



*Comunicar es conversar.
Tecnologías conversacionales para
mejorar la experiencia del paciente.*

29 de Septiembre 2022

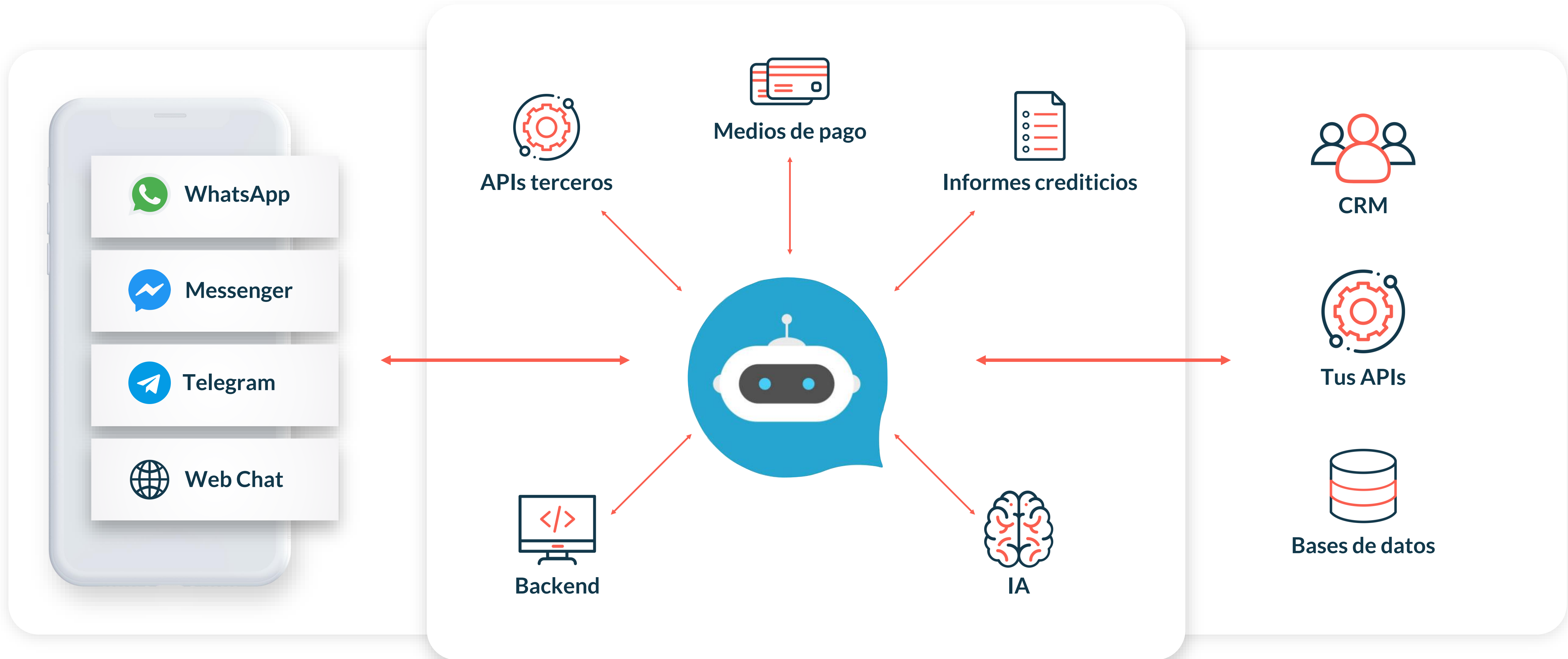
Federico Müller
CCO & Partner chat-tonic.com

Agenda

- **Cómo funcionan?**
- Por qué los bots? Por qué ahora?
- Qué automatizar?
- Cómo automatizar?
- Consideraciones
 - Conversacional ó Estructurado?
 - Tipos de Proveedores
 - Procesos
 - WhatsApp



Cómo funcionan?



