

# Transformando la Experiencia Digital

Desayuno Ejecutivo y Presentación de Negocio

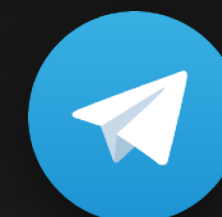
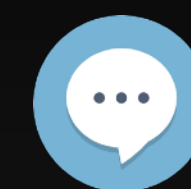


**Iván Sixto**

CEO | Socio Fundador

Experto en Telecomunicaciones y Canales Digitales

Organiza:



Interactive **Powers**



Evento en

# San Jose **Costa Rica**

Jueves 23 de Octubre







**Sistemas de Telefonía VoIP**  
**Soluciones Tecnológicas**  
**para las Empresas**  
**de Costa Rica**



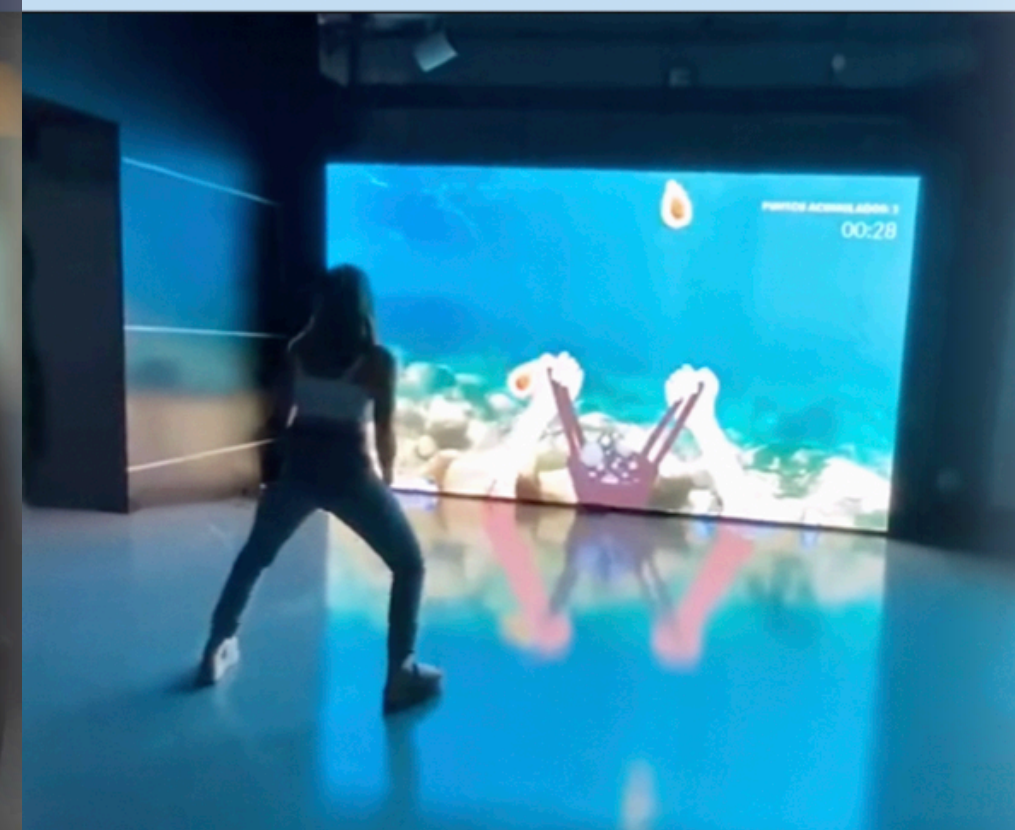
**Transformá Espacios Digitales**  
**Branding, Medios Digitales**  
**Señalización Digital**  
**Pantallas LED**



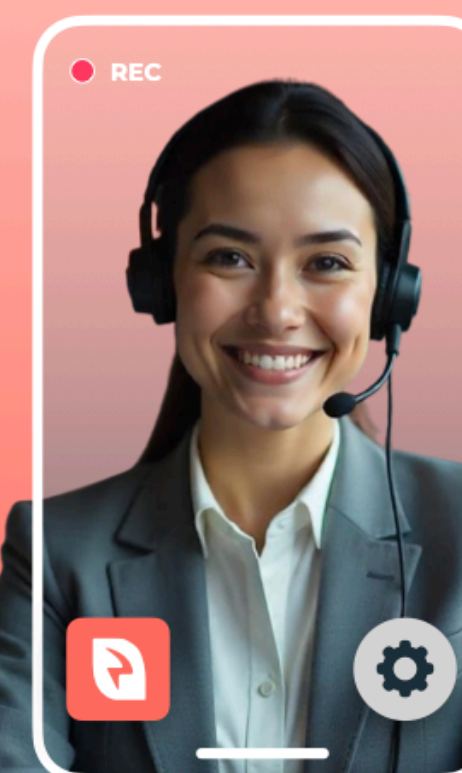
**Outsourcing & Offshoring**  
**Consulting**  
**The Human Touch**



**Human Experience**  
**Kinetic Education**  
**Phygital**



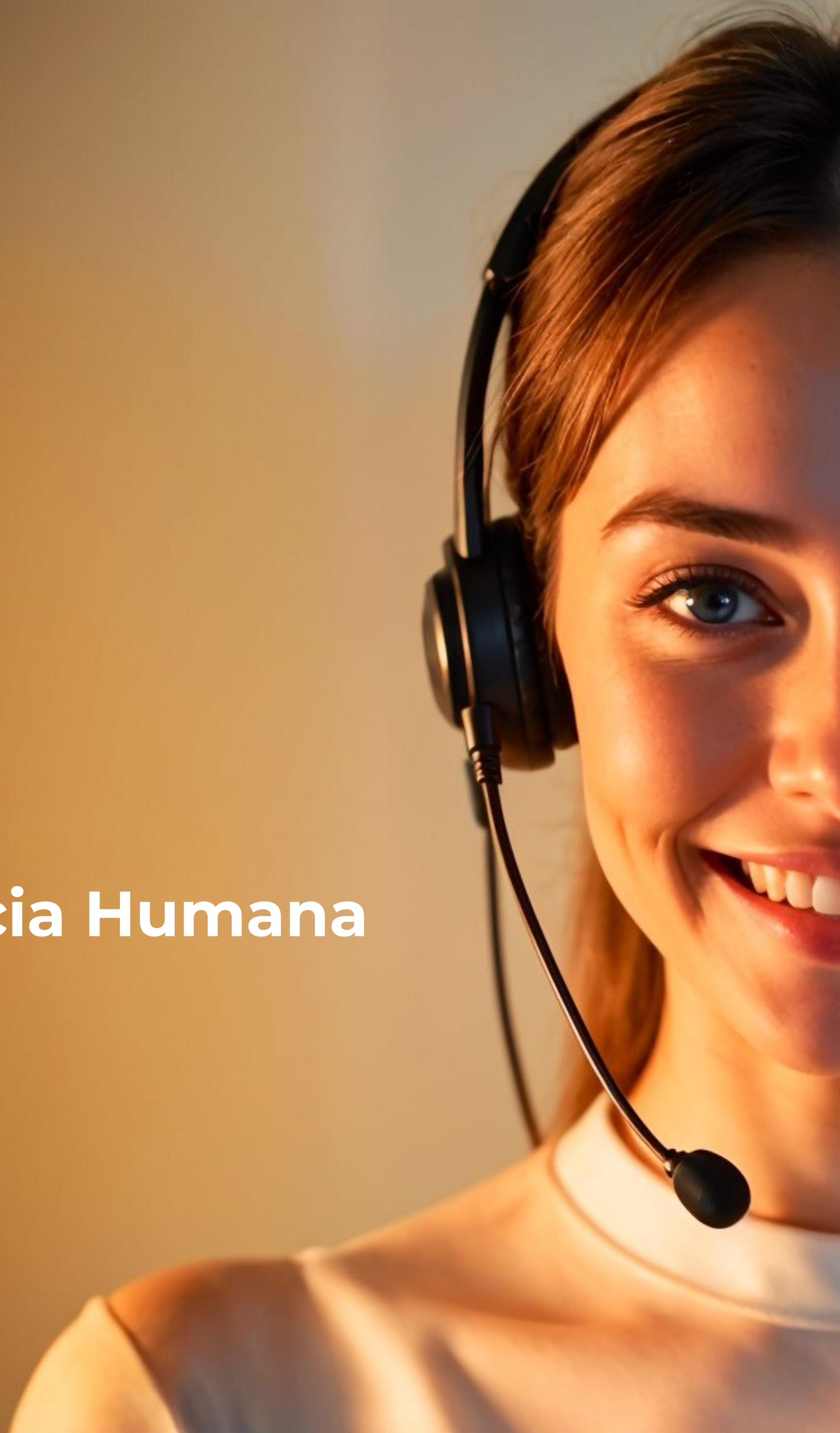
**Conectá, Reinventá, Mejorá...**  
**Tus Centros de Contacto**  
**Tus Canales Digitales**  
**Tus Equipos**





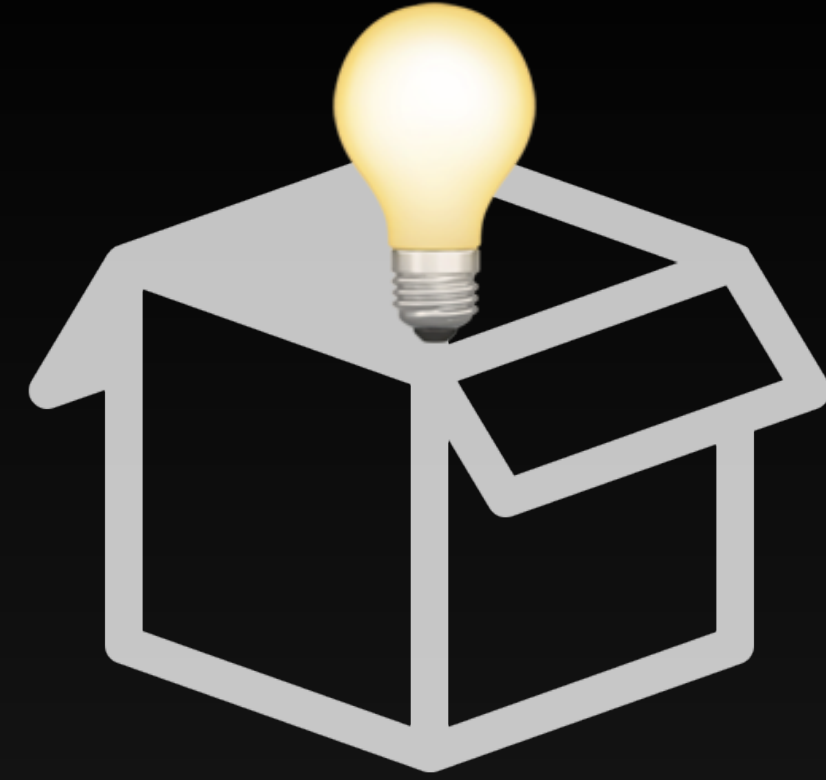
# IH

Inteligencia Humana



+ Conectada





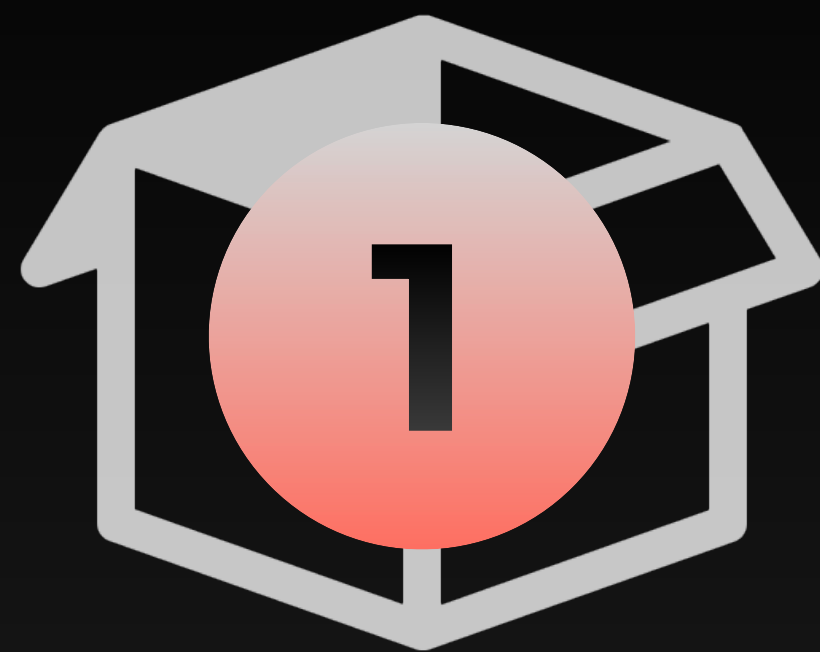
# Estrategias para Humanizar e Innovar, en su Atención al Cliente

