

FORCES OF CX AI

Convierte la voz de los clientes y analítica desestructurada en una ruta para fortalecer la relación con tus clientes, con el soporte de la inteligencia artificial



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:

Forces of CX AI 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