Gran API - Reglas de Negocio configurables - Agilidad para integrarse

Agenda

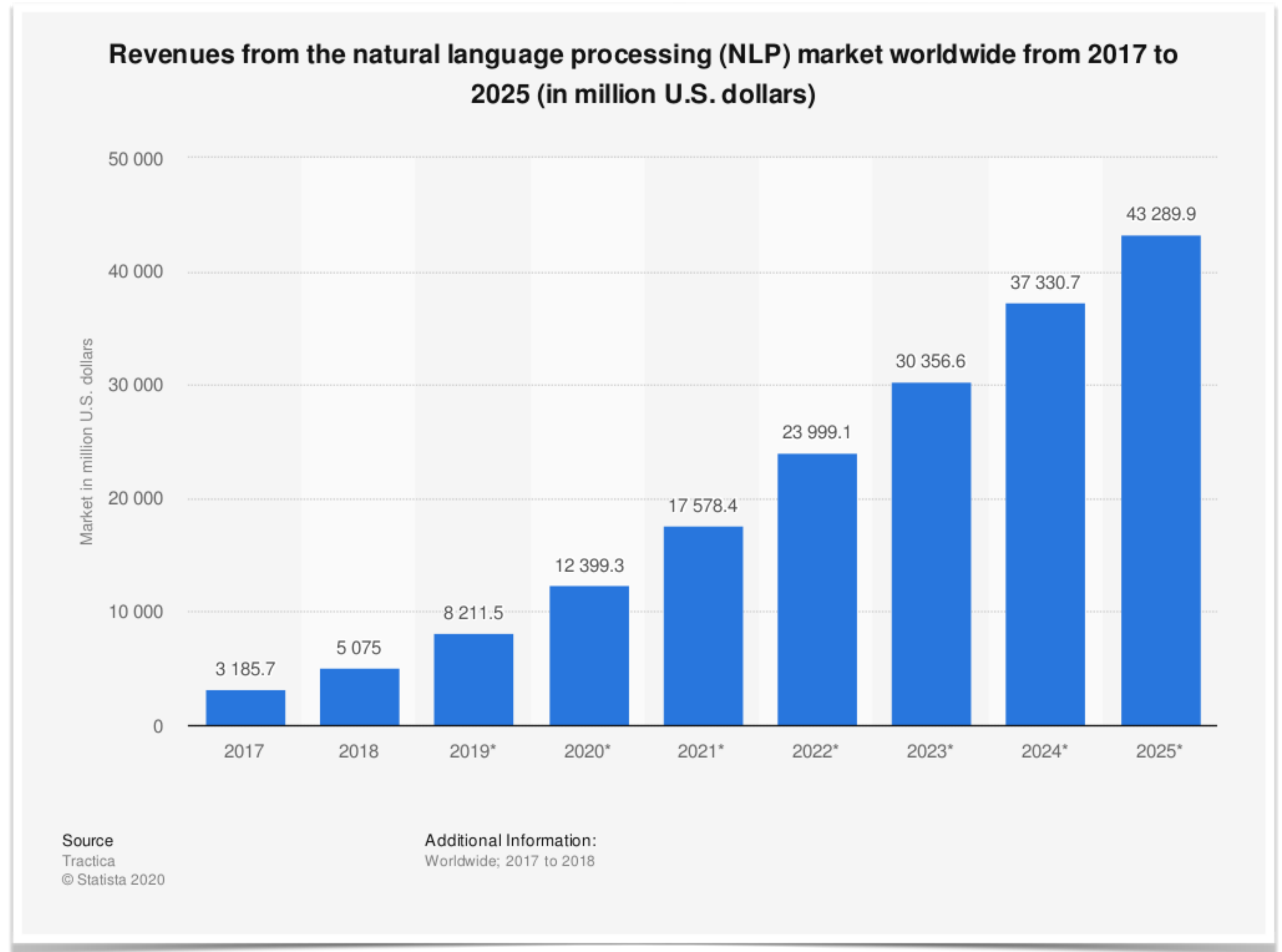
- Como funcionan?
- Por qué los bots? Por qué ahora?
- Qué automatizar?
- Cómo automatizar?
- Consideraciones
 - Conversacional ó Estructurado?
 - Tipos de Proveedores
 - Procesos
 - WhatsApp



Por qué ahora?