1

2

3





# Estadísticas

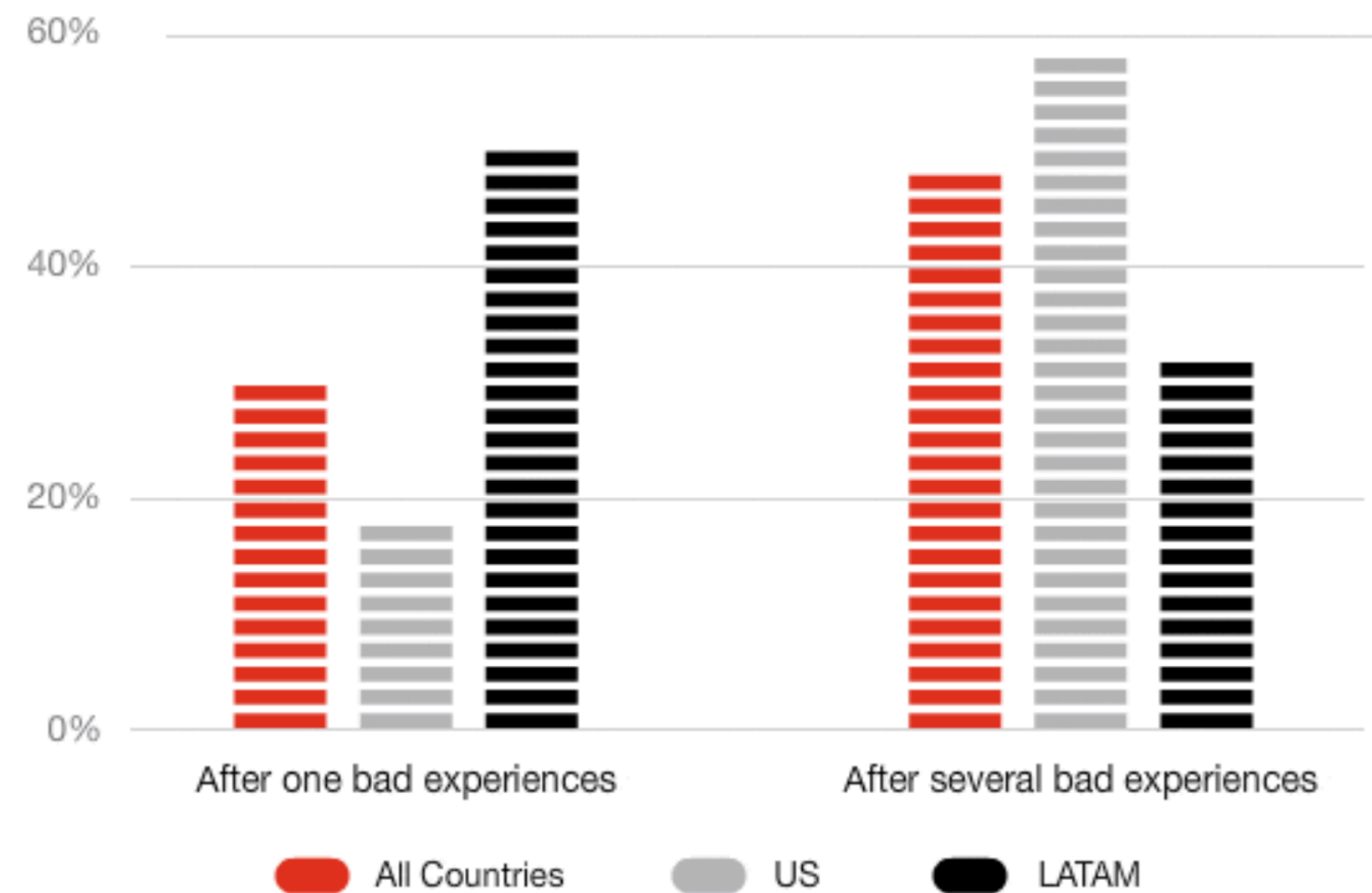
Cifras Actuales sobre la Experiencia Digital

## Insights

Interactive **Powers**



### When do consumers stop interacting with a brand they love?



Q: At what point would you stop interacting with a company that you love shopping at or using?  
Source: PwC Future of Customer Experience Survey 2017/18

## Bad experiences are driving customers away—faster than you think

If you think you'll have plenty of time to get it right because you're a beloved brand, think again. Imagine losing one-quarter of your customers in a single day. For good. Because that's exactly what could happen after just one bad customer experience. In the U.S., even when people love a company or product, 59% will walk away after several bad experiences, 17% after just one bad experience.

32% of all customers would stop doing business with a brand they loved after one bad experience. In Latin America, 49% say they'd walk away from a brand after one bad experience.

[Get the details](#)







Consumidores LATAM dejan una marca en la 1ª mala experiencia







17%



Consumidores US dejan una marca en la 1ª mala experiencia



# The State of Customer Experience report

We surveyed **5,232** consumers and **1,181** CX leaders on the state of customer experience.





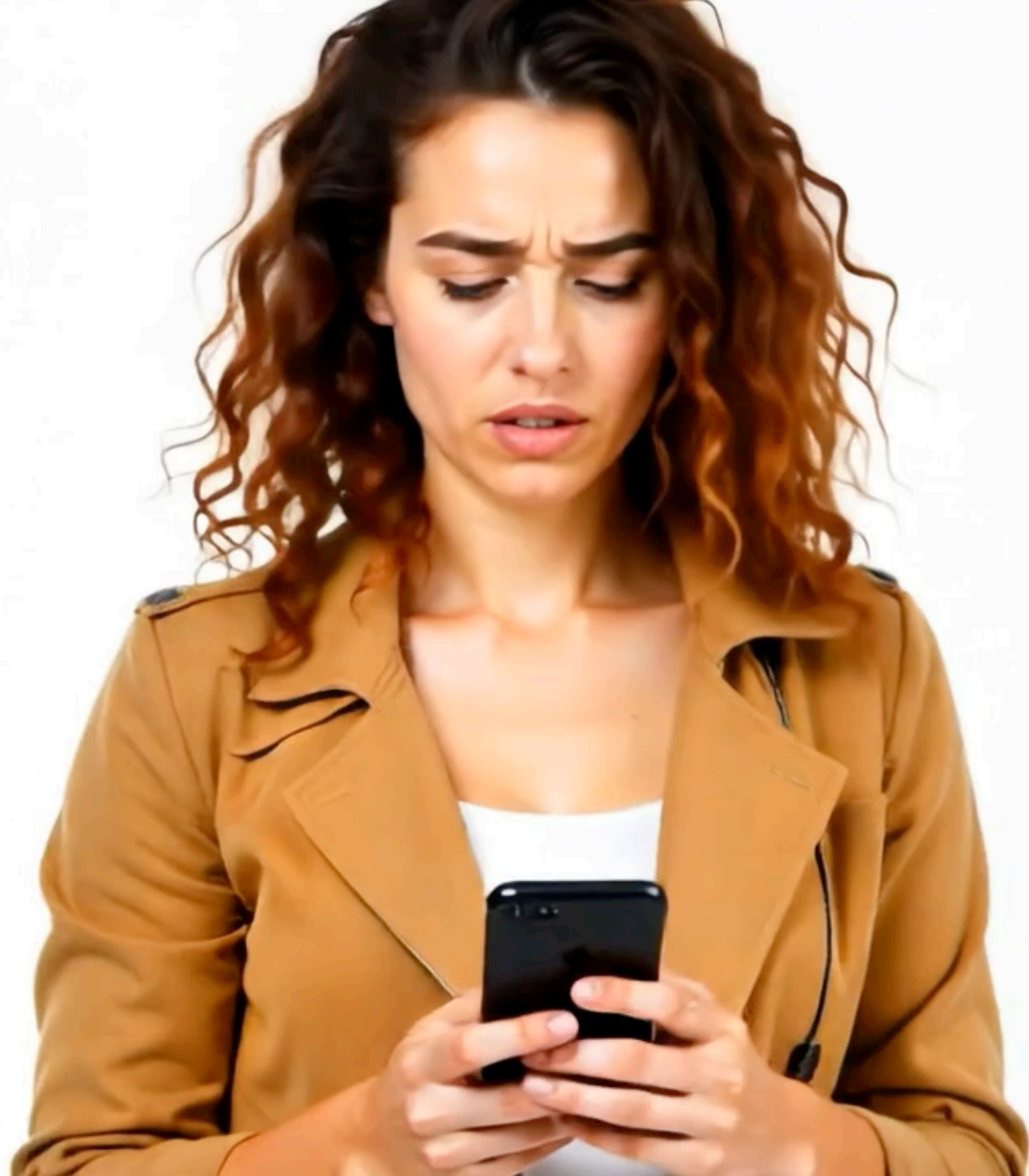


54%

Resolución en el Primer Contacto es la prioridad **Top 1** del Consumidor

**FCR**





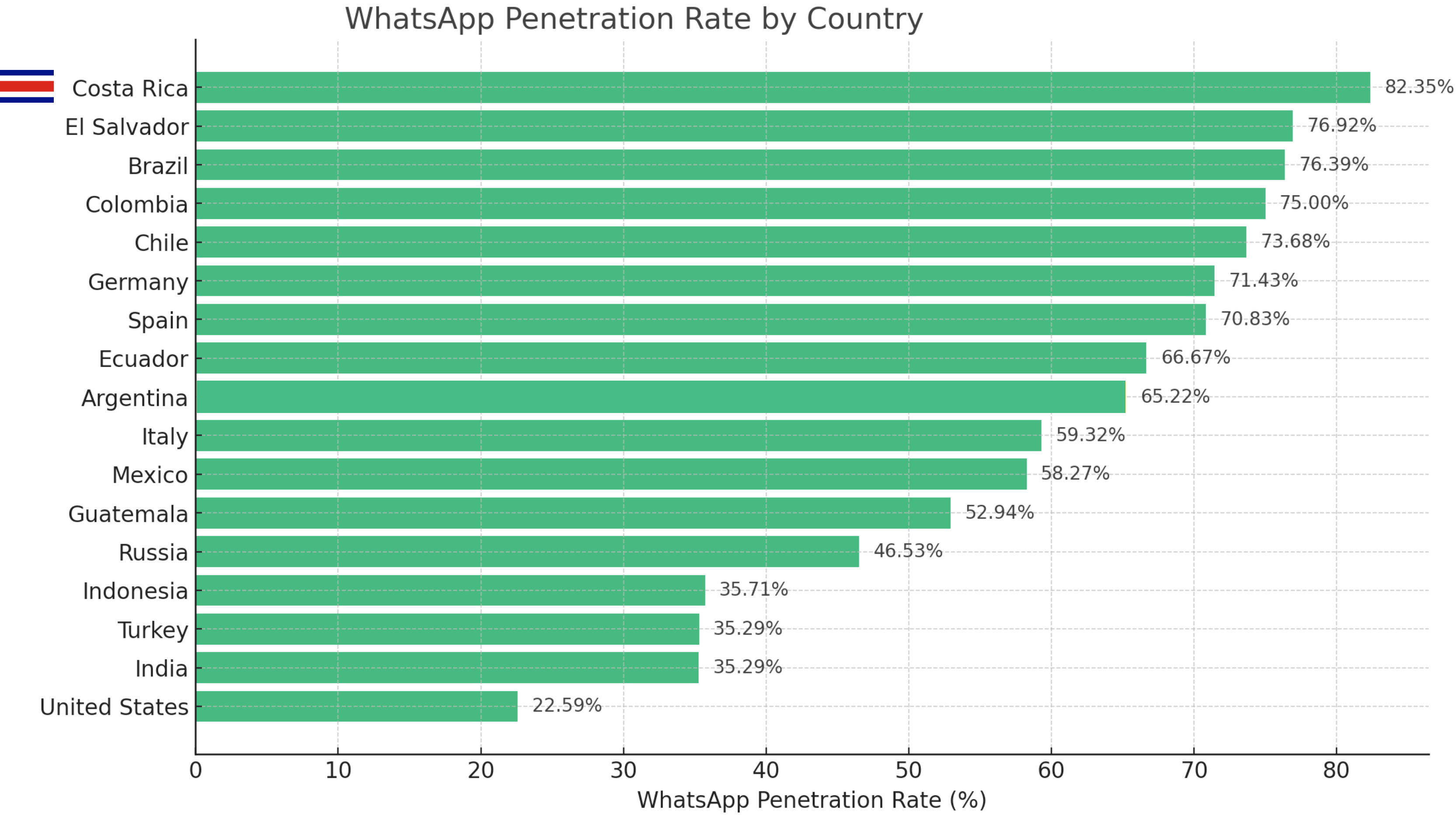




32%

Empresas consideran medir la Resolución en el Primer Contacto

FCR







83%

Tasa de Penetración de WhatsApp en la población de Costa Rica 🇨🇷









- ✗ **Menús repetitivos**, rígidos, largos e incompletos
- ✗ **Respuestas automáticas** sin contexto, sin empatía
- ✗ **Sin permitir poder contactar un agente** humano (Chat)
- ✗ **Sin capacidad de derivar directo a transaccional** (Teléfono...)
- ✗ **Sin respetar la Privacidad y Seguridad** de los Datos Personales





