

Transformando la Experiencia Digital

Desayuno Ejecutivo y Presentación de Negocio



Iván Sixto

CEO | Socio Fundador

Experto en Telecomunicaciones y Canales Digitales

Organiza:

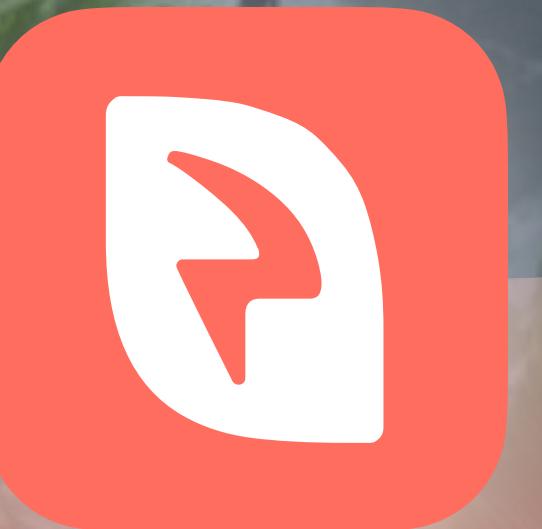


Interactive **Powers**



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



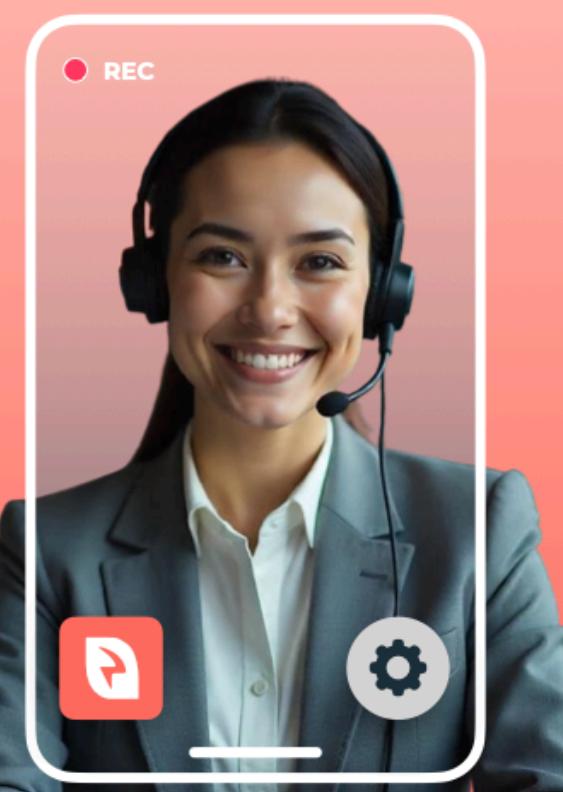
Outsourcing & Offshoring
Consulting
The Human Touch



Human Experience
Kinetic Education
Phygital

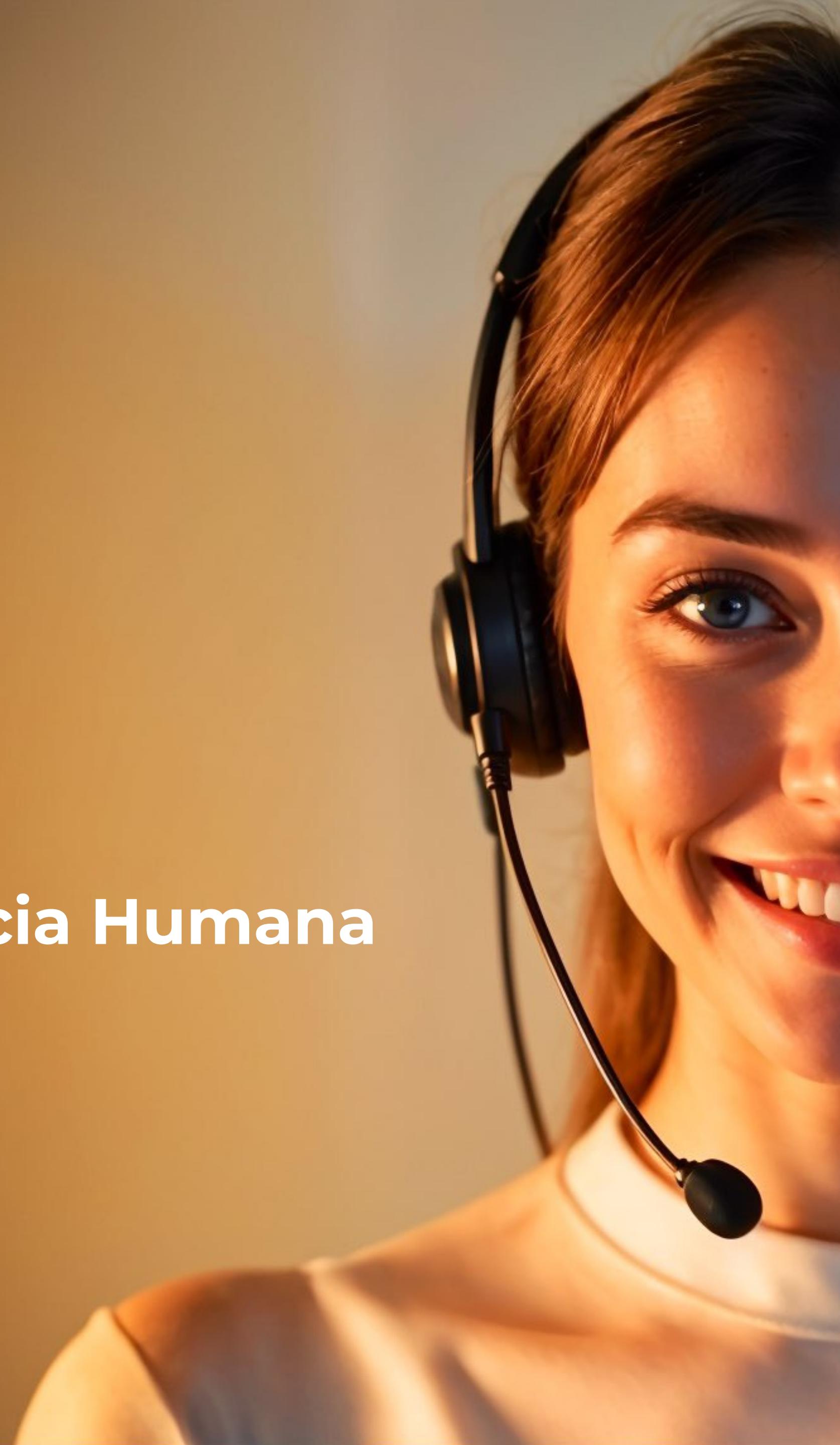


Conectá, Reinventá, Mejorá...
Tus Centros de Contacto
Tus Canales Digitales
Tus Equipos