Crecimiento del uso de NLP

- Mayor cantidad de servicios
- Menores costos
- Mejoras en los algoritmos
- Accesibilidad

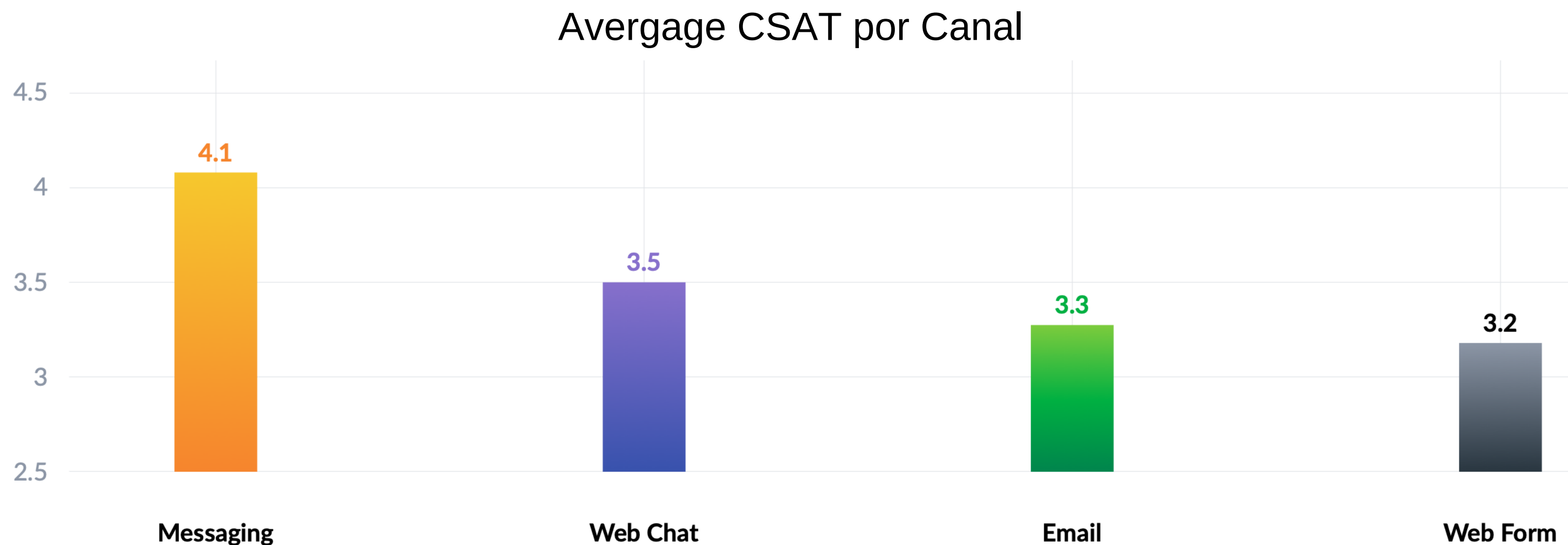


Para qué NLP?