**Percent who indicate:**  
“I’ll want to interact with a real person more as technology improves”

Las personas prefieren hablar con otro ser humano aunque la tecnología mejore.  
Es una necesidad humana del consumidor, **no se puede obviar.**



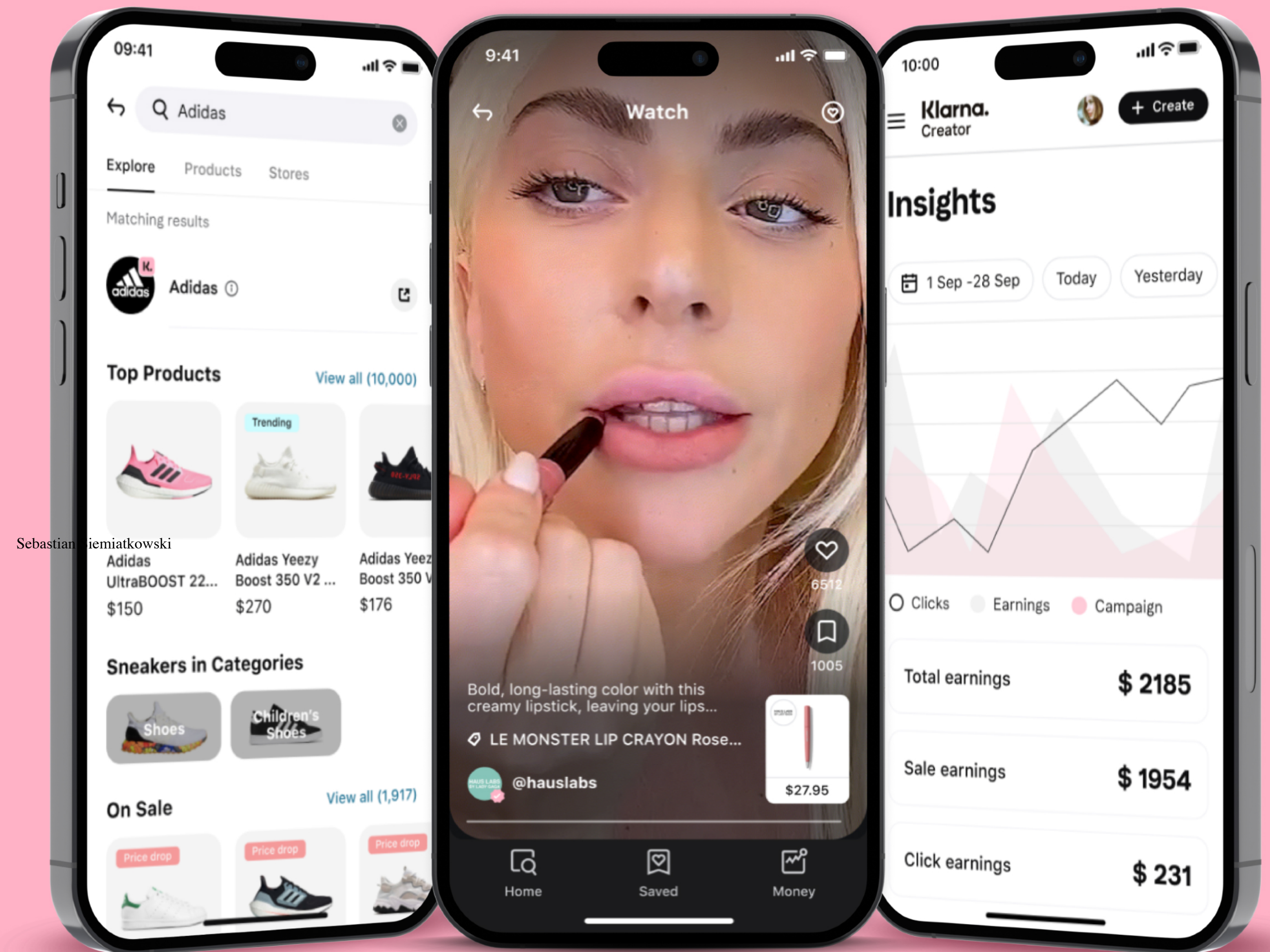


# Klarna

## Case Study: FinTech

- — 700 Agentes humanos
- — 100% Automatization IA
- ++ Uberización de Agentes
- ++ Enfoque Híbrido

**Sebastian Siemiatkowski**  
CEO



**Klarna.**









+50%

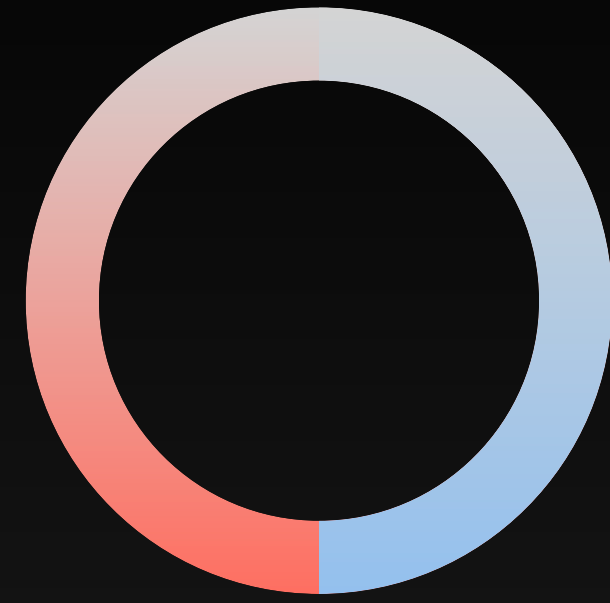
Valoración **CSAT** en post-atención por Videollamada versus Teléfono











**+100%**

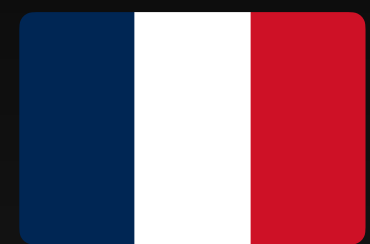
La Tasa de Conversion en Cara a Cara dobla al Teléfono







Entrepreneur  
**Management**



# LA MÉTHODE TAPIE : **DE PÈRE EN FILS**

LAURENT TAPIE

LE  
**DÉCLIC**  
par Entrepreneurs.com

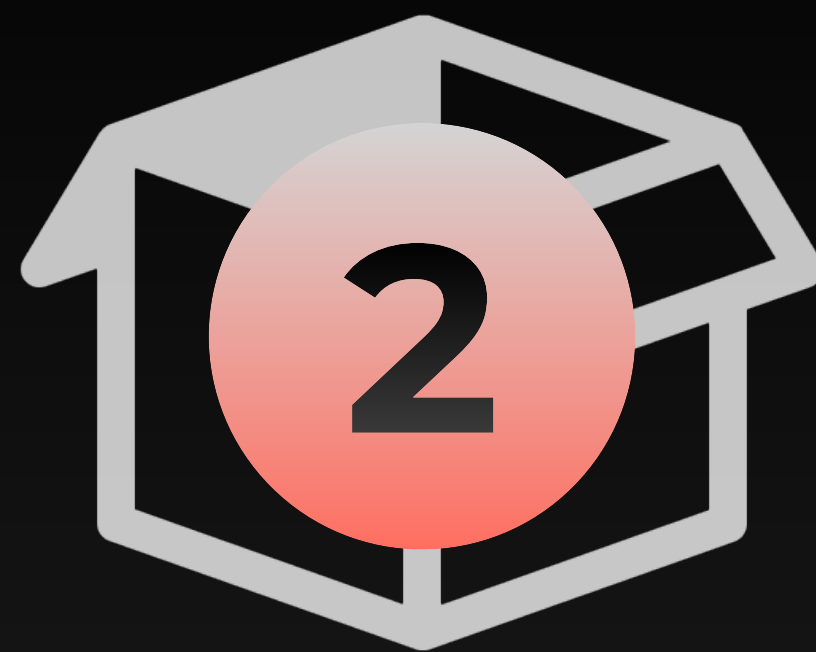






- ✓ **La Ubicación Geográfica ya no importa**, importa quien atiende.
- ✓ **Podemos mejorar efectividad**, especialice sus Agentes IH.
- ✓ **Ver al Cliente y que el Cliente te vea**, significa doblar conversión.
- ✓ **Aunque el Cliente no lo pida**, asegúrese atenderlo dónde esté.
- ✓ **No atiendas Teléfono o WhatsApp...**, enfoque sus Agentes IH.