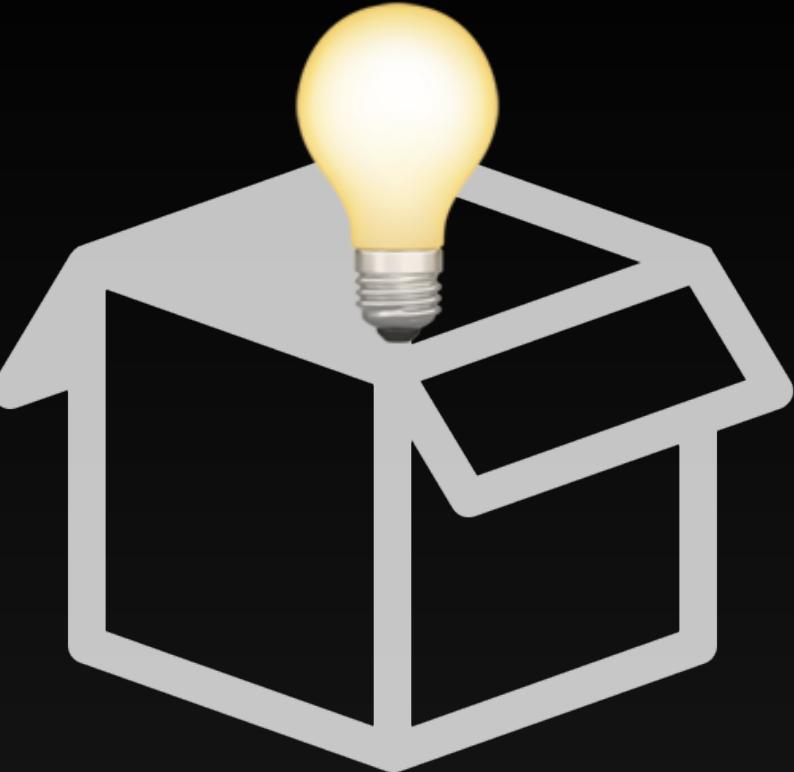


IH

Inteligencia Humana



+ Conectada

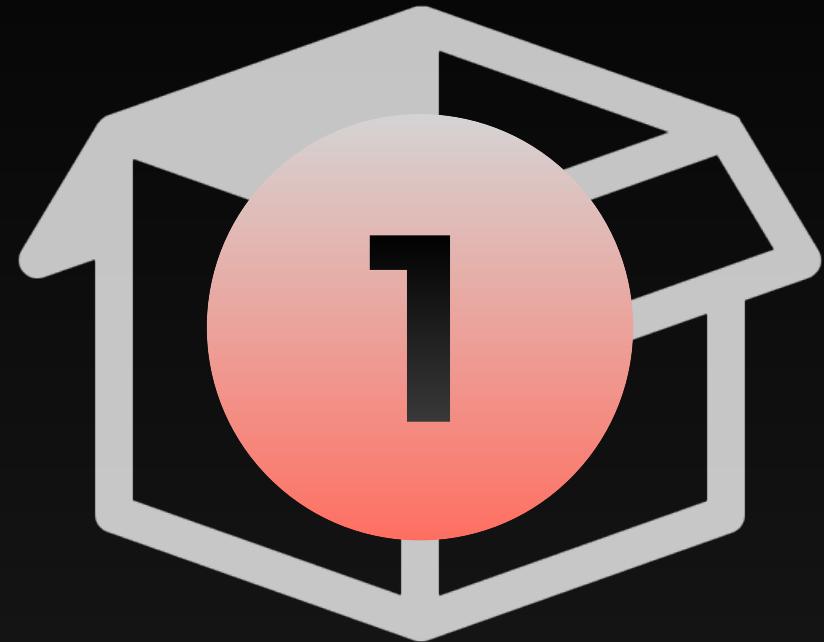


Estrategias para Humanizar e Innovar, en su Atención al Cliente

1

2

3



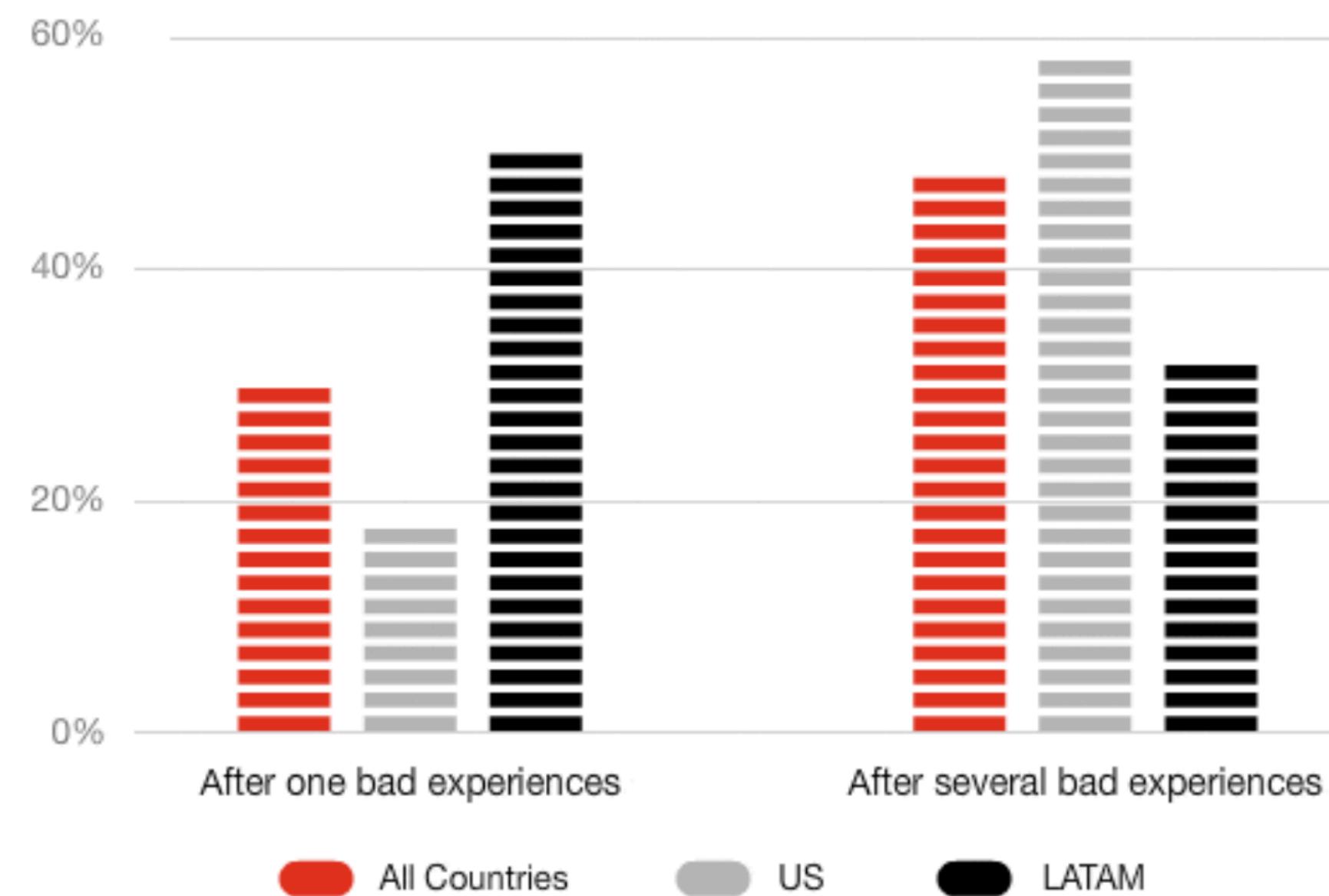
Estadísticas

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

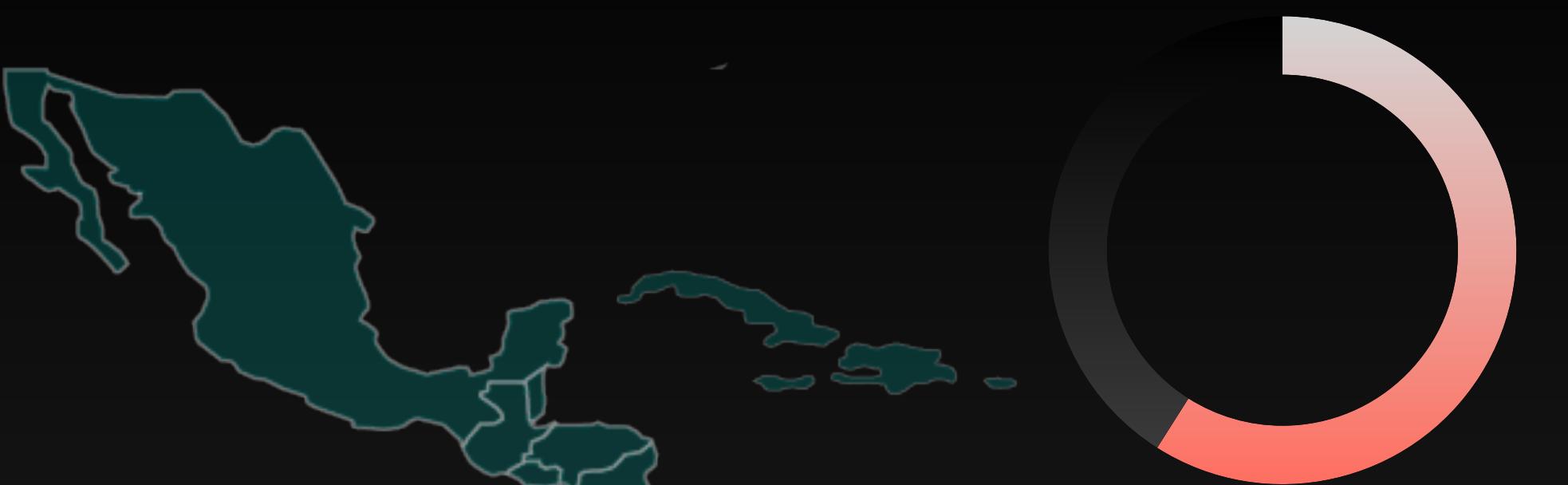
Bad experiences are driving customers away—faster than you think

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](#)





59%

Consumidores LATAM dejan una marca en la 1^a mala experiencia





17%

Consumidores US dejan una marca en la 1^a mala experiencia



The State of Customer Experience report

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



 GENESYS™



54%

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

FCR





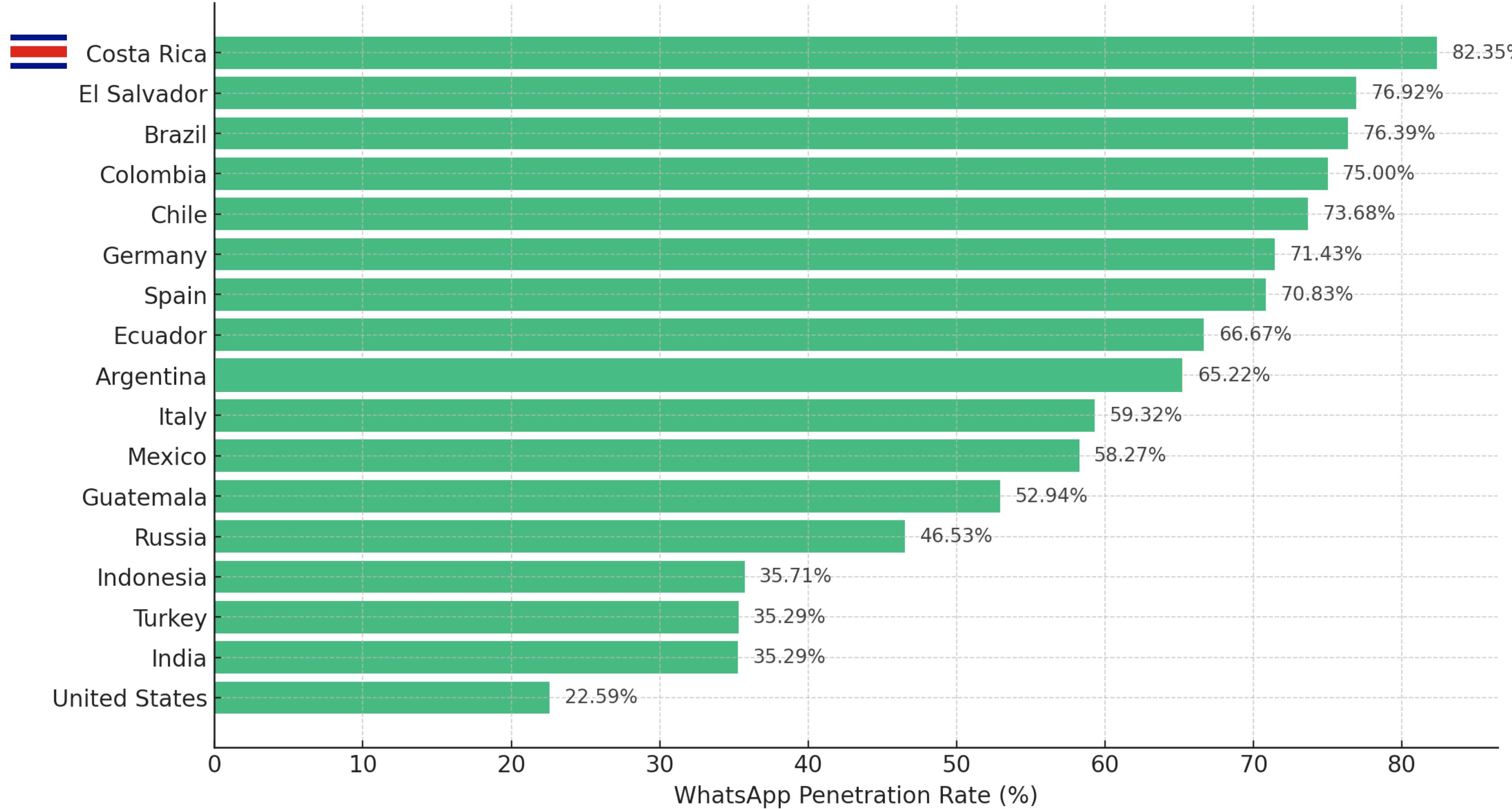
32%

Empresas consideran medir la Resolución en el Primer Contacto

FCR



WhatsApp Penetration Rate by Country





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 respectar 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**.

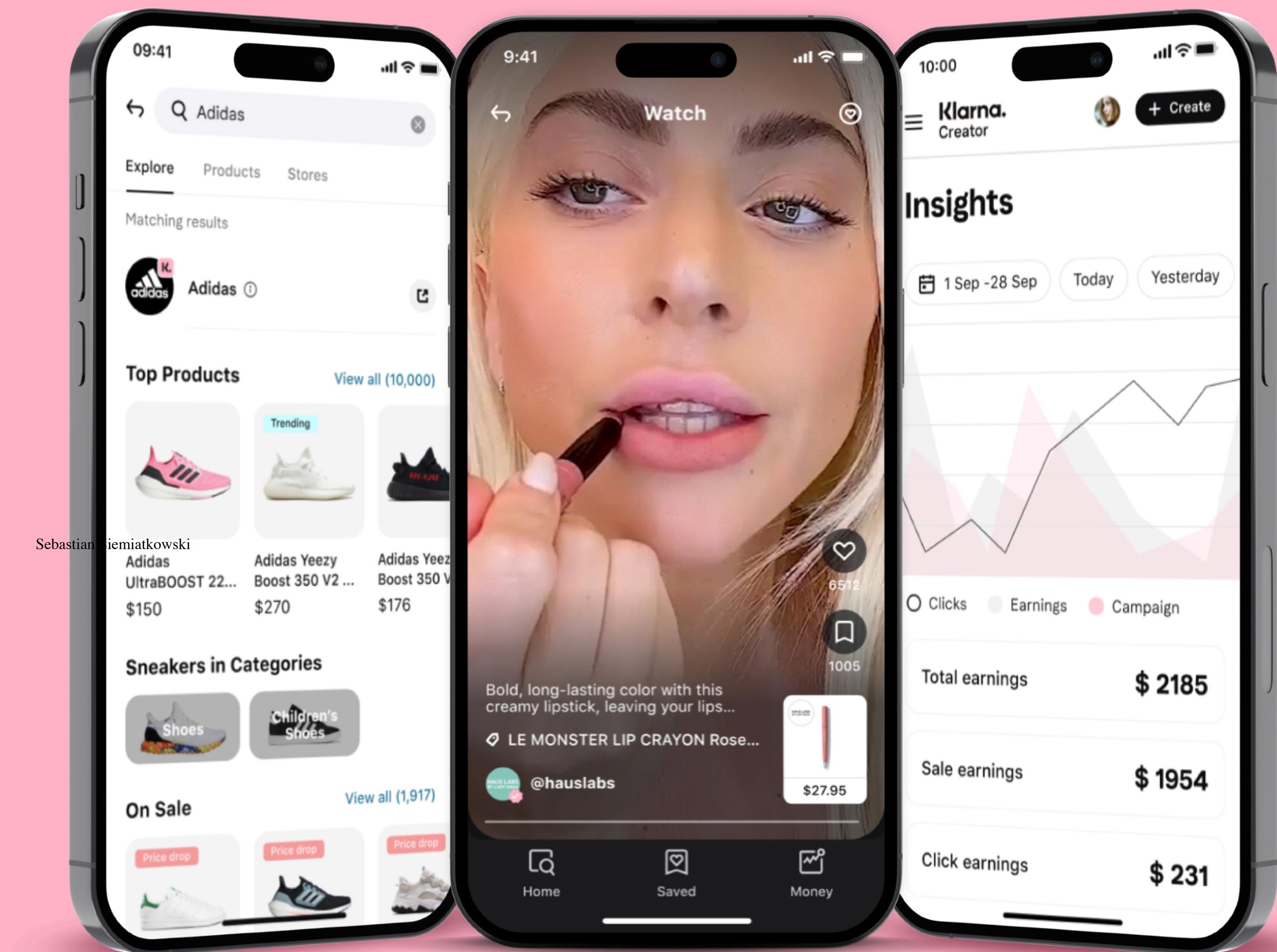


Klarna

Case Study: FinTech

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

Sebastian Siemiatkowski
CEO



Klarna.





+50%

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