Preferencia del usuario por los chats

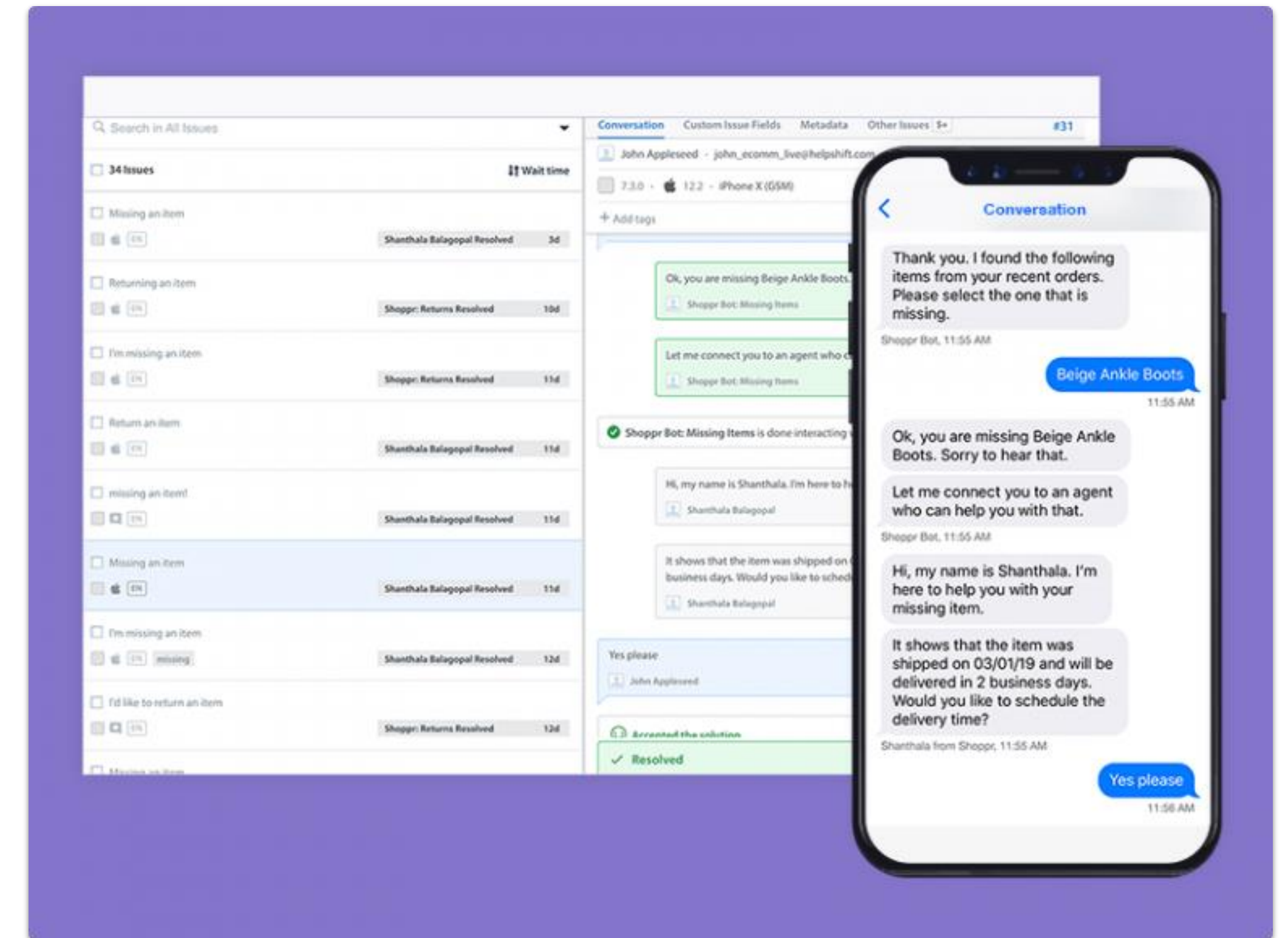
- Base instalada
- Preferencia de los usuarios (uso diario)
- Aceptación de lo Asincrónico