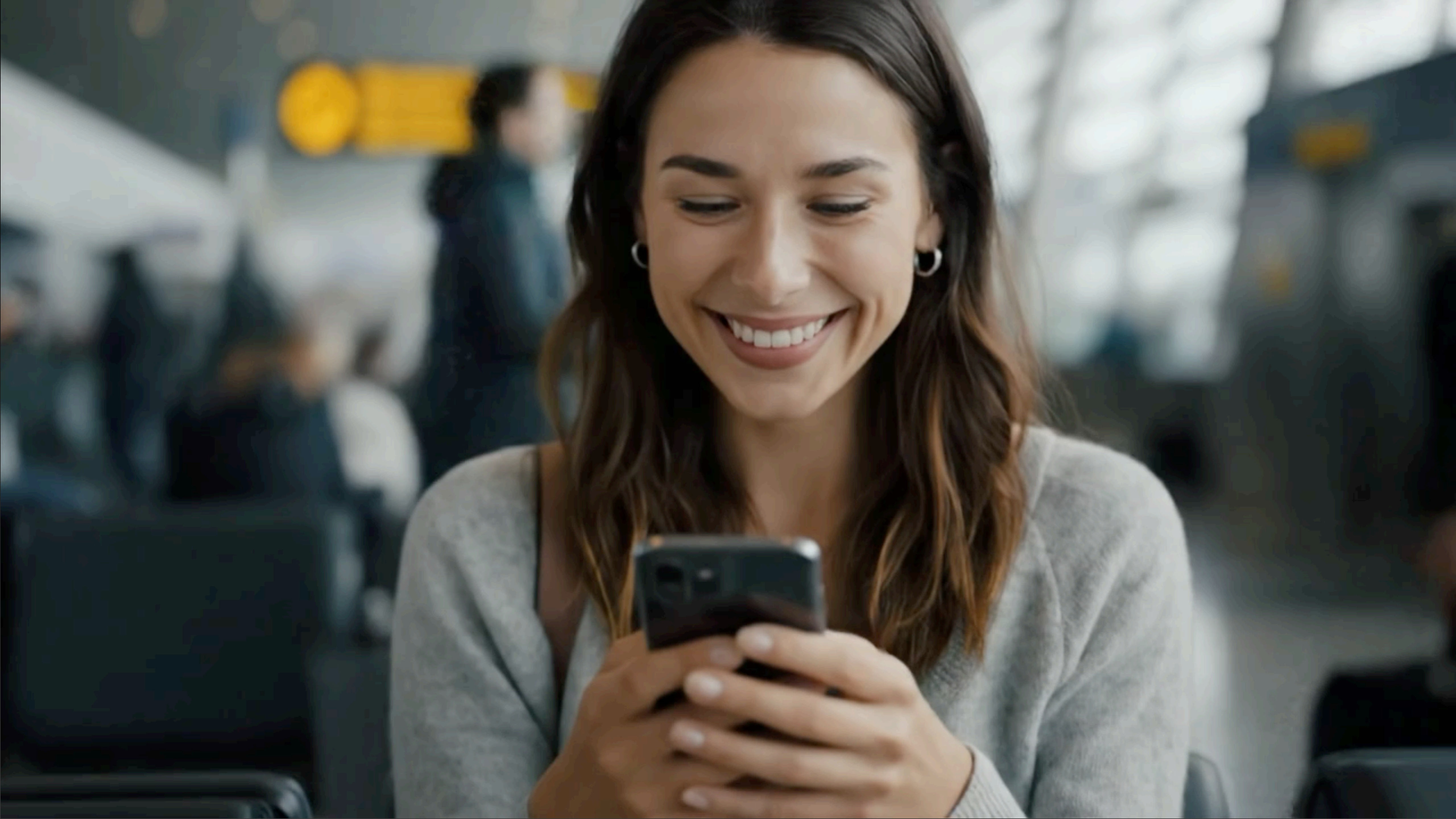
# Escalación Fluida Humana

Estrategia para conectar Agentes IH a Canales Digitales

## Seamless Escalation

Interactive **Powers**

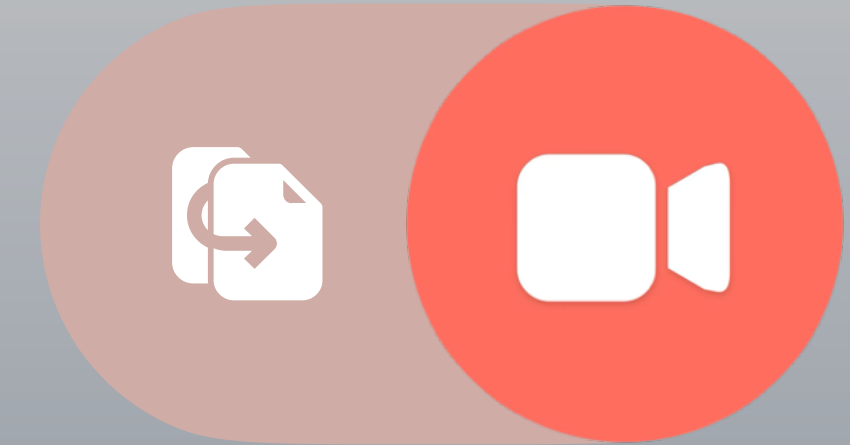








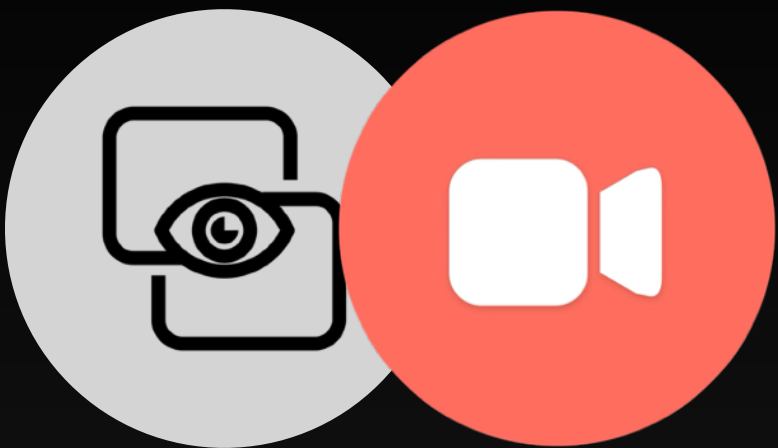
Voice Calling



Video Calling



Llamada Telefónica



Redes Sociales



WhatsApp Business



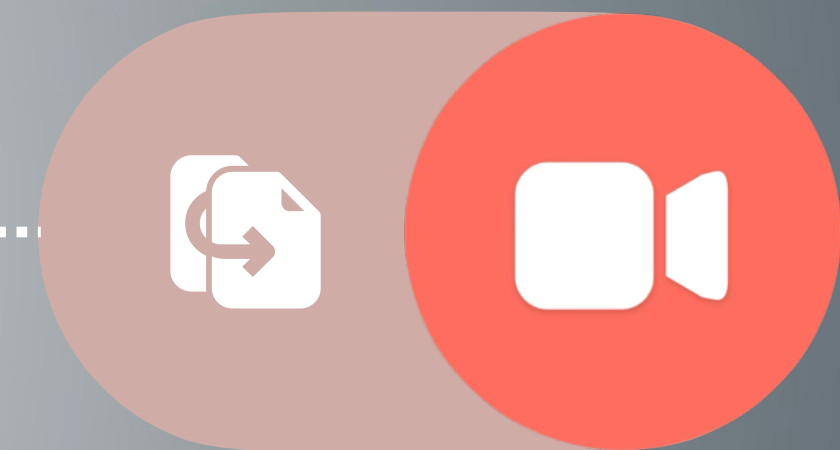
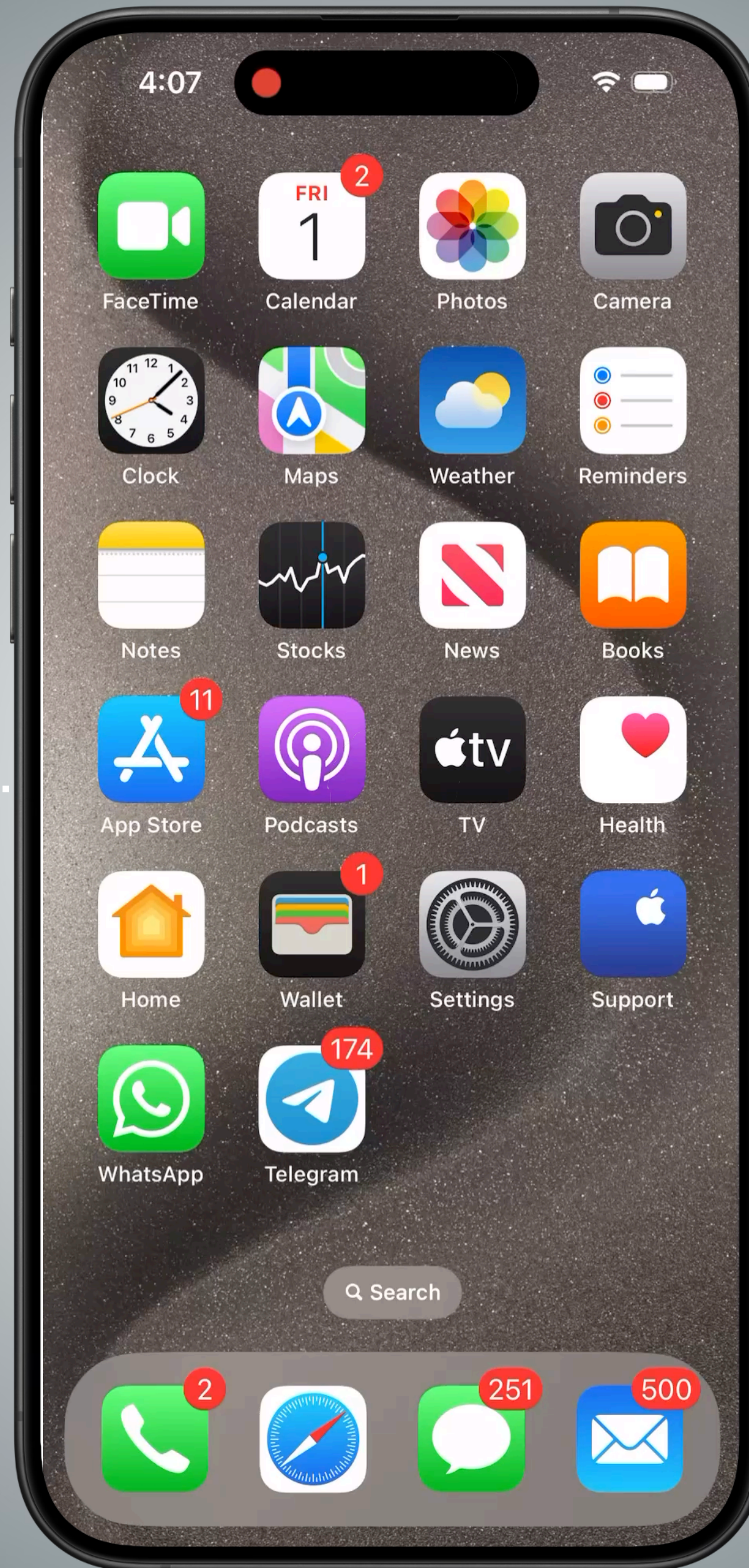
Web Chat | SMS ...







WhatsApp

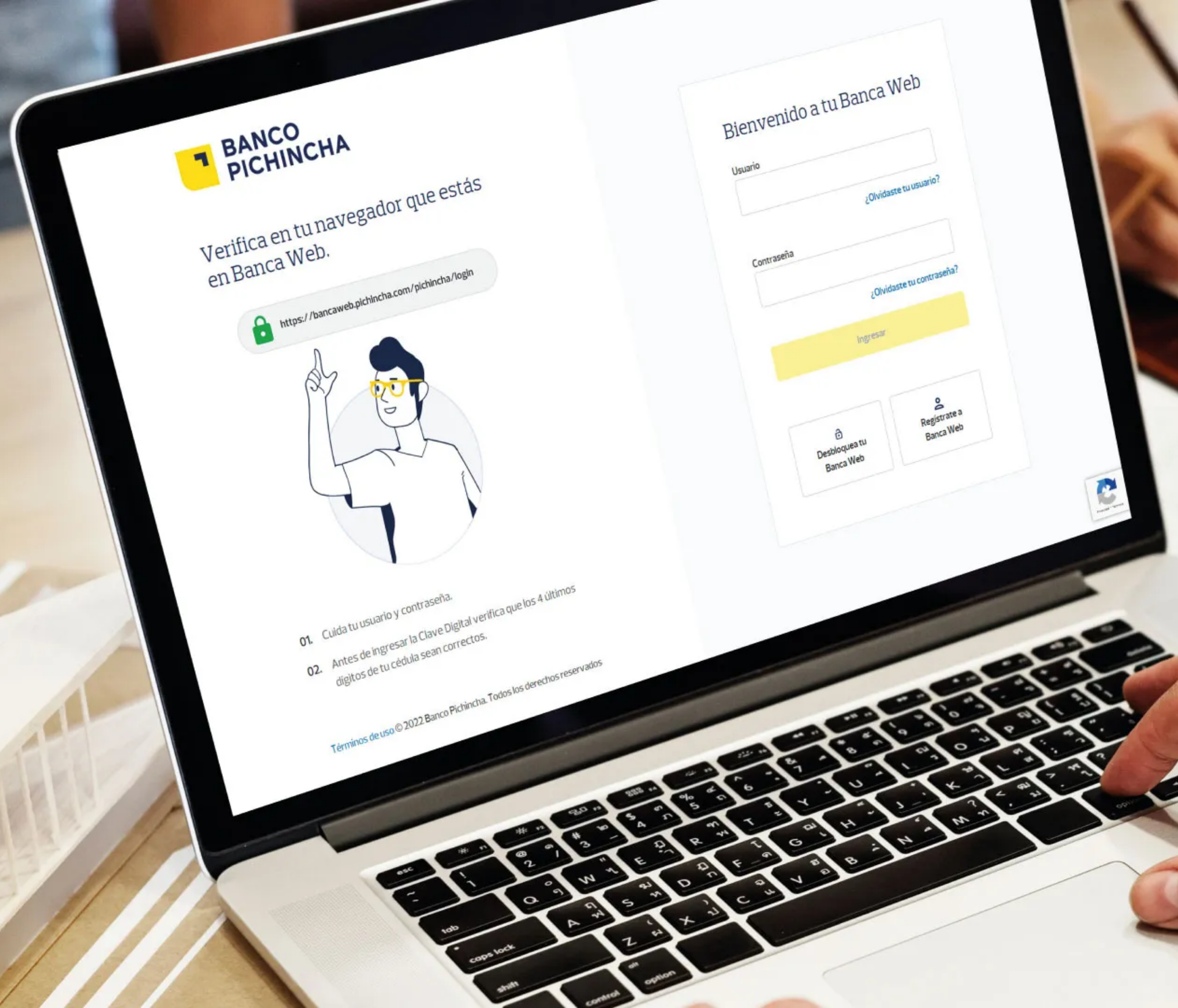


Video Calling














Apple Store Online - Apple

www.apple.com/store

Help is here. Whenever and however you need it.

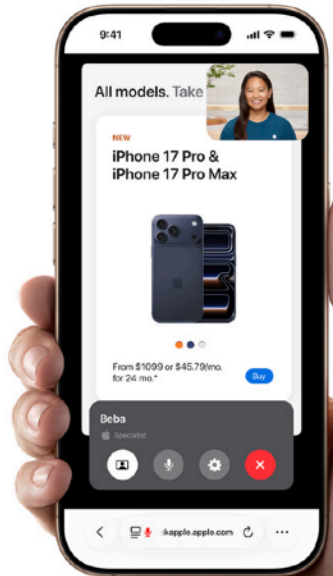
APPLE SPECIALIST

Shop one on one with a Specialist. Online or in a store.



Shop with a Specialist over video.


Choose your next device in a guided, one-way video session.



TODAY AT APPLE

Explore Apple Intelligence


Come try it for yourself in a free session at the Apple Store.




TODAY AT APPLE

Join free sessions at the Apple Store.

Learn about the latest features and apps with your Apple devices.



The Apple Store




Trade in your old device. Get credit toward a new one.

Guided Video Shopping


Shop live with a Specialist.

We can help you choose the product you need while guiding you through the online Apple Store. You won't appear on camera. Available 7 a.m.–7 p.m. PT.

[Shop together with a Specialist >](#)



Get a personalized shopping experience in the Apple Store app.



Customize and create your style of life.









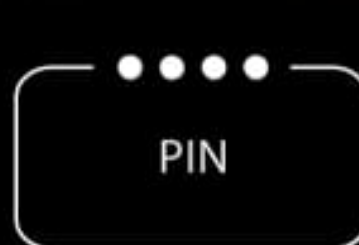
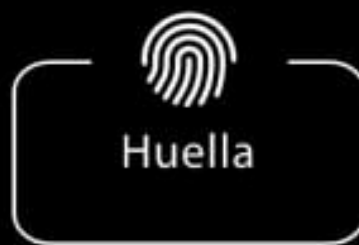
50 AÑOS



Llegamos con visión  
y llenos de sueños.

Conoce más

Ingresa a Banca Móvil



Puntos de Atención | Ayuda

V 1.69



WIP - Transferencias



Afiliate



Transferencias



Ajustes



Wip - Afiliación



Transfiere en un Wip

Envía y recibe dinero de forma rápida,  
y segura, solamente con tu número  
teléfono.