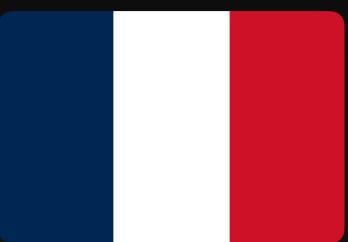
+100%

La Tasa de Conversion en Cara a Cara dobra al Teléfono





Entrepreneur
Management



LA MÉTHODE TAPIE : DE PÈRE EN FILS

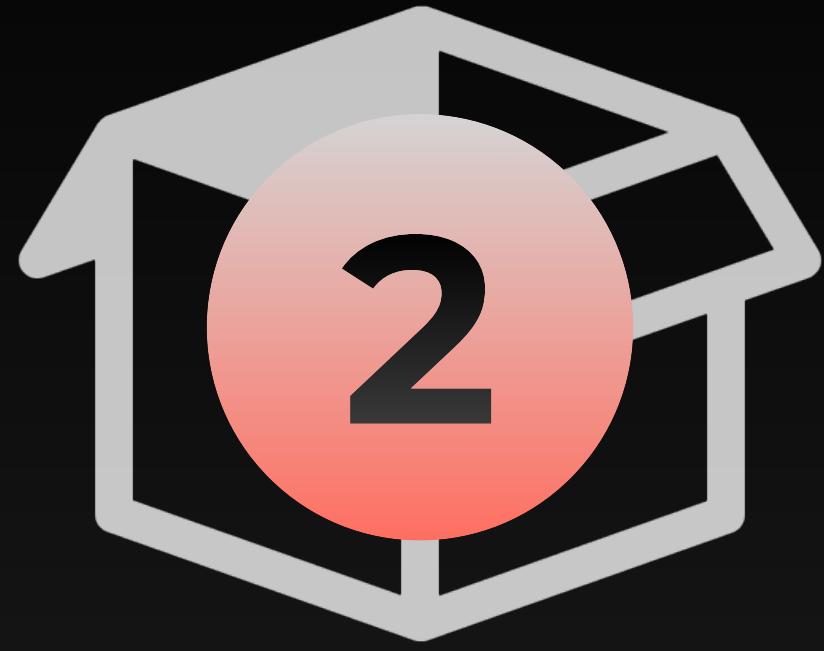
LAURENT TAPIE

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**





A central figure is a woman with dark hair, wearing a black headset with a microphone, smiling broadly. She is dressed in a professional light blue blazer over a white collared shirt. The background is a solid grey. Superimposed on the image are several circular icons and text elements. In the top left, there's a green circle containing a white telephone icon, and next to it is a larger green oval containing a white icon of two overlapping documents. In the top right, there's a red circle containing a white document icon, and next to it is a larger red circle containing a white video camera icon. At the bottom, there are five more circles connected by dashed lines: a green one on the far left, a black one with a white 'X' in the middle, a blue one with a white paper airplane on the right, a pink and purple one with a white wavy line below it, and a blue one with a white message icon on the far right. A large, semi-transparent dark grey circle is centered over the woman's torso, containing the word "SPLIT" in white capital letters.

