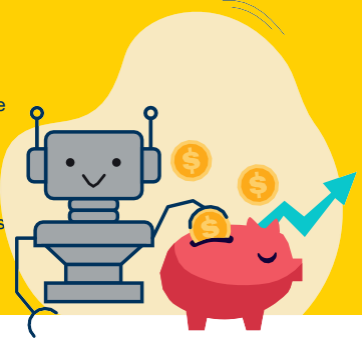
Una nueva herramienta de interacción con el cliente

Lleve sus capacidades de IA al siguiente nivel con la nueva innovación de Open International, **Interacciones Proactivas***, que puede ayudarlo a mantener felices a sus clientes mientras aumenta sus ahorros en costos relacionados con el CX

*Las **Interacciones Proactivas** son una manera simple y eficiente de interactuar y comprometerse con sus clientes de manera personalizada y anticiparse a sus necesidades incluso antes de que sepan que las tienen.

Más ahorros

Gracias a sus capacidades predictivas y a la habilidad de proporcionar las ofertas más adecuadas, las empresas de servicios públicos pueden usar las **interacciones proactivas** para involucrar a sus clientes en estrategias y procesos comerciales, lo que permite **ahorrar alrededor del 18%** de los costos adicionales asociados a campañas comerciales gestionadas por el *call center*.



Fuentes: Base de clientes Open International 2022

Ahorros potenciales en costos de CX

Antes de tener **interacciones proactivas**, una empresa de servicios públicos asume...



...de los costos de su *call center*

Después de integrar **Interacciones Proactivas**, una empresa de servicios públicos puede asumir el...



... de los costos de su *call center*

64% reducción en costos

Junto con la reducción potencial de costos del 64% que brinda las **interacciones proactivas**, las empresas de servicios públicos pueden aprovechar el enfoque holístico de Open Smartflex para disfrutar de un CX conectado

Gracias a las comunicaciones omnicanal, los flujos de trabajo inteligentes y los datos centralizados, las empresas de servicios públicos crean y ofrecen recorridos de cliente *end-to-end* que generan interacciones *significativas*, sin necesidad de recursos y esfuerzos adicionales

Las **interacciones proactivas** ofrecen una solución eficaz para lograr un **TCO más bajo**, al centrarse en los procesos que normalmente requieren con los representantes de servicio al cliente y crear **interacciones completamente digitales**, integradas con **inteligencia artificial y capacidades predictivas**