Tus datos siempre están protegido

¡Afiliate ahora!

Comencemos





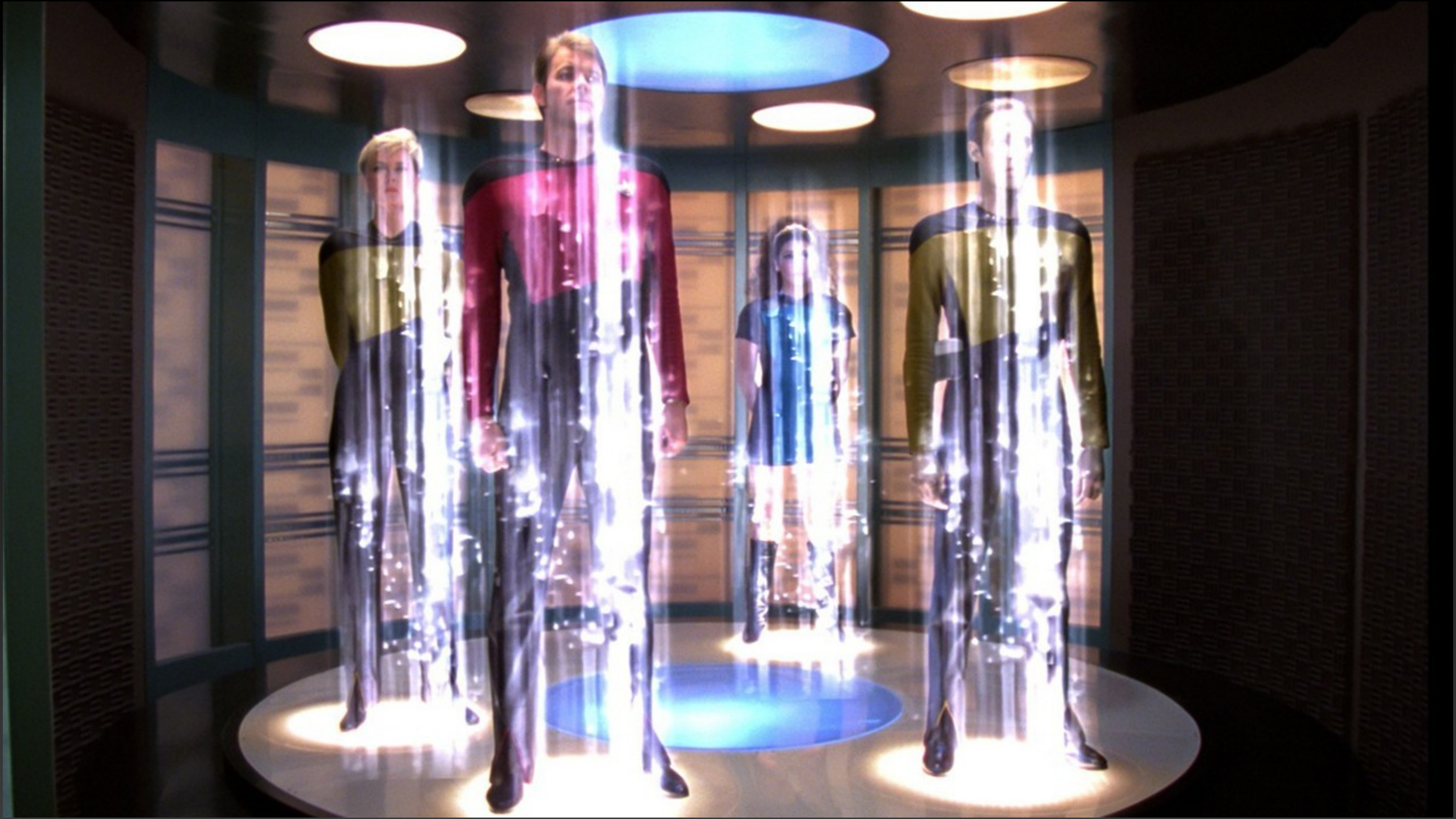
# Telepresencia Humana

Estrategia para Conectar Agentes IH en Físico y Digital

**Phygital**

Interactive **Powers**











 eletromidia





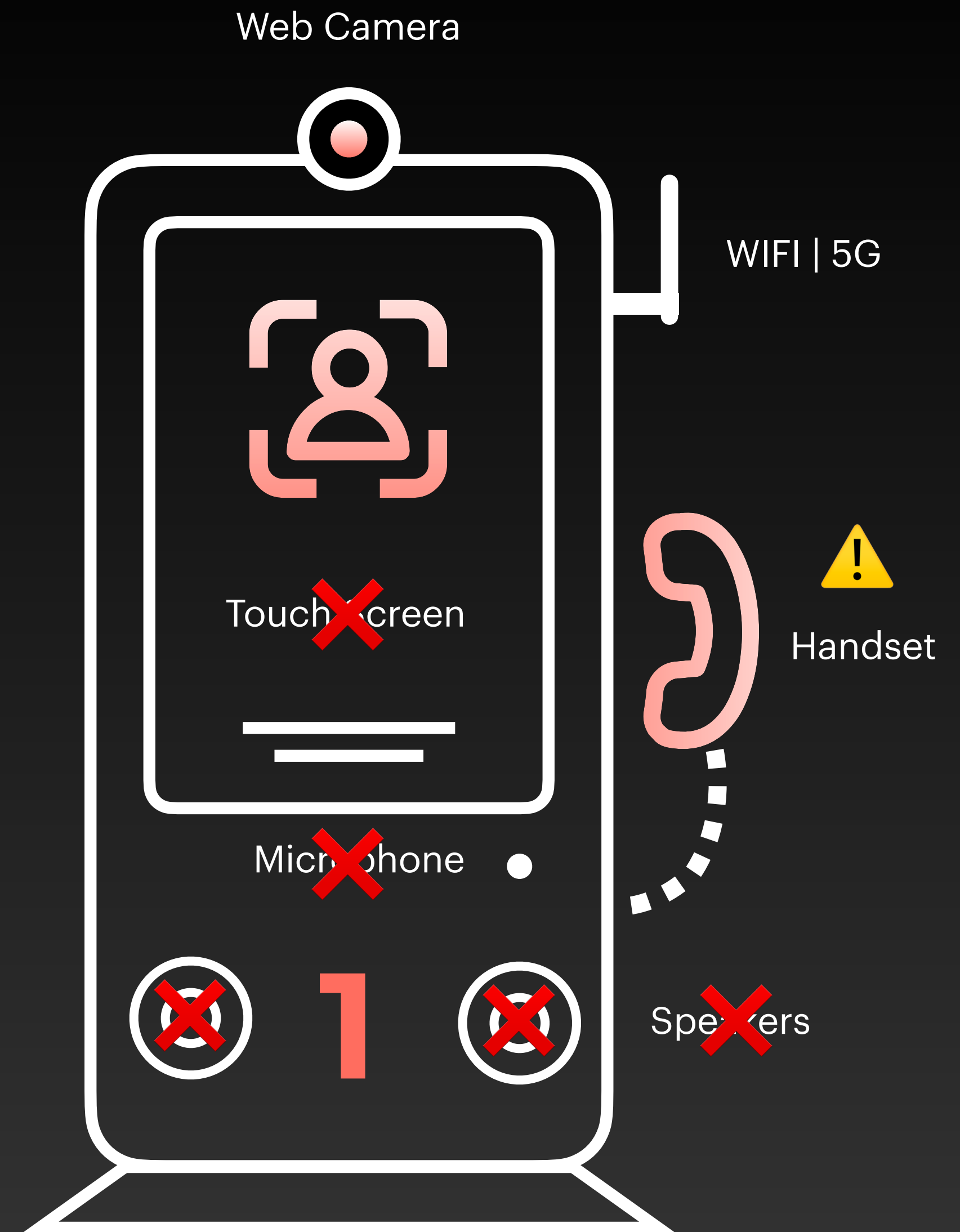


QUINTA-FEIRA

16.02.23 | 0:25



# Multimedia Kiosk











Para Comunicarte con un asesor presionar  
el icono y levanta el auricular



# BanBif







Agente Fijo Remoto

Handset

Barra de Navegador Web

Solo en oficina bancaria

**Tableta Android**



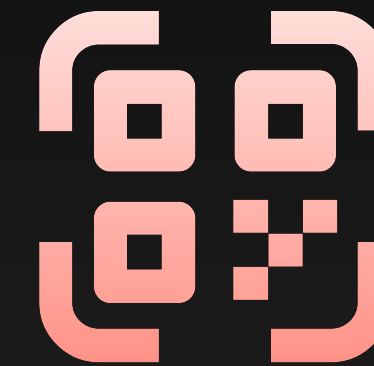


# Multimodal Kiosk



NEW

Web Camera

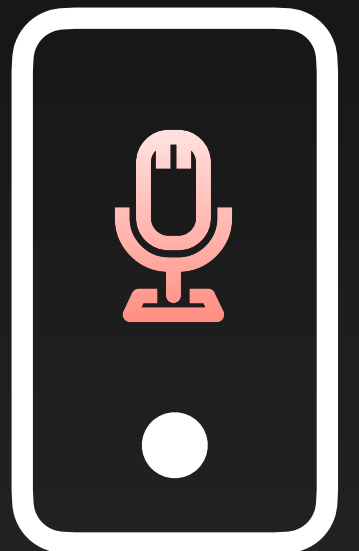


QR Code

2



SPLIT



Smartphone

WIFI | 5G



# Kinetic Kiosk







**3500**

Scan the QR code to contact an agent and complete the registration form. You can speak through your smartphone while interacting here.









**Oficinas  
Concesionarios  
Locales Comerciales**

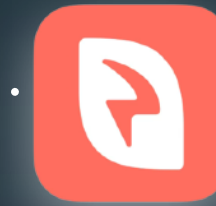


**Agentes Distribuidos**  
Aprovecha los recursos de otros centros

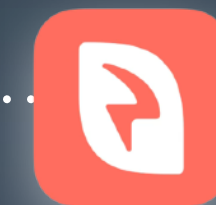
**Centro de Contacto**



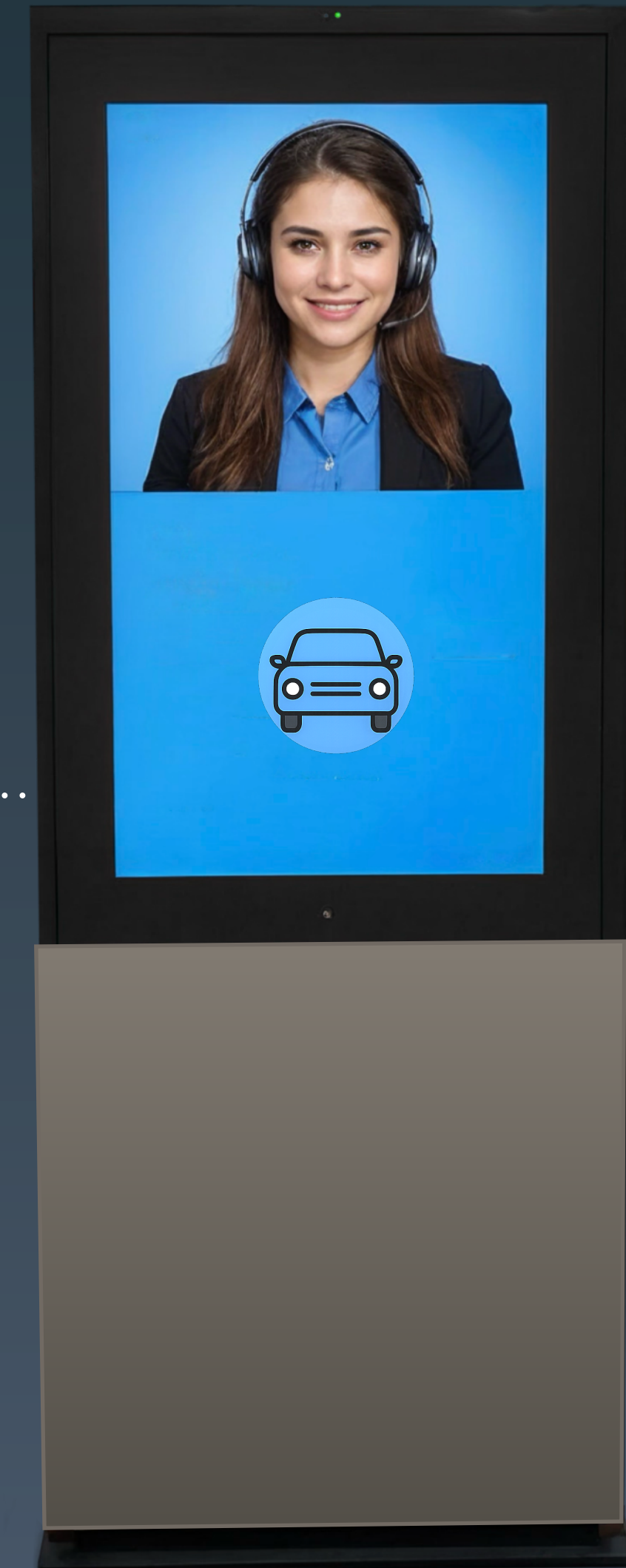
**Agentes Centralizados**  
Aprovecha más turnos y/o operativa externa