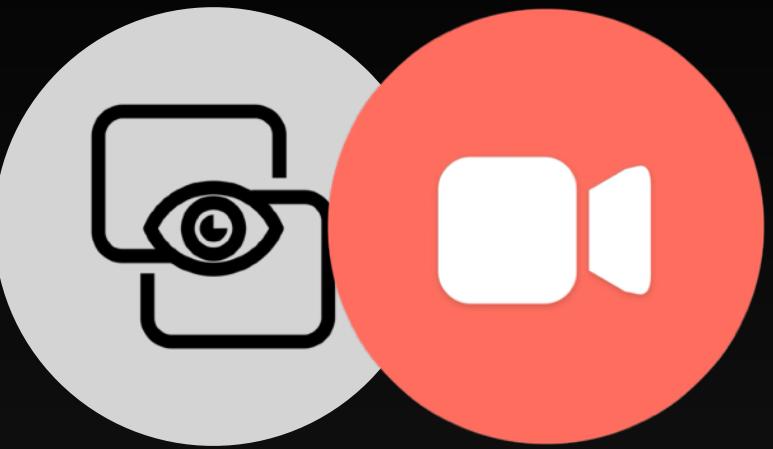
SPLIT



Voice Calling

Video Calling

Llamada Telefónica



Redes Sociales



WhatsApp Business

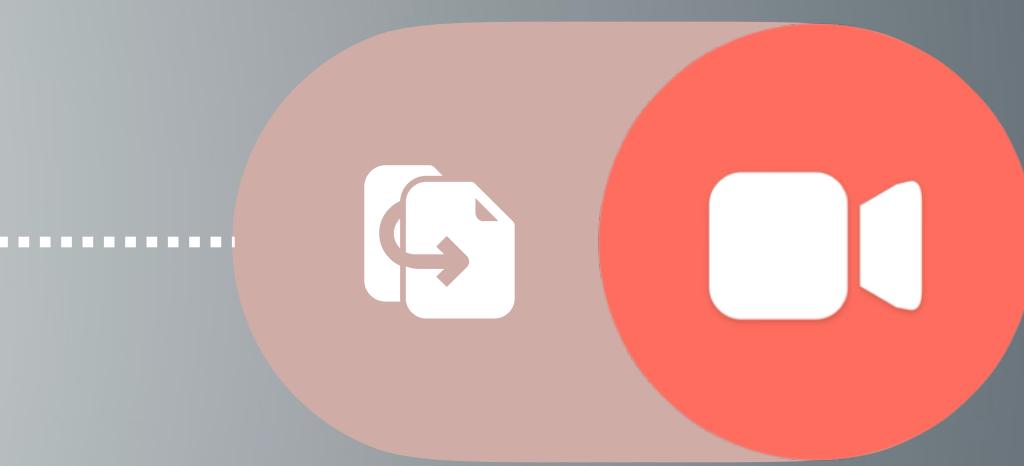
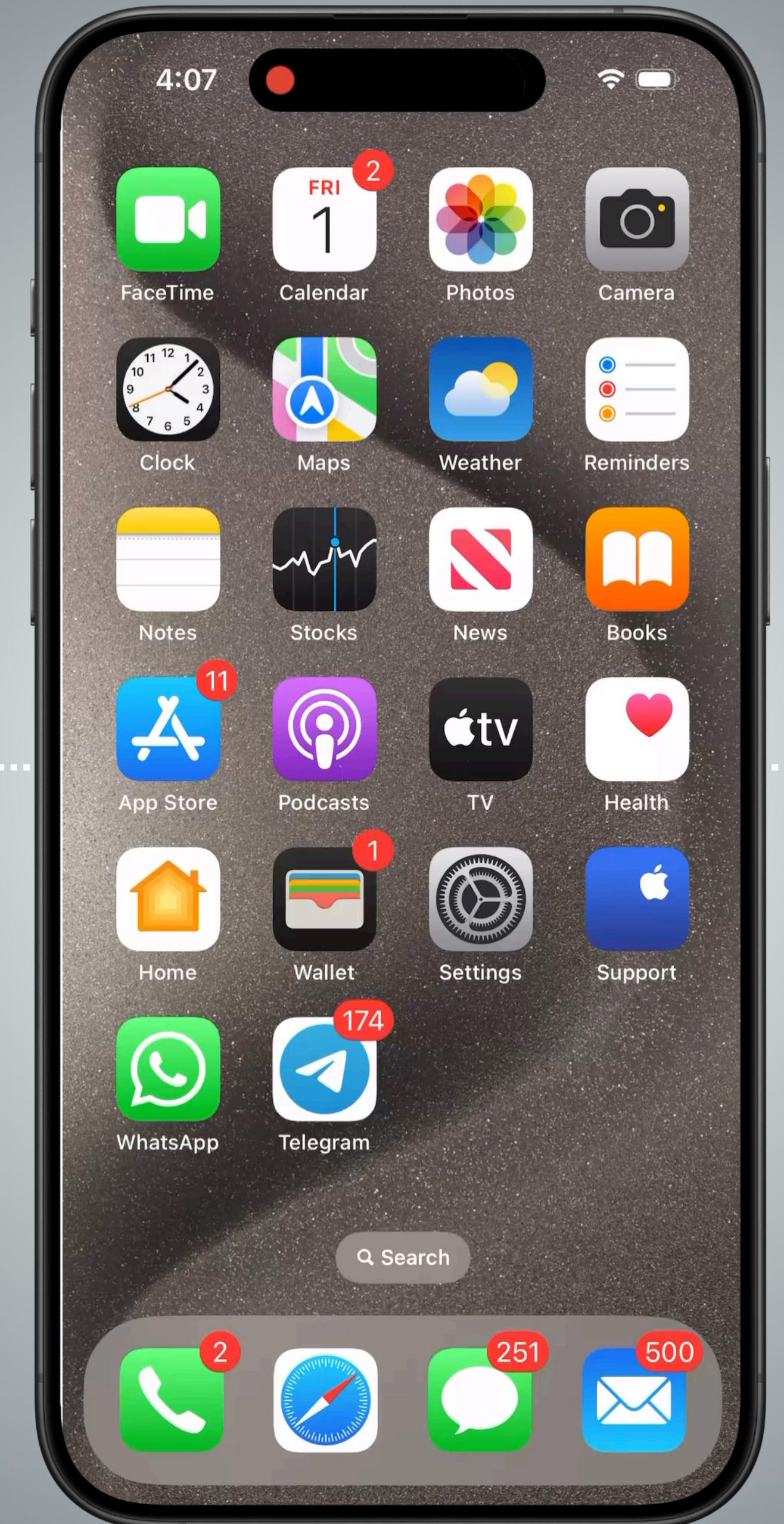


Web Chat | SMS ...





WhatsApp



Video Calling



Asistencia y s...
intermundial.com.mx

Intermundial

Asistencia y seguro de viaje al mejor precio

Tu plan de asistencia en 3 pasos

Introduce los datos de tu viaje

- Asistencia 24/7 en tu idioma
- Cobertura personalizable
- Servicios premium

¿Quiénes somos?

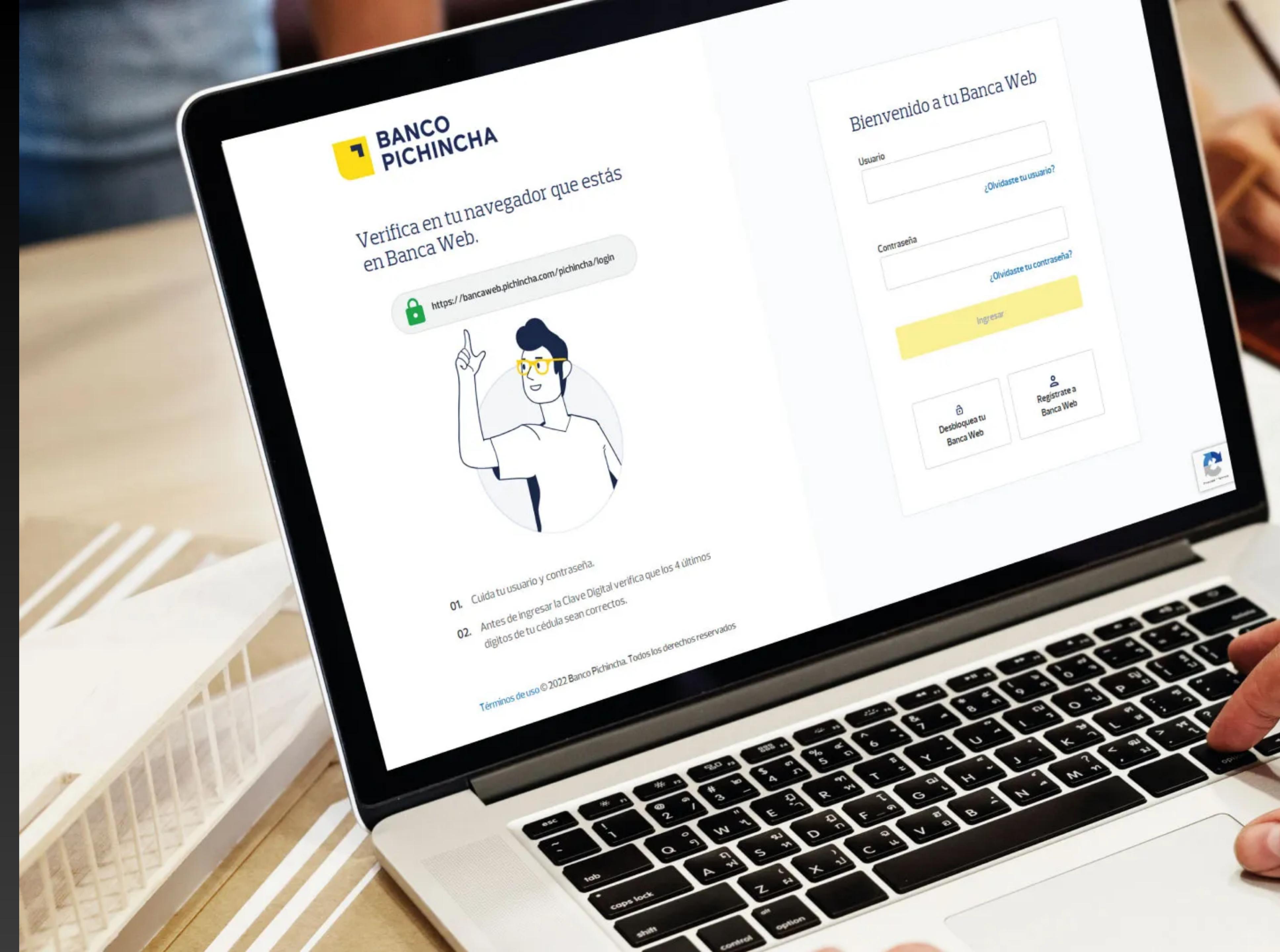
Expertos en asistencia y seguros de viaje desde hace 30 años

Nuestro destino siempre ha sido, es y será cuidar de

Asegurando tu viaje con la mejor asistencia y el mejor seguro de viaje.



Se trata de ti.





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.

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 available with your Apple devices.

The Apple Store

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 >](#)

Trade in your current device. Get credit toward a new device.

Get a personalized shopping experience in the Apple Store app.

Customize and create the style of...







50 AÑOS

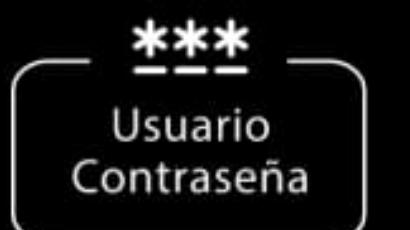


Llegamos con visión
y llenos de sueños.

Conoce más



Ingrésa a Banca Móvil



Puntos de Atención | Ayuda

V 1.69



WIP - Transferencias

wip

Afiliate



Transferencias



Ajustes



Wip - Afiliación

wip

Transfiere en un Wip

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

Tus datos siempre están protegido

¡Afíliate ahora!

