

# LAS FUERZAS DE CX CON IA

Convierte los comentarios no estructurados en una hoja de ruta para fortalecer la relación con tus clientes



Cada día, tus clientes te dicen exactamente lo que necesitan a través de encuestas, conversaciones en centros de contacto, correos electrónicos, publicaciones en redes sociales y más.

Sin embargo, en la mayoría de las organizaciones, esa abundancia de datos no estructurados sigue sin aprovecharse.

Los insights están ahí. La oportunidad está esperando. Solo necesitas descubrirla.

## Nuestra solución:

**Las Fuerzas de CX con IA** convierte tus datos de texto existentes, en cualquier idioma y provenientes de cualquier fuente, en una hoja de ruta clara para mejorar la experiencia.

Con tecnología de IA generativa y basado en las Fuerzas de CX de IA de Ipsos, sustentado en las ciencias del comportamiento, identifica **seis fuerzas que moldean cada relación con los clientes**

## Cómo funciona:

**Cuantifica:** Nuestro modelo de lenguaje de gran tamaño, independiente del idioma, analiza tus datos e identifica cuáles de las seis fuerzas basadas en las ciencias del comportamiento (Disfrute, Pertenencia, Certeza, Trato justo, Control y Estatus) son más relevantes en los momentos clave del recorrido.

**Diagnostica:** Comparamos el análisis de texto con el marco de Fuerzas para identificar las experiencias concretas que impulsan cada fuerza y revelar fortalezas, puntos de dolor y brechas.

**Genera ideas:** Los insights impulsados por IA orientan la planificación de acciones, con el apoyo de talleres y asesores expertos.

## Tus beneficios:

- Comprende cómo se sienten los clientes en distintos momentos de la experiencia o recorrido.
- Diagnostica qué impulsa el sentimiento positivo y negativo en estos momentos clave.
- Diseña e implementa acciones para responder mejor a las necesidades de los clientes.
- Optimiza la experiencia que ofreces a tus clientes.

**Elige el nivel de profundidad:** una visión diagnóstica rápida (panorama rápido y costo-eficiente) o un análisis exhaustivo de la experiencia de tus clientes (diagnóstico integral con planificación de acciones específicas).

**Deja de medir. Comienza a transformar.**

Contáctanos en  
**CustomerExperience@ipsos.com**