Internet



WIFI | 5G | LTE



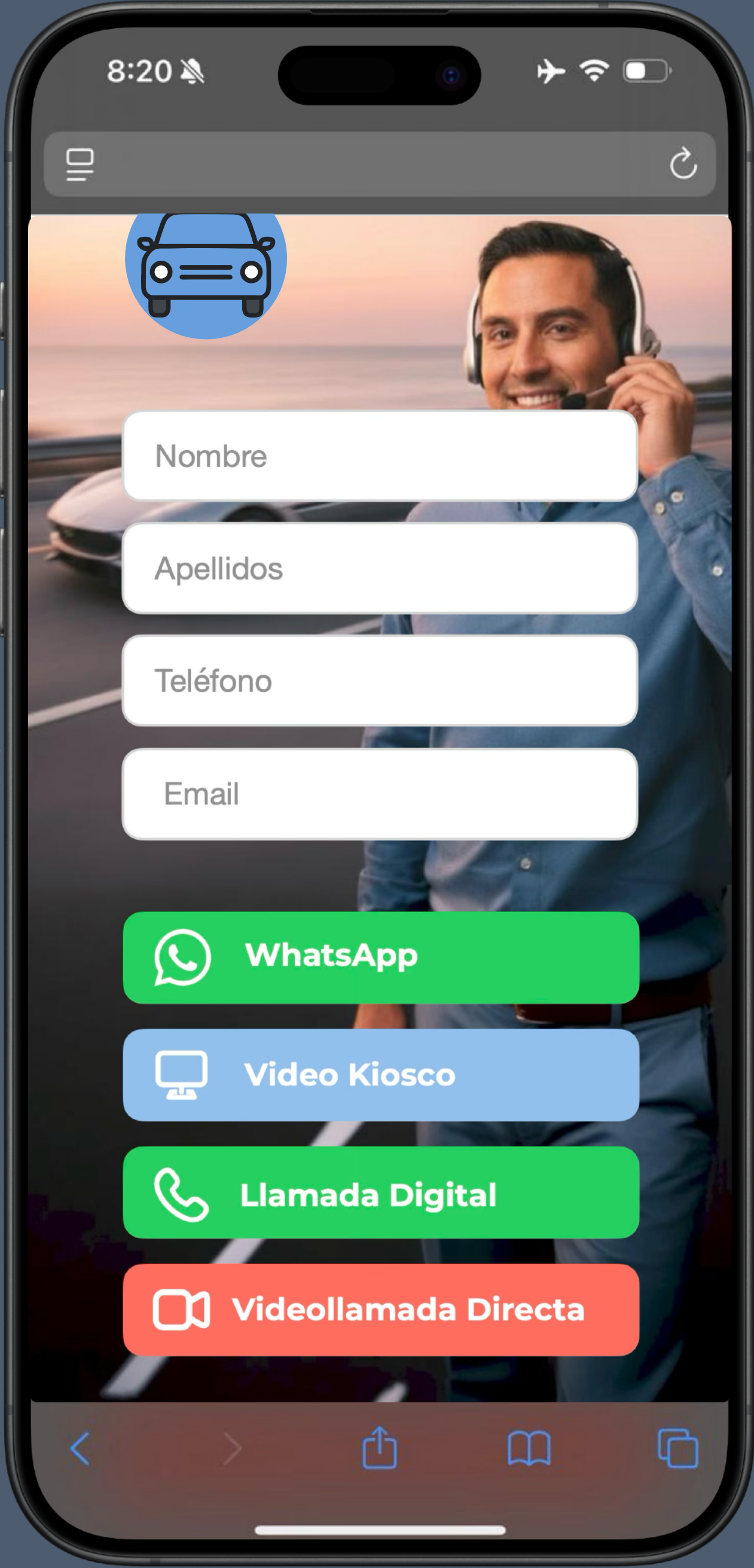
**Kioscos**





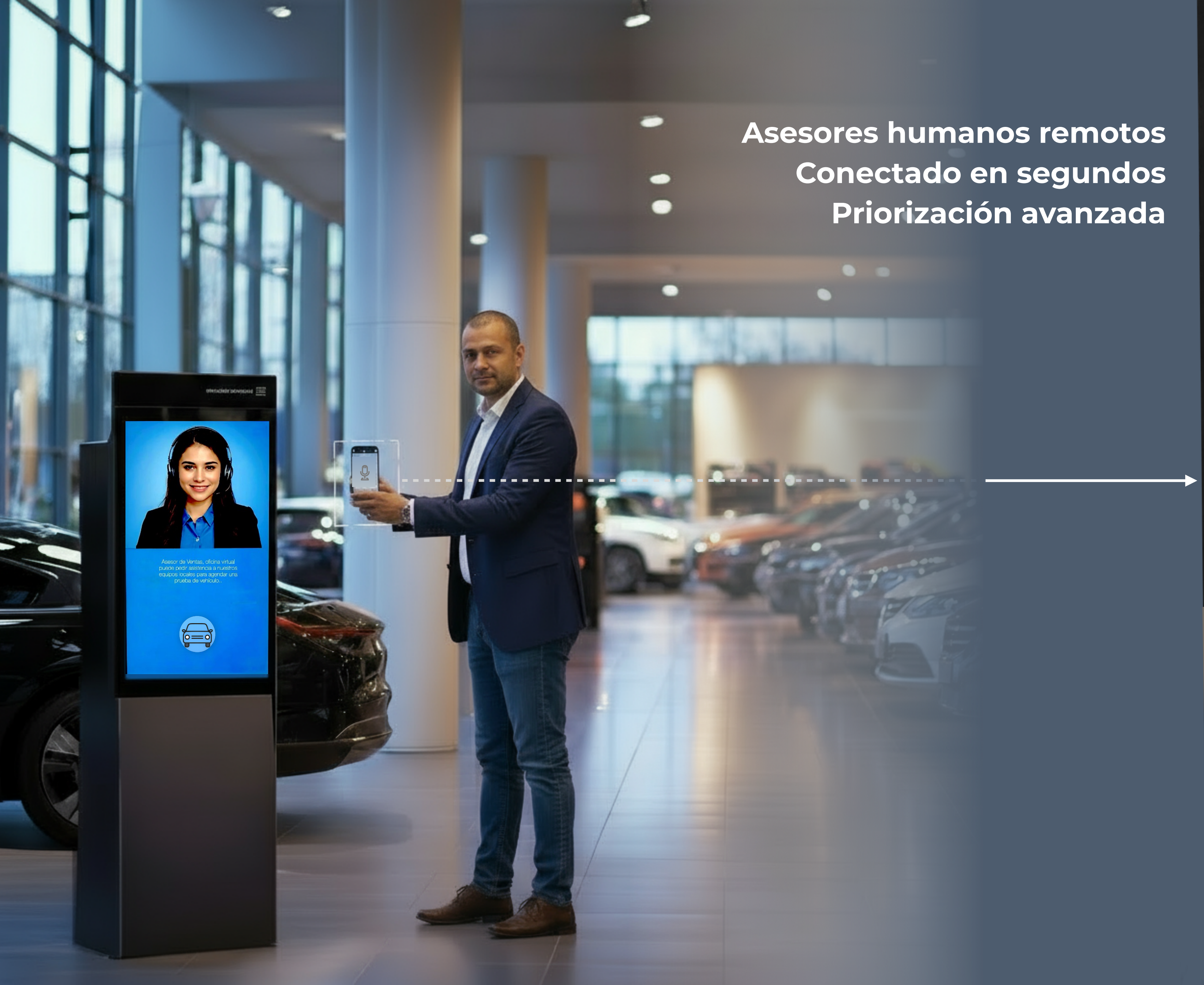
**Formulario  
Configurable de  
Datos de Contacto**

**Conexión  
Botones FAB  
Personalizables  
Multimodales**





**Asesores humanos remotos**  
**Conectado en segundos**  
**Priorización avanzada**



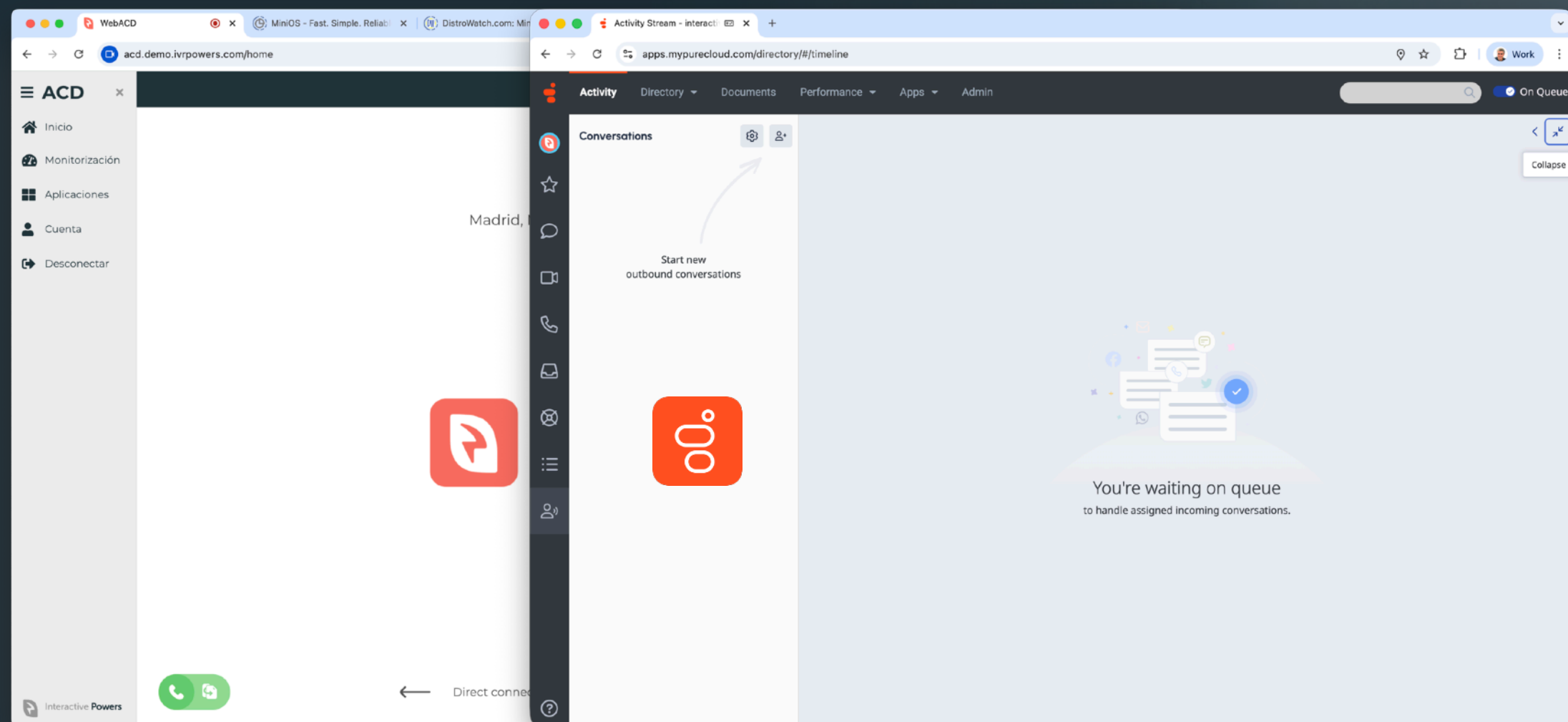
Asesor de Ventas, oficina virtual  
puede pedir asistencia a nuestros  
equipos locales para agendar una  
prueba de vehículo..





# Teleasistencia Telesoporte Televenta

Los asesores, supervisores, vendedores pueden trabajar desde laptops, computadoras, tablets PC -Mac, solo con navegadores web y acceso Internet!





- 
- A man with a beard and mustache, wearing a dark blue suit, white shirt, and a red patterned tie, is holding a black smartphone to his ear. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a blurred car dealership with large windows and several cars on display, including a red sports car.
- 🖥️ Video Kiosco
  - 📞 Video llamada Directa
  - 📞 Llamada Digital
  - 💬 WhatsApp...