Comencemos

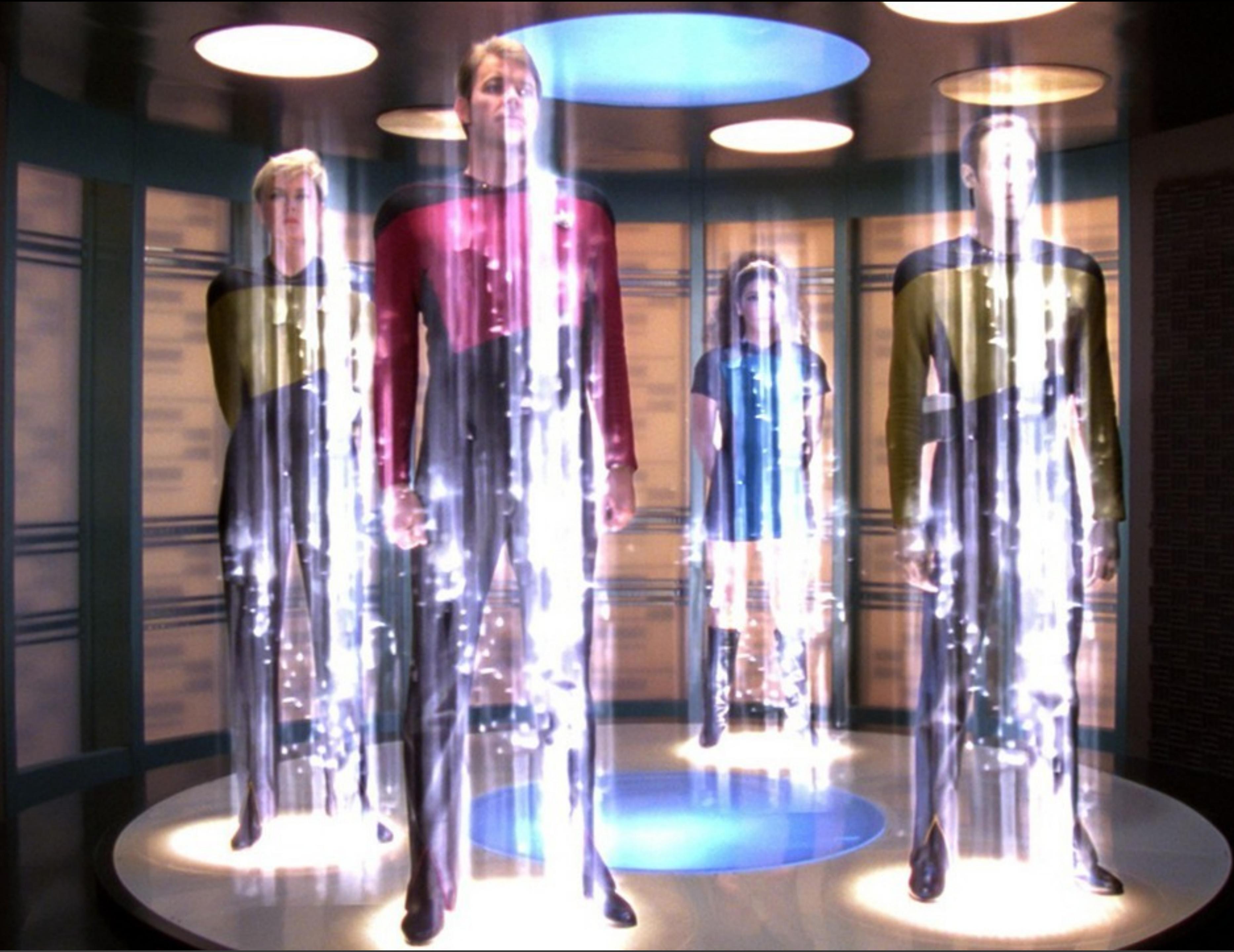


Telepresencia Humana

Estrategia para Conectar Agentes IH en Físico y Digital

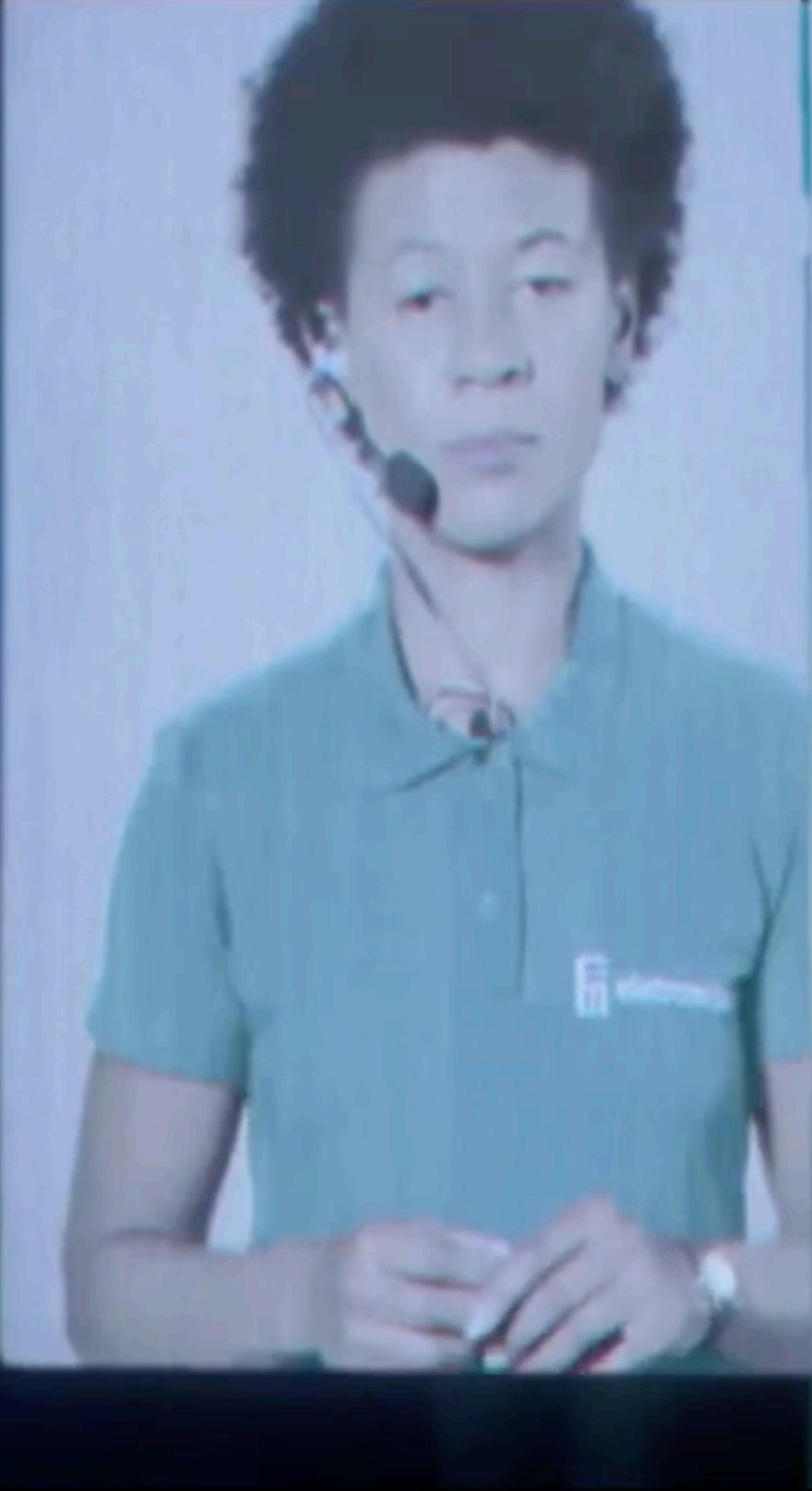
Phygital

Interactive **Powers**





 eletromidia

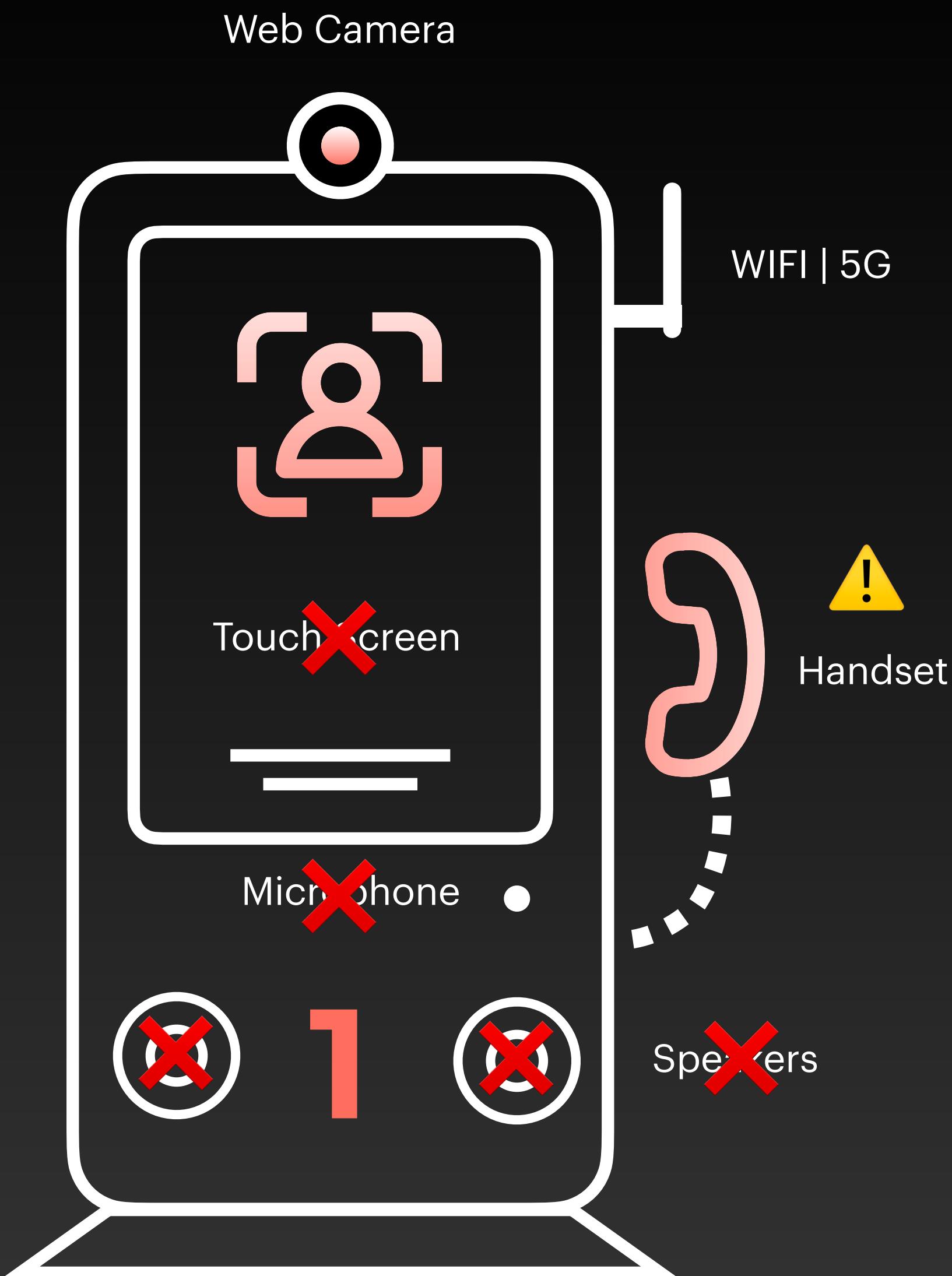




QUINTA-FEIRA

16.02.23 | 0:25

Multimedia Kiosk





BanBif



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





Agente Fijo Remoto

Handset



Barra de Navegador Web

Solo en oficina bancaria

Tableta Android

Multimodal Kiosk



Kinetic Kiosk





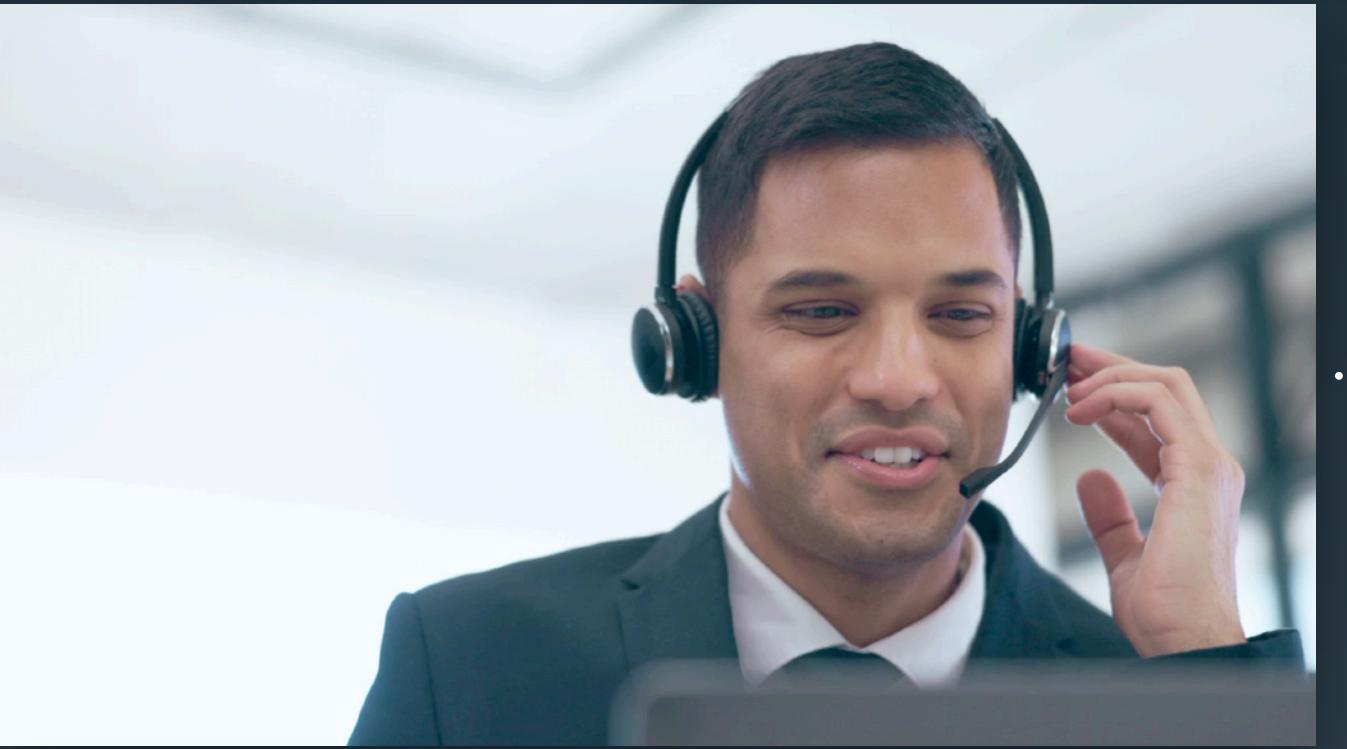
3500

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



WIFI | 5G | LTE

Centro de Contacto



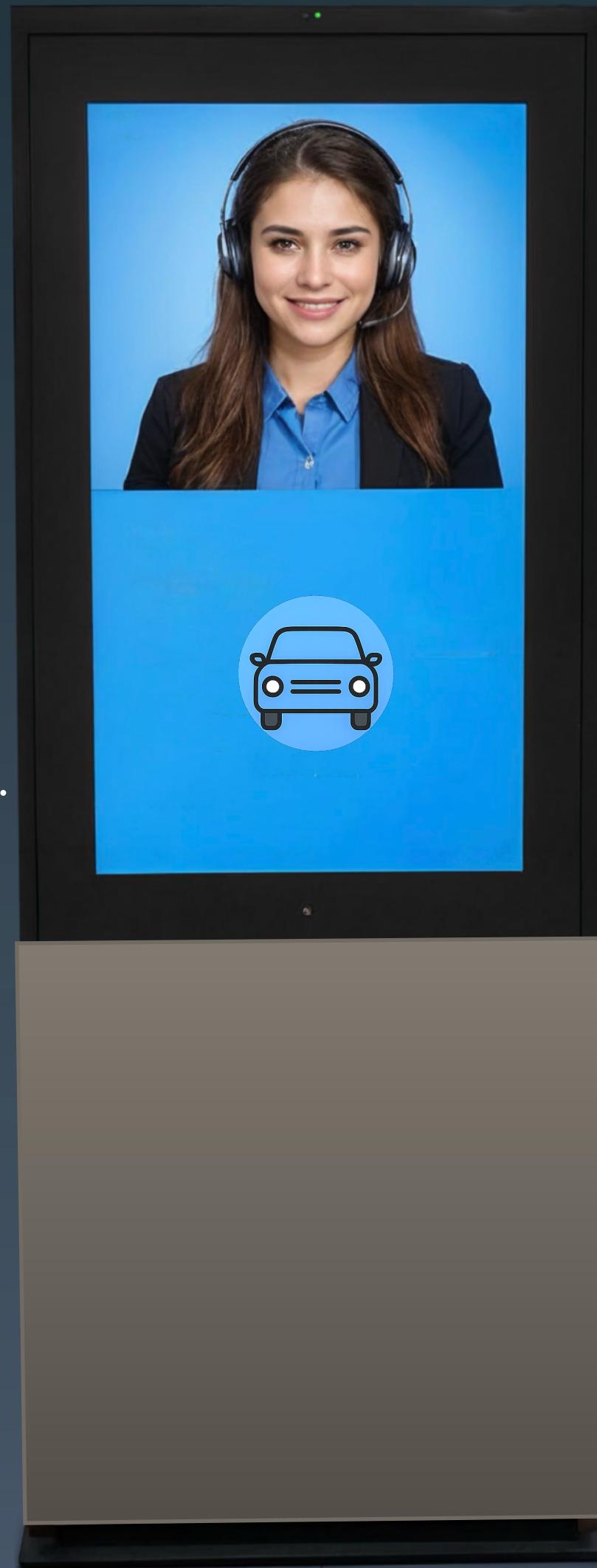
Agentes Distribuidos
Aprovecha los recursos de otros centros