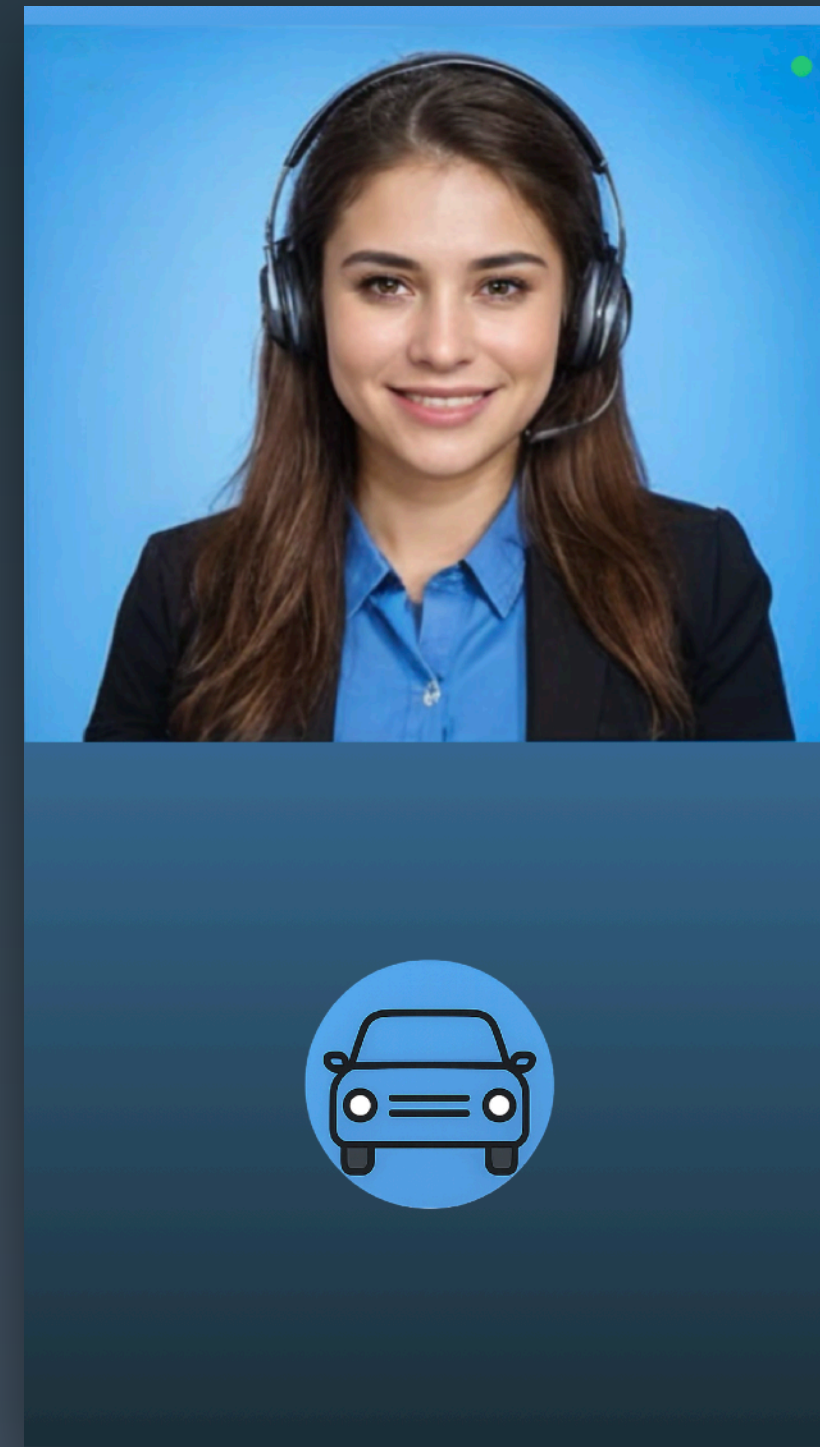
Los usuarios conectan a través de su propio **smartphone** para tener alta calidad de audio y privacidad. La pantalla digital es un soporte para ver el agente o una pantalla compartida en tiempo real.