Agentes Centralizados

Aprovecha más turnos y/o operativa externa



Internet

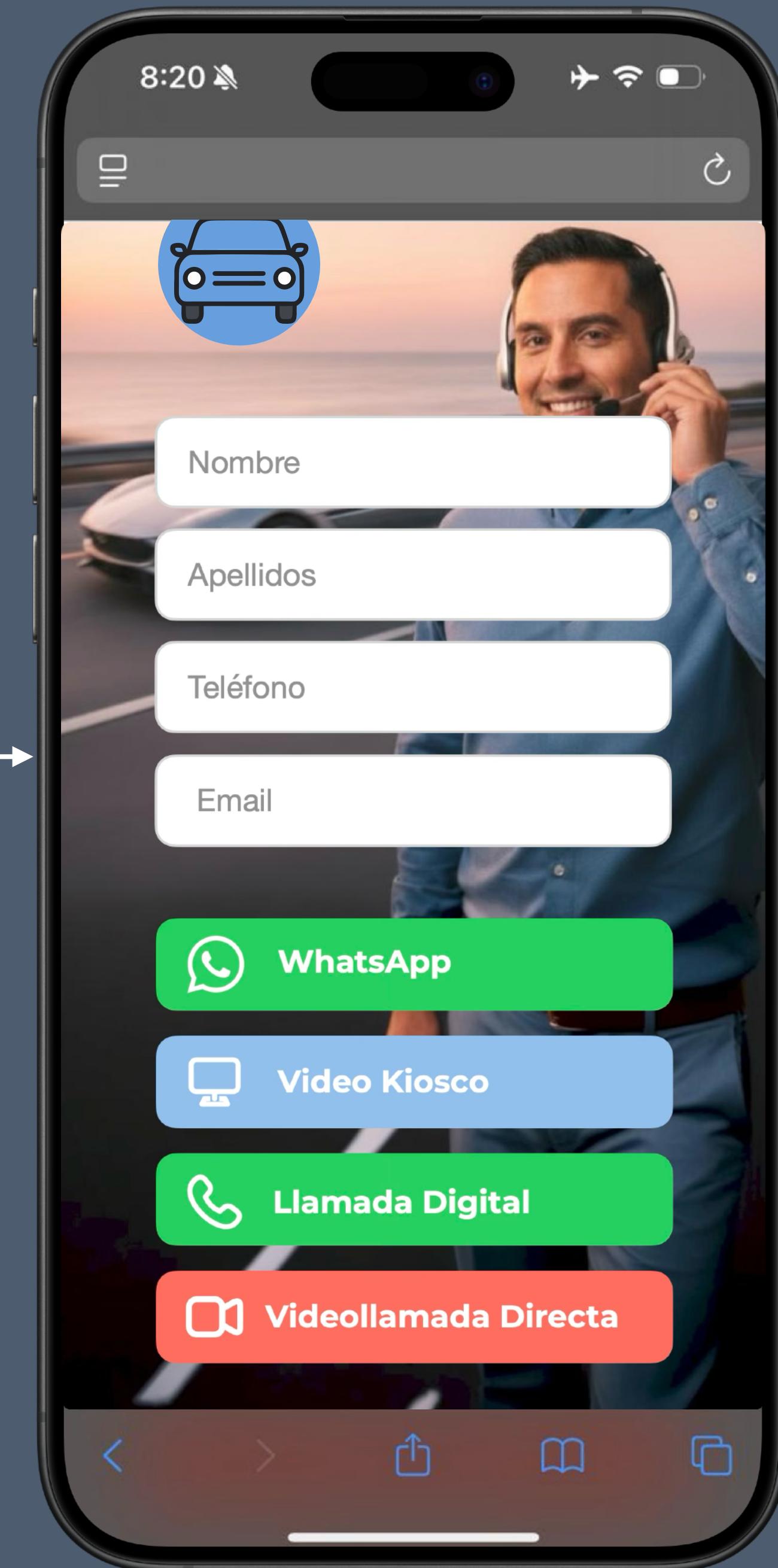


Kioscos

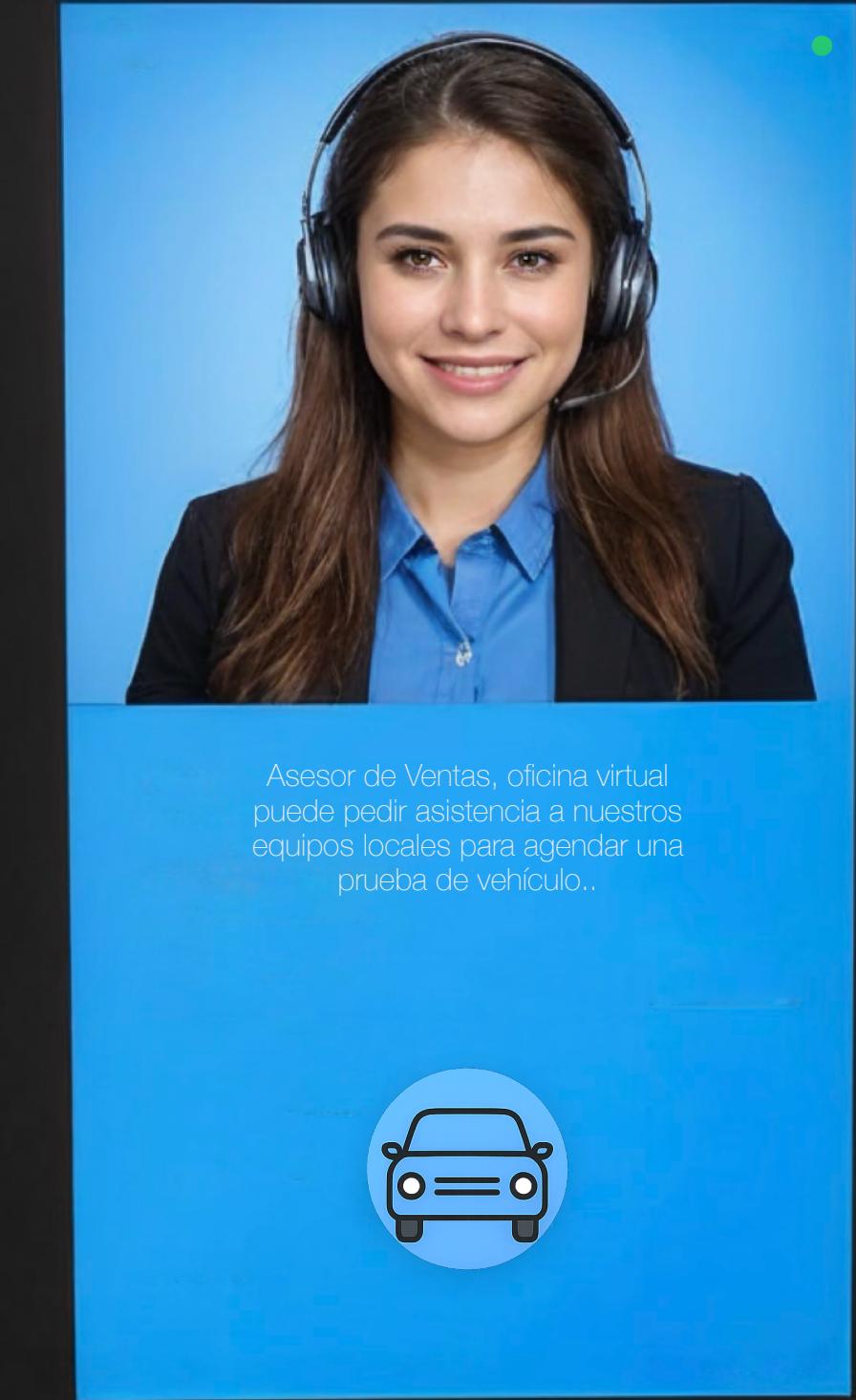


Formulario Configurable de Datos de Contacto

Conexión
Botones FAB
Personalizables
Multimodales

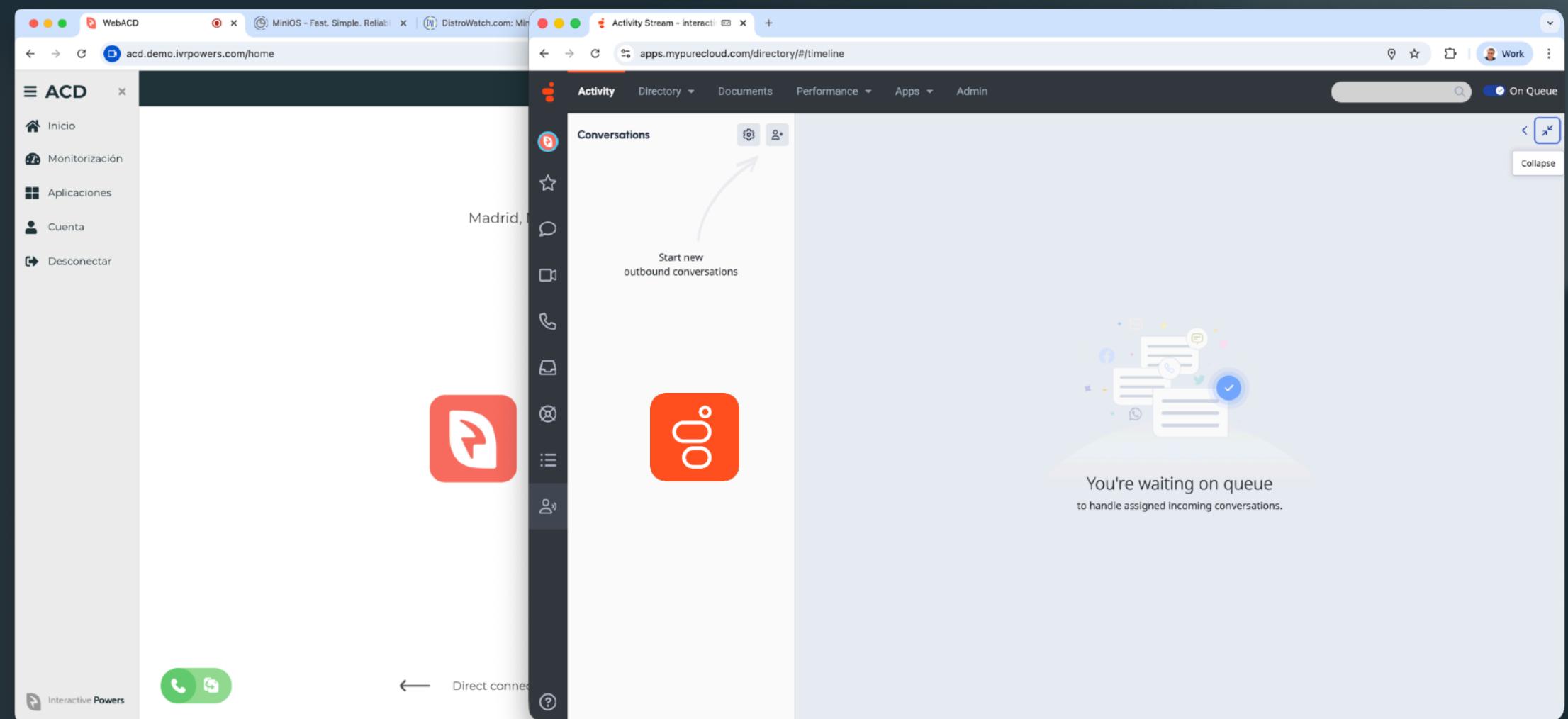


Asesores humanos remotos Conectado en segundos Priorización avanzada



Teleasistencia Telesoporte Televenta

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



A professional man with dark hair and a beard is smiling while talking on his smartphone. He is wearing a dark blue suit jacket over a white shirt and a red patterned tie. The background shows a modern cityscape with tall buildings and a clear sky.

 **Video Kiosco**

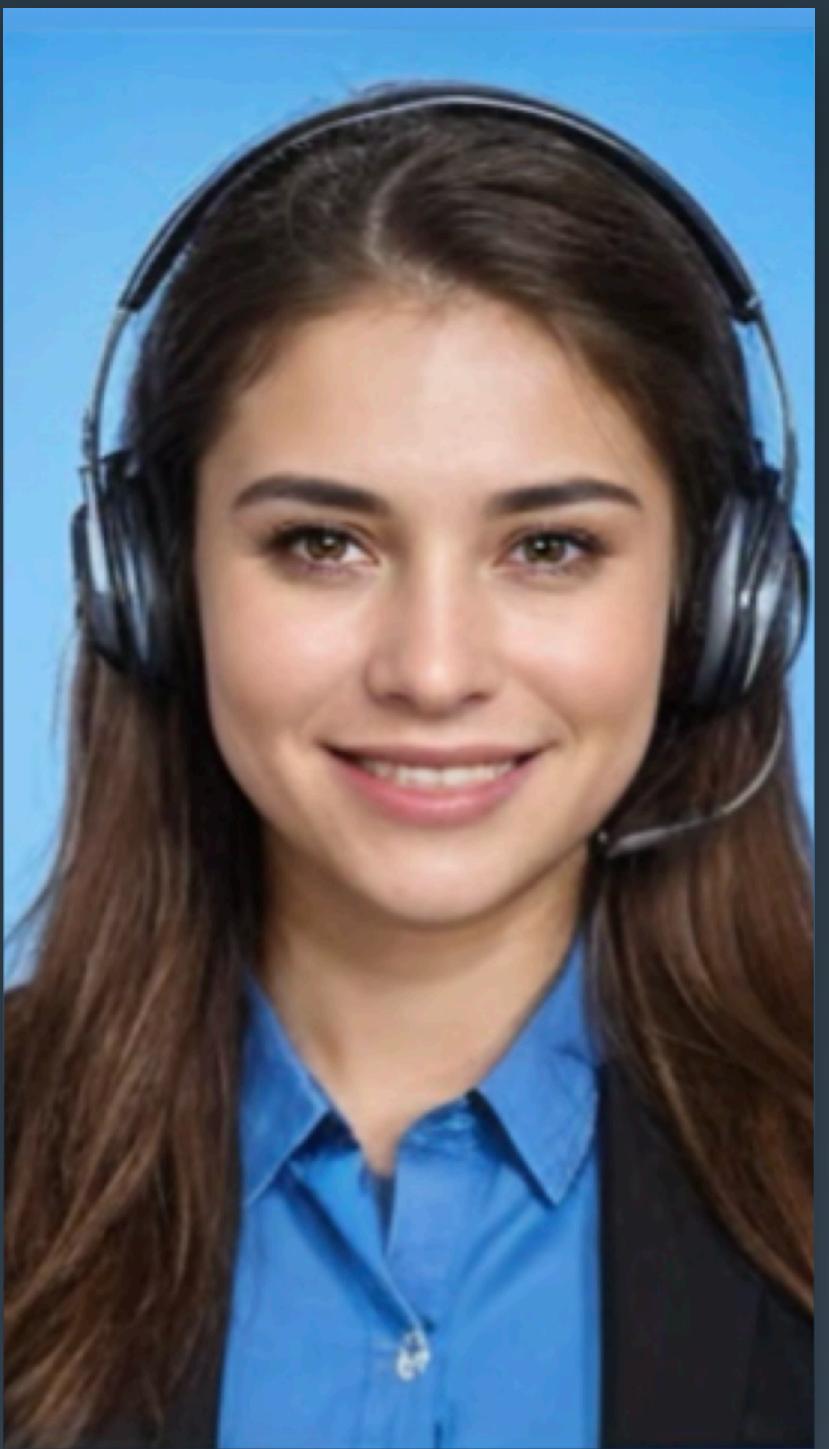
 **Video Llamada Directa**

 **Llamada Digital**

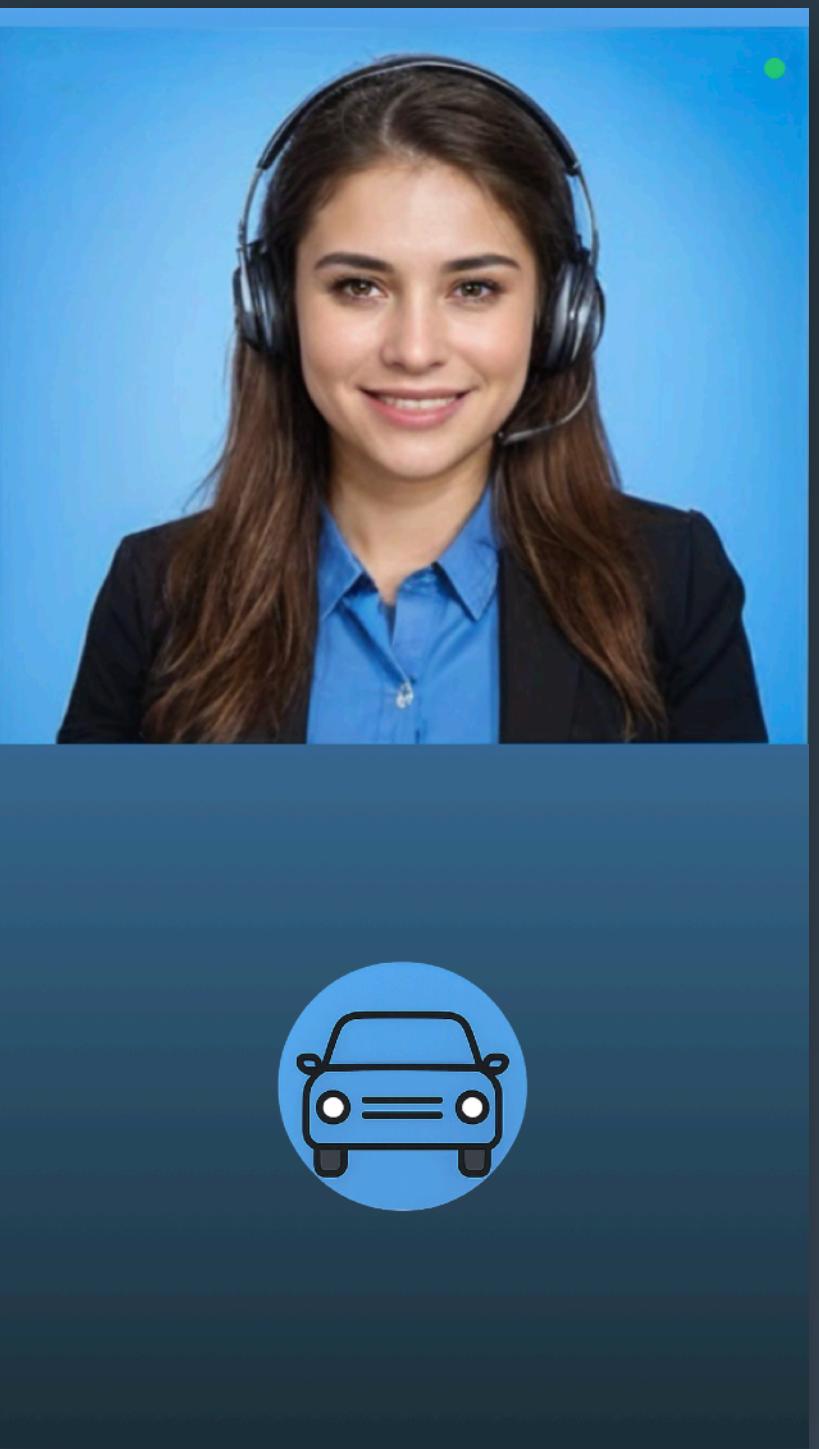
 **WhatsApp...**

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.

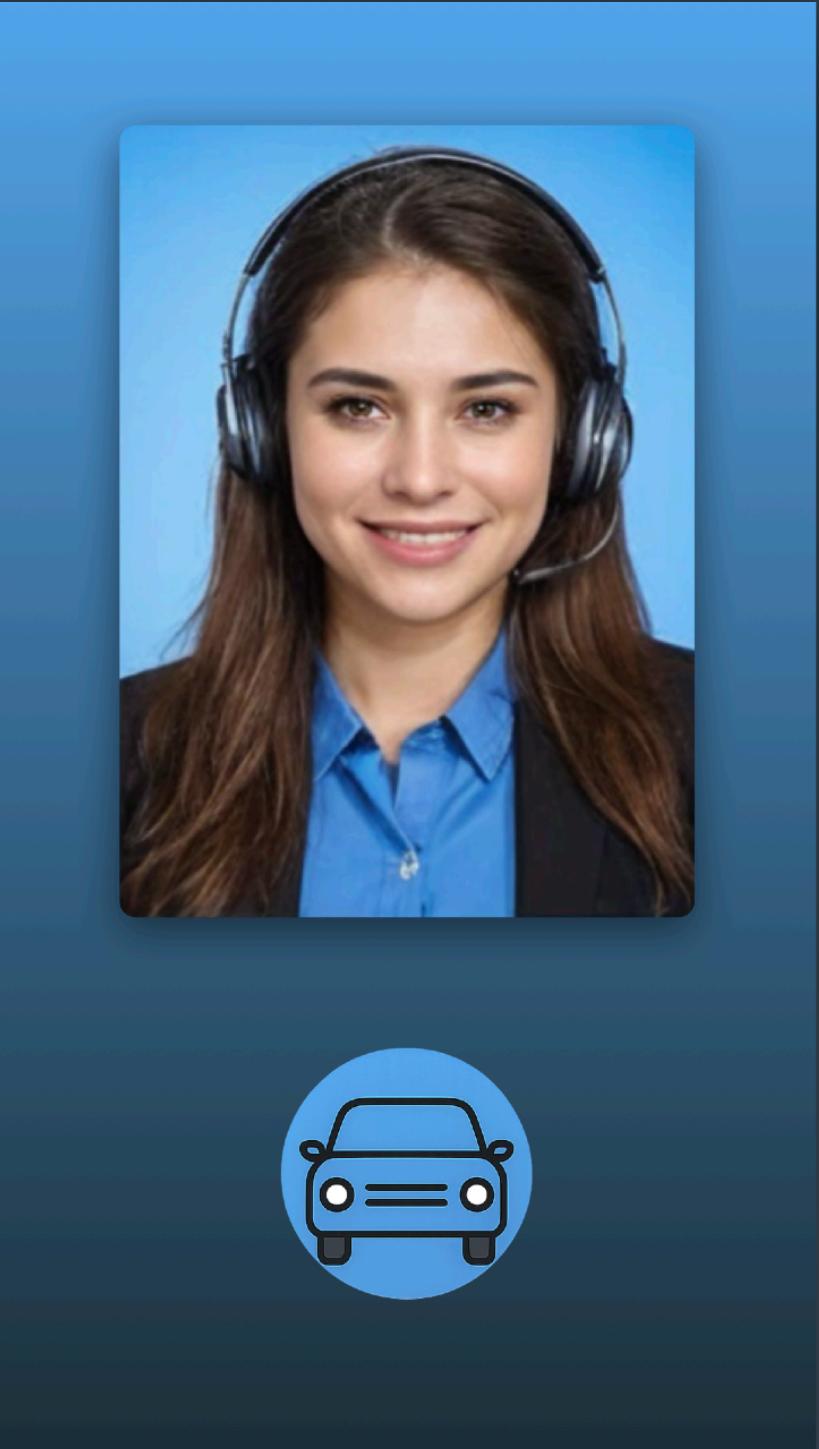
Kiosco - 9:16 Full HD



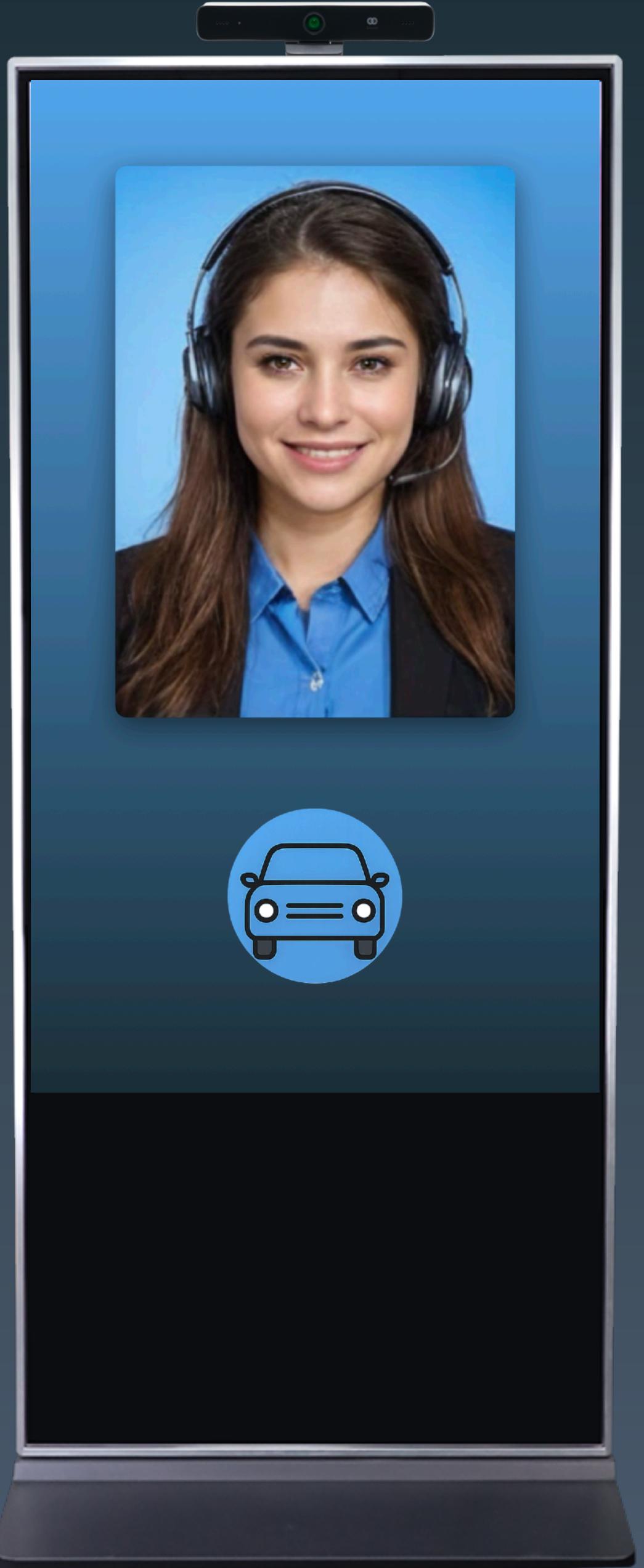
Mode **Full Screen**



Mode **Half Screen**



Mode **Popup Screen**

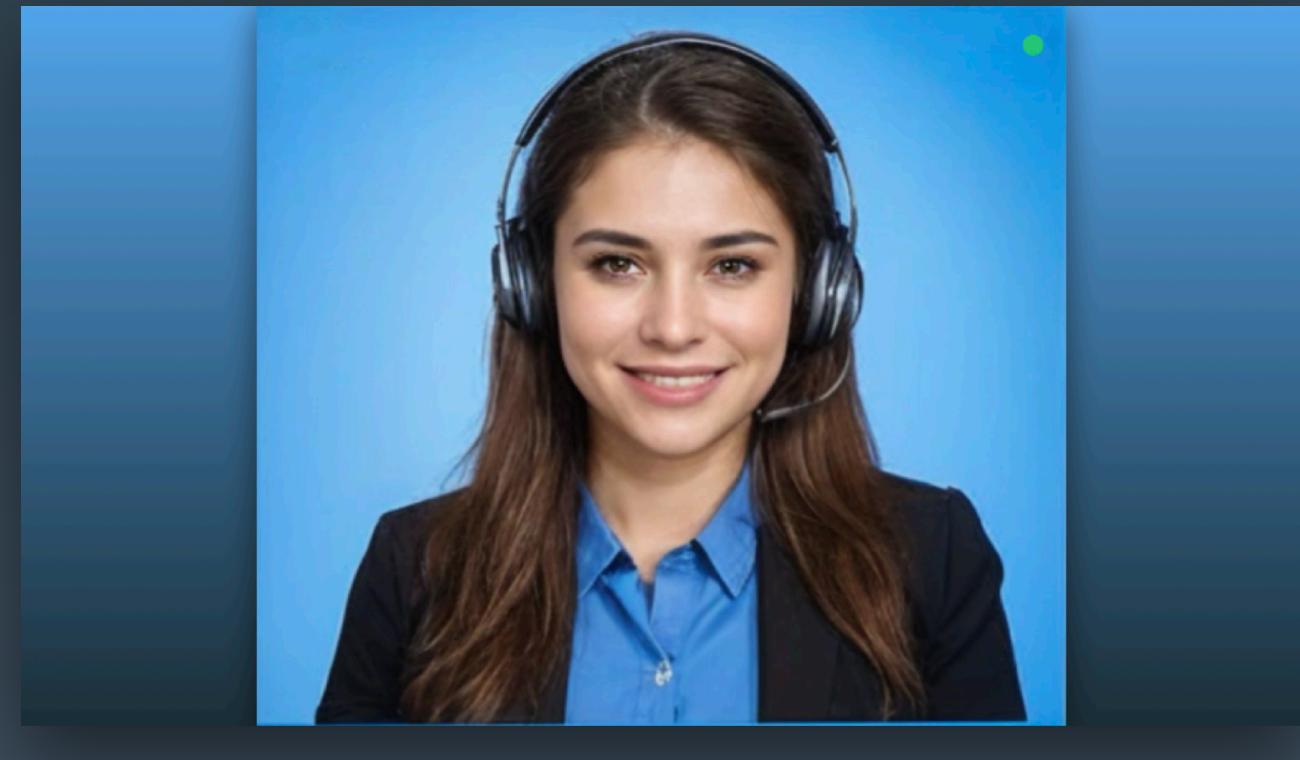


1080 x 1920

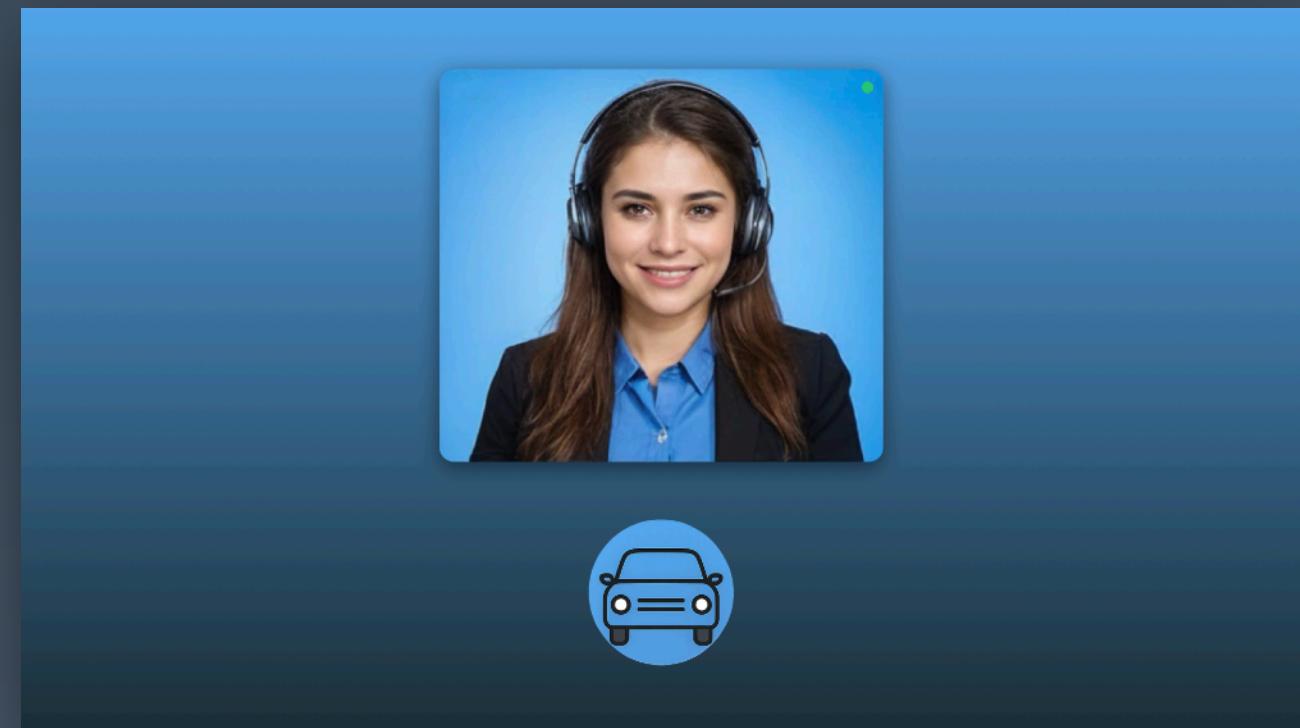
Kiosco - 16:9 Full HD



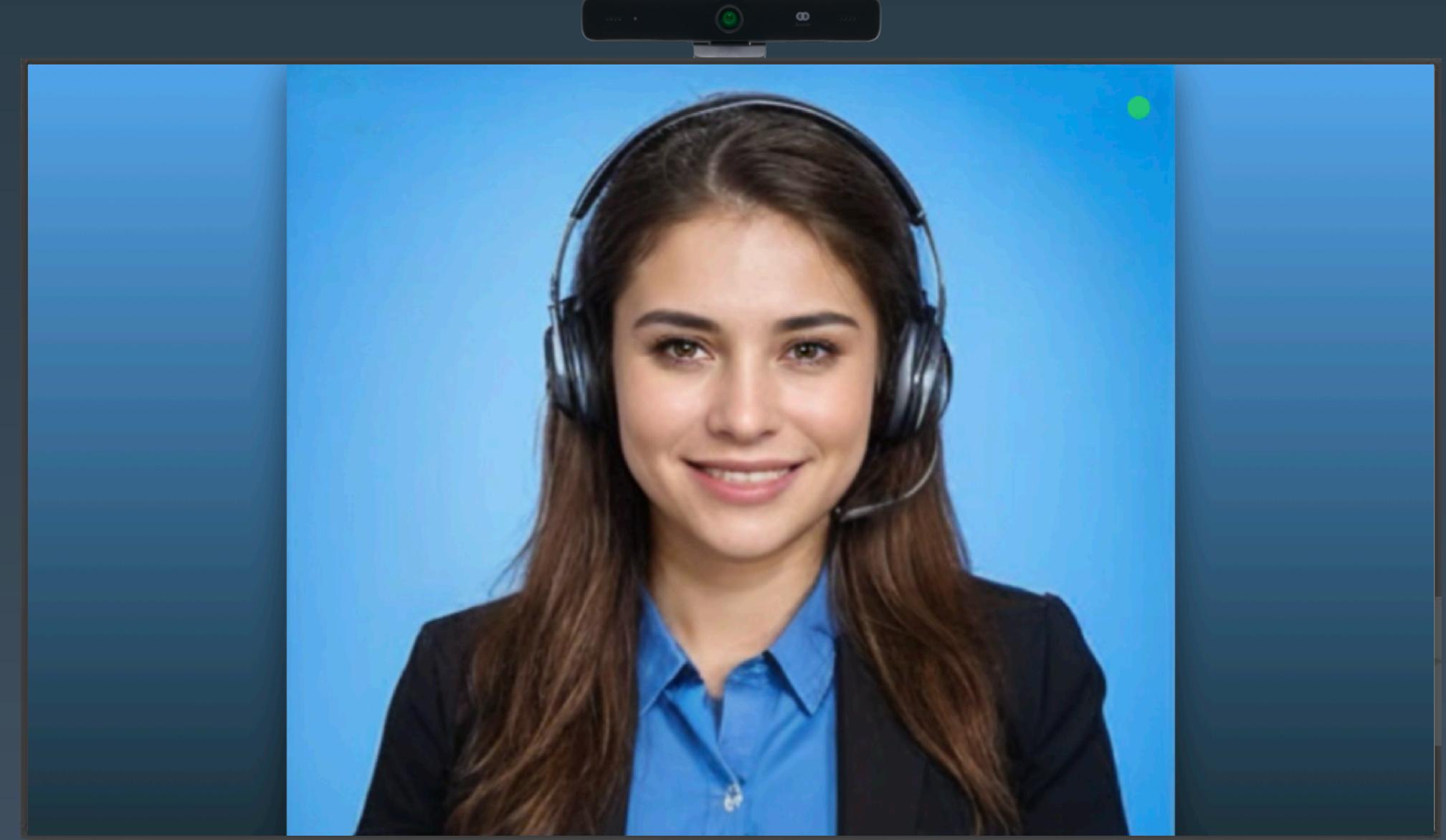
Mode **Half Screen**



Mode **Full Screen**



Mode **Popup Screen**



1920 x 1080

Automóvil

Asesor de Venta Remota



Turismo

Guía Turístico Remoto



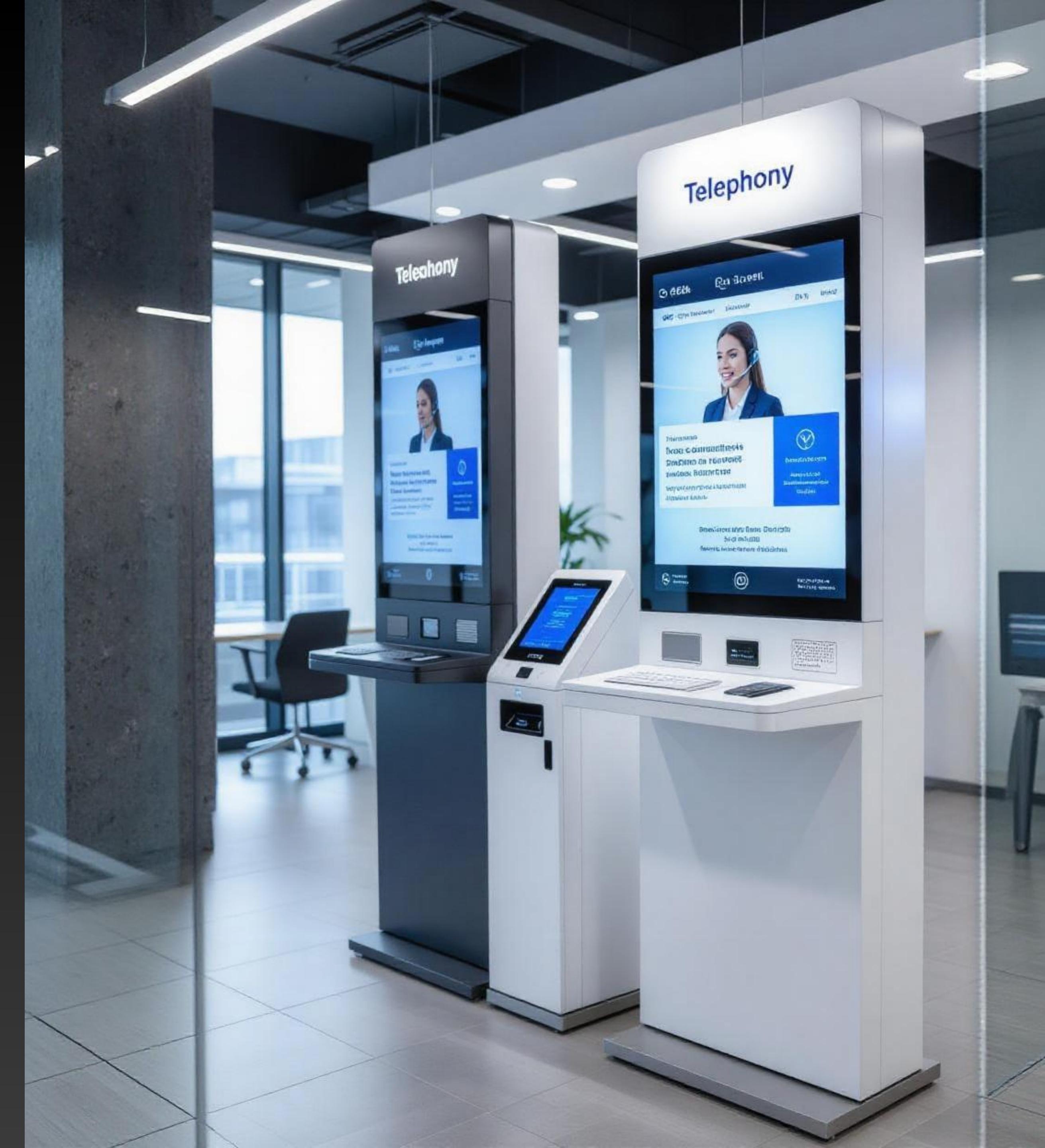
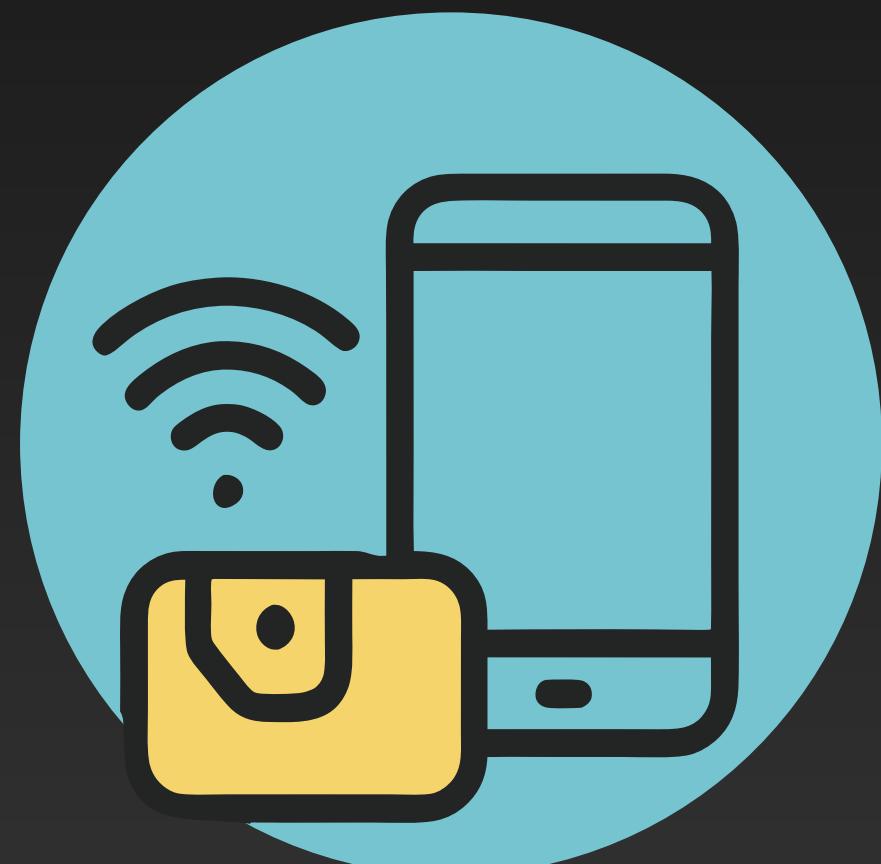
Retail

Personal Shopper Remoto