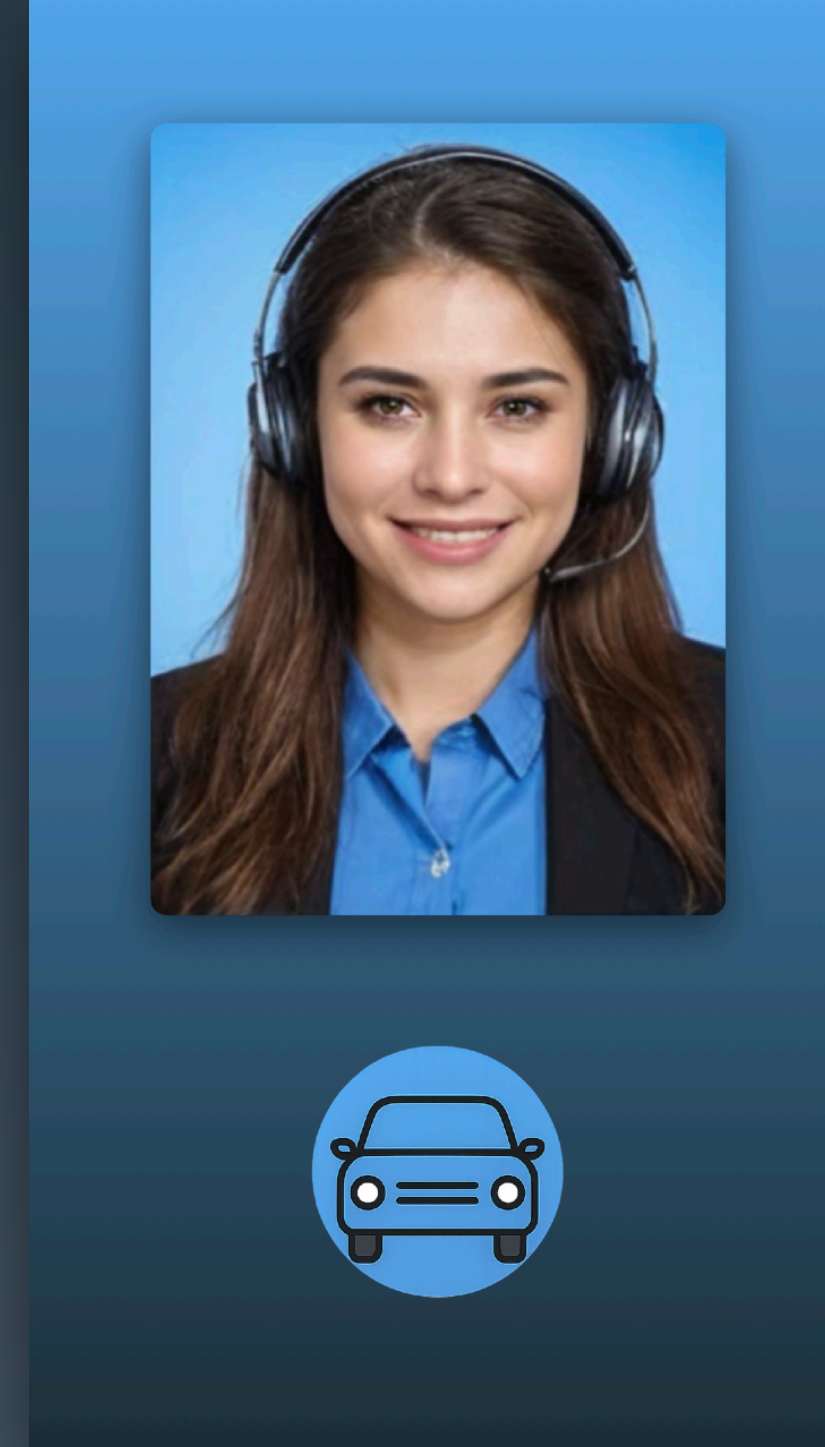
# Kiosco - 9:16 Full HD



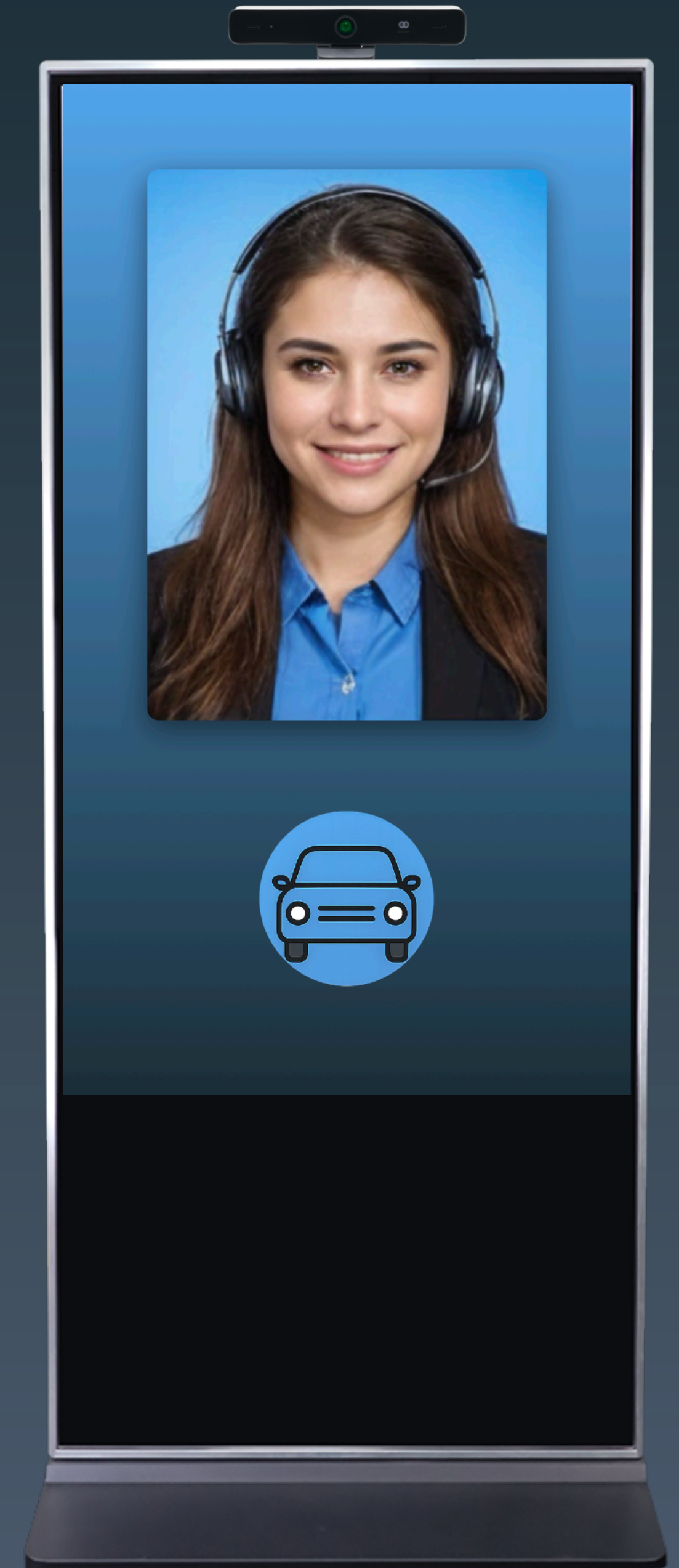
Mode **Full Screen**



Mode **Half Screen**



Mode **Popup Screen**



1080 x 1920

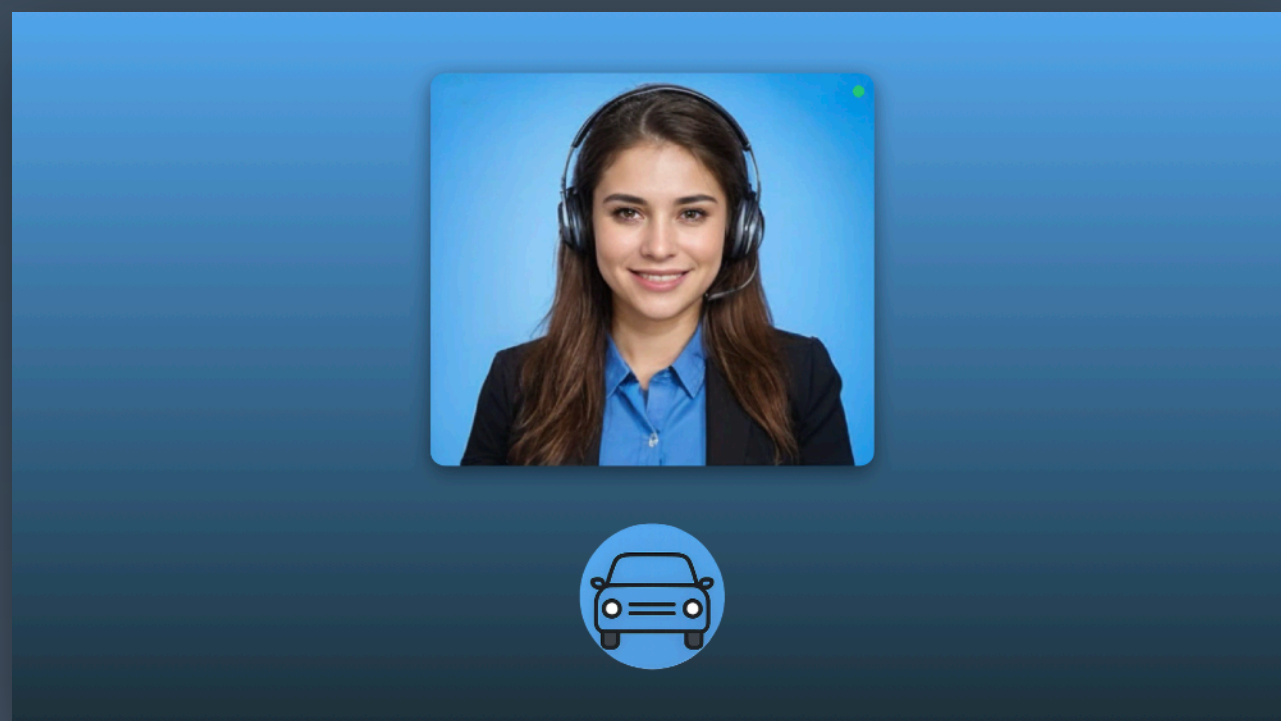




Mode **Half Screen**

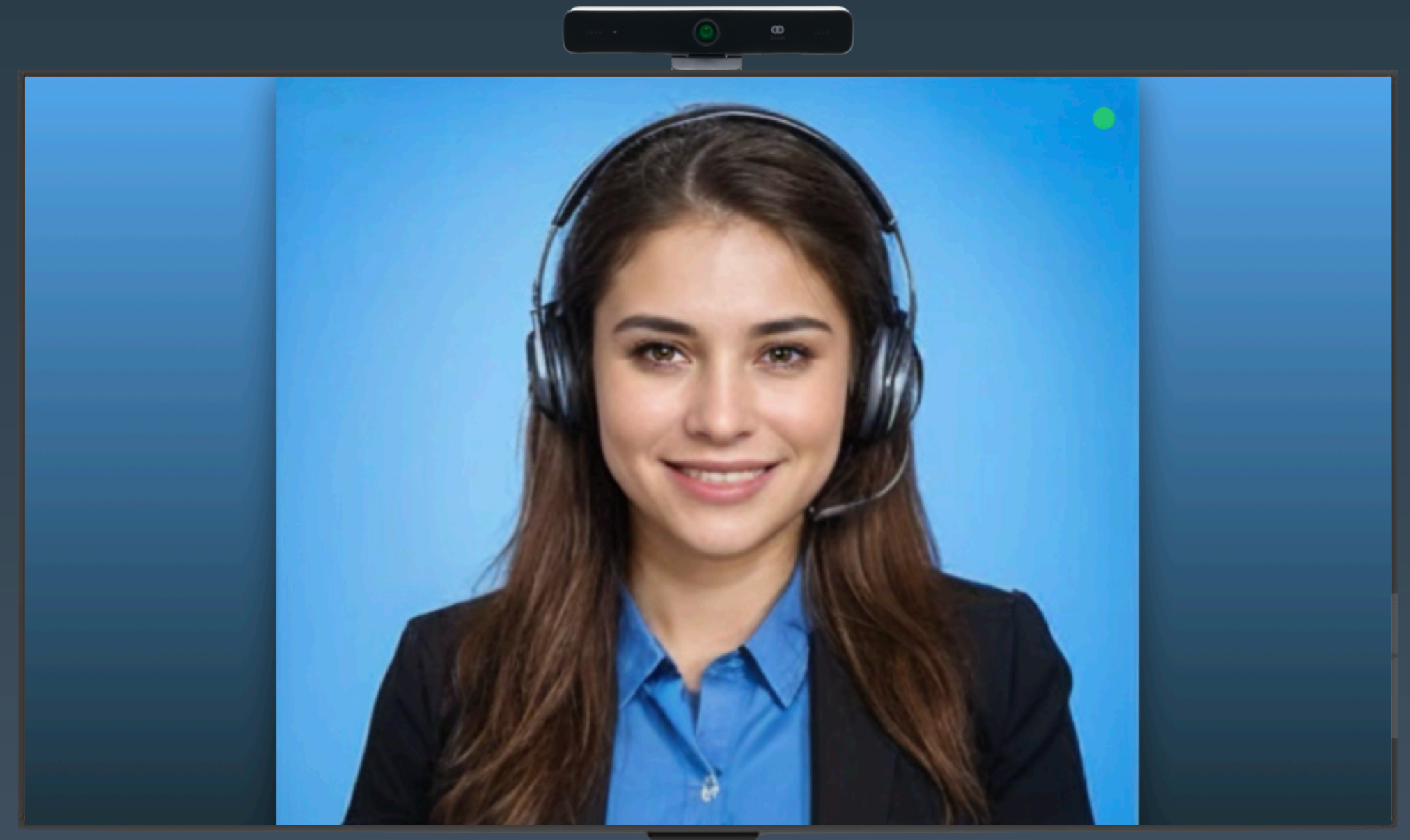


Mode **Full Screen**



Mode **Popup Screen**

## Kiosco - 16:9 Full HD



1920 x 1080



# Automóvil

## Asesor de Venta Remota





# Turismo

## Guía Turístico Remoto





# Retail

## Personal Shopper Remoto





# Telecom

## Asesor de Servicios





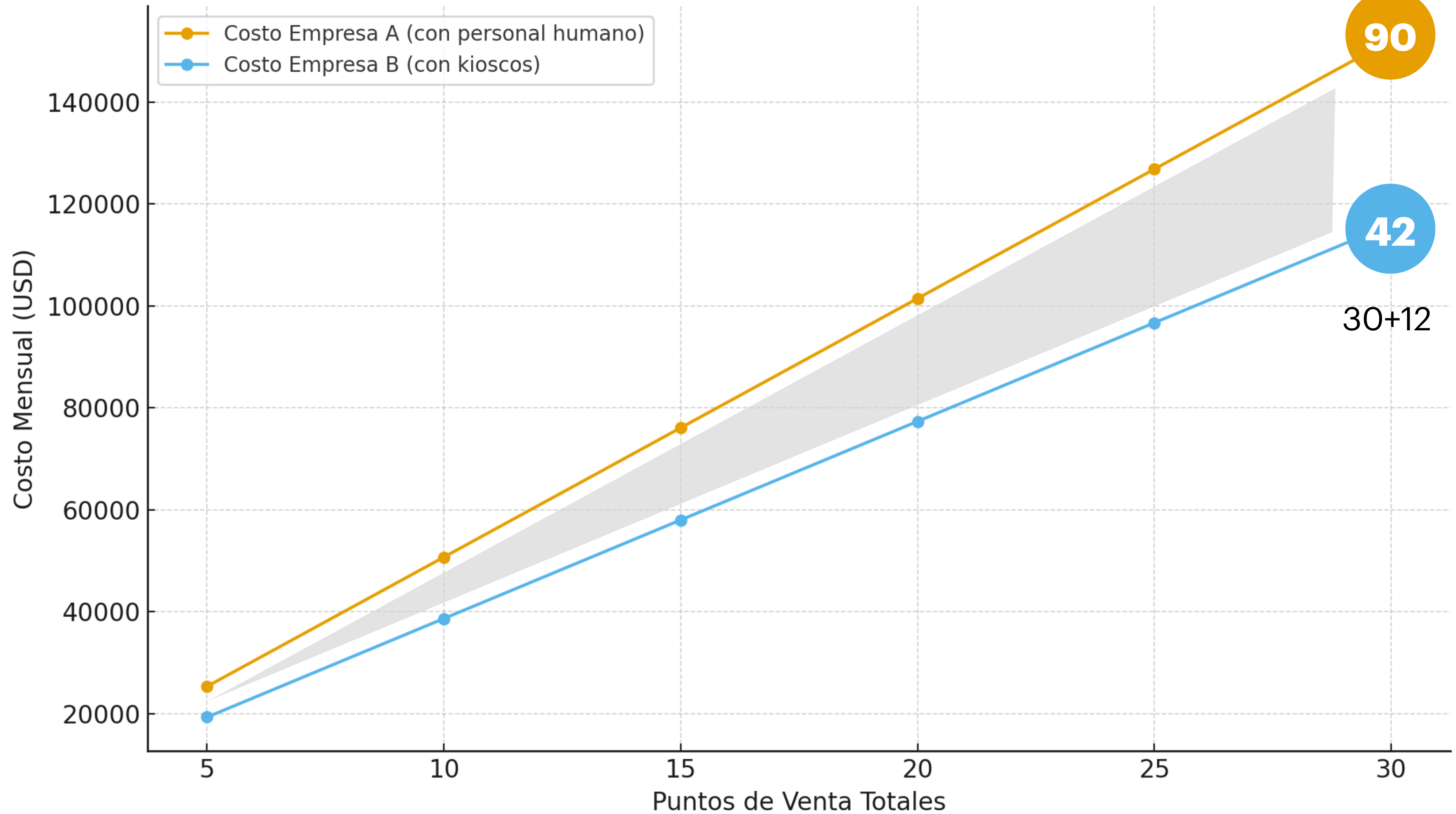
# Finanzas

## Asesor de Productos





Evolución de Costos Mensuales - Empresa A vs B (Ahorro 24%)







24%

Tasa de Ahorro en Costes Operativos\*

\*Según los datos anteriores, puede ser menos o más según el ratio y modelo / tecnología de kioscos



# Conclusiones

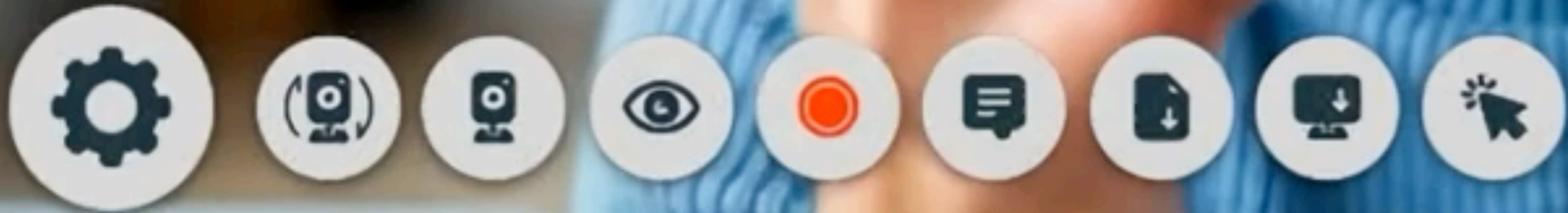
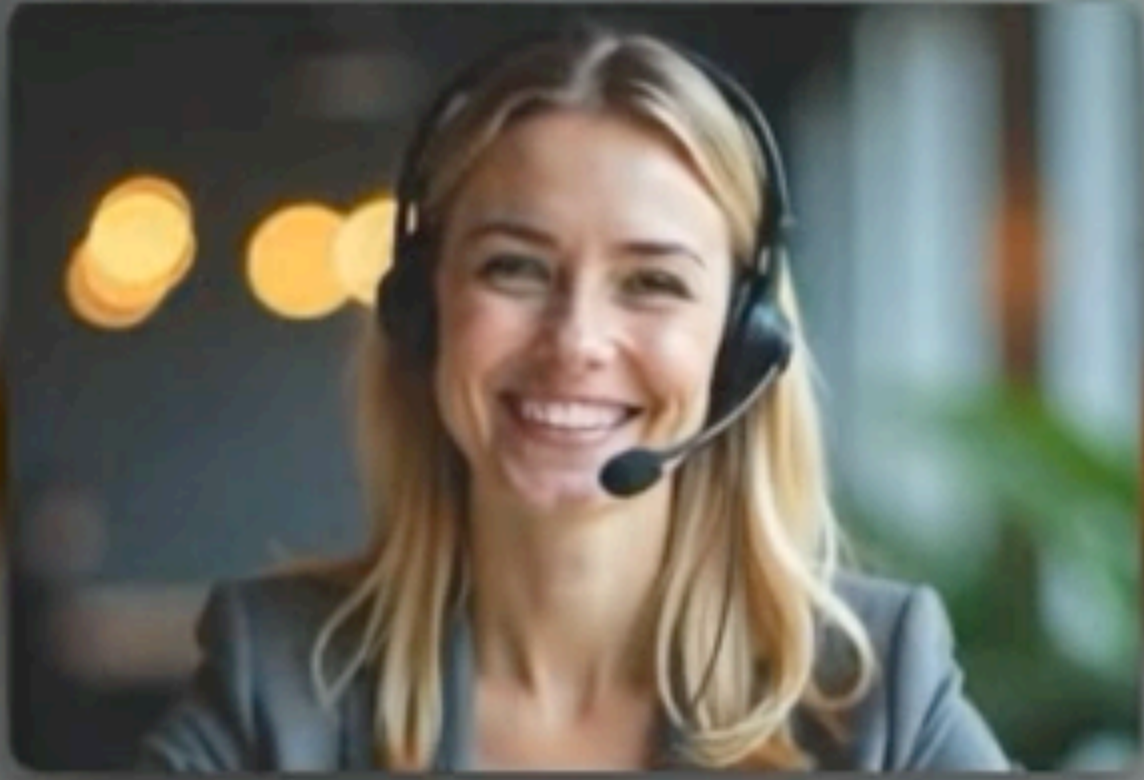
Ahorro, Optimización y Creación de Valor



**La capa humana es diferencial, es dónde  
se juega la esencia del negocio.**

**IH**







**Un futuro mejor es integrar tecnología  
que aporte eficiencia y ubicuidad**

**IH**







# Demos

Videollamadas, WhatsApp, Kioscos...

Interactive **Powers**