Telecom

Asesor de Servicios

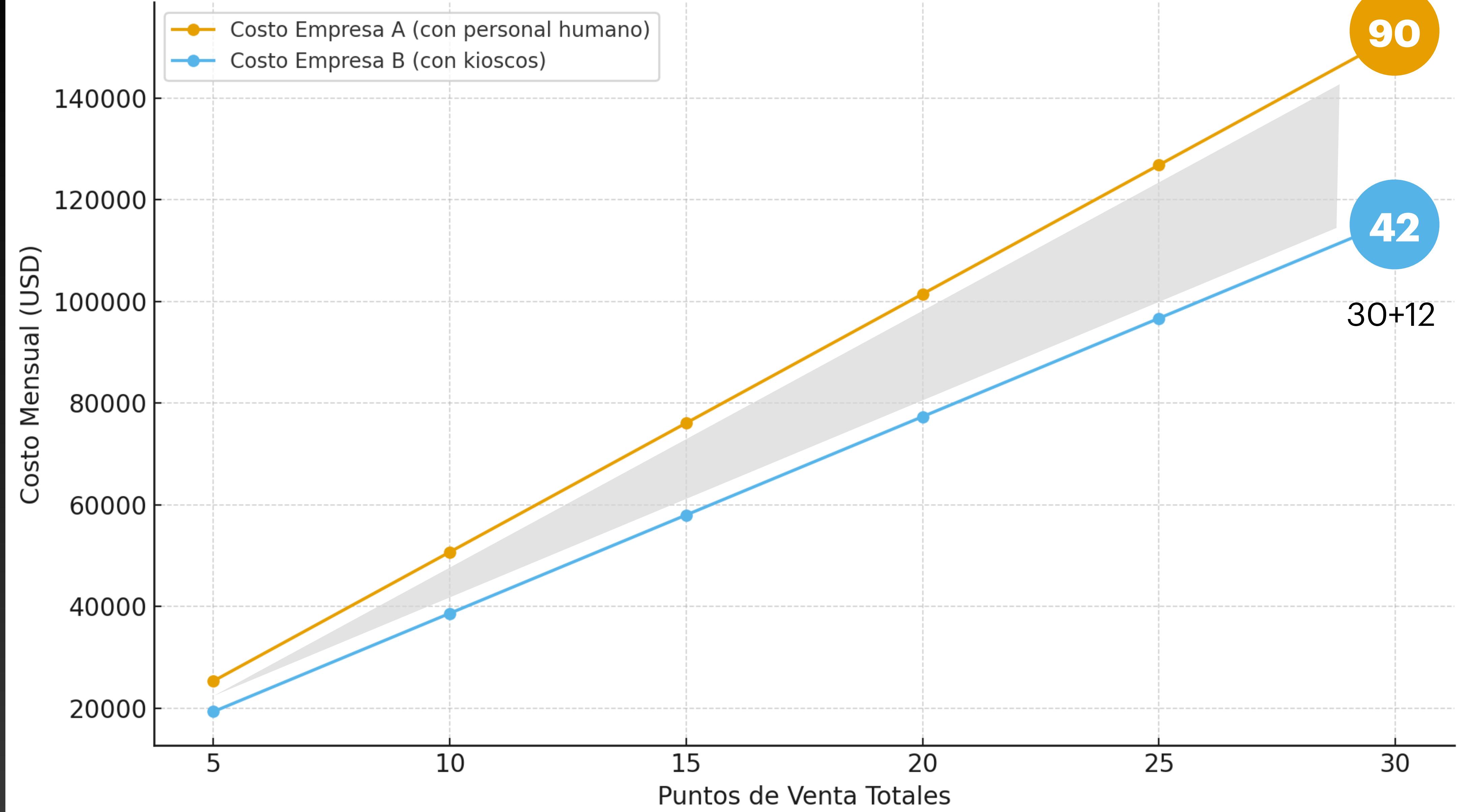


Finanzas

Asesor de Productos



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





24%

Tasa de Ahorro en Costes Operativos*

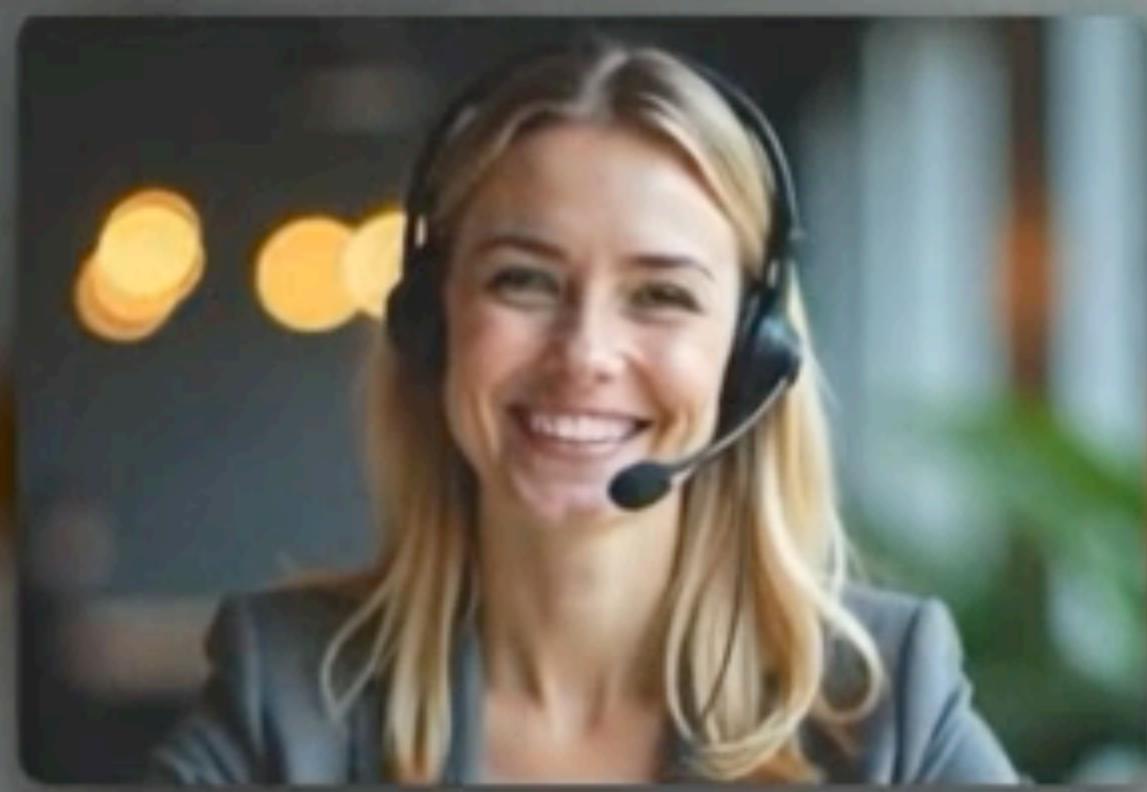
*Según los datos anteriores, puede ser menos o más según el ratio y modelo / tecnología de kioscos

Conclusiones

Ahorro, Optimización y Creación de Valor

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





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





Demos

Videollamadas, WhatsApp, Kioscos...

Interactive **Powers**