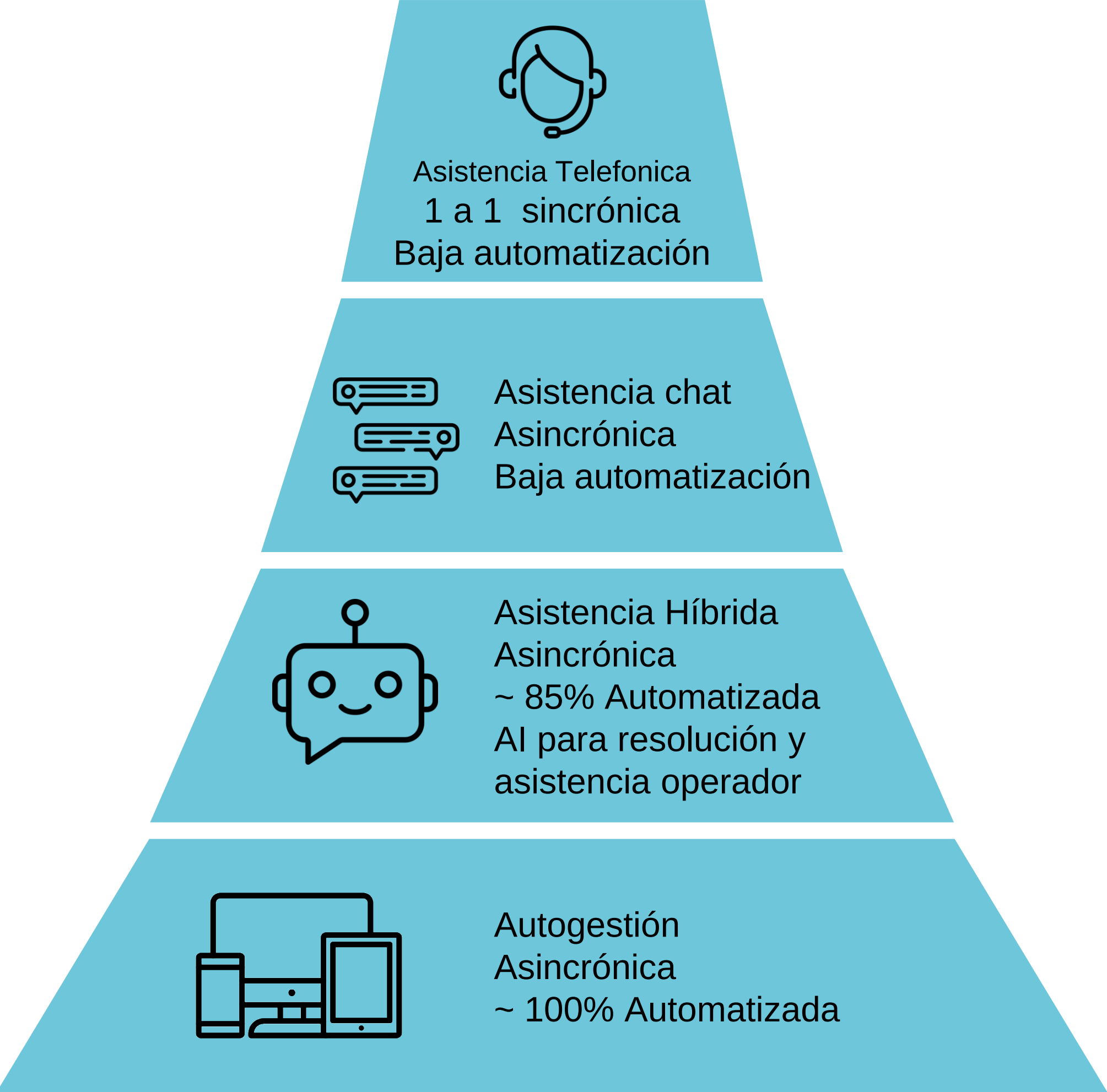
Atención Asíncrona... (“async messaging”)

"Personas utilizando plataformas de mensajería para comunicarse entre sí, *sin* que ambas partes necesiten estar simultáneamente activas en la conversación"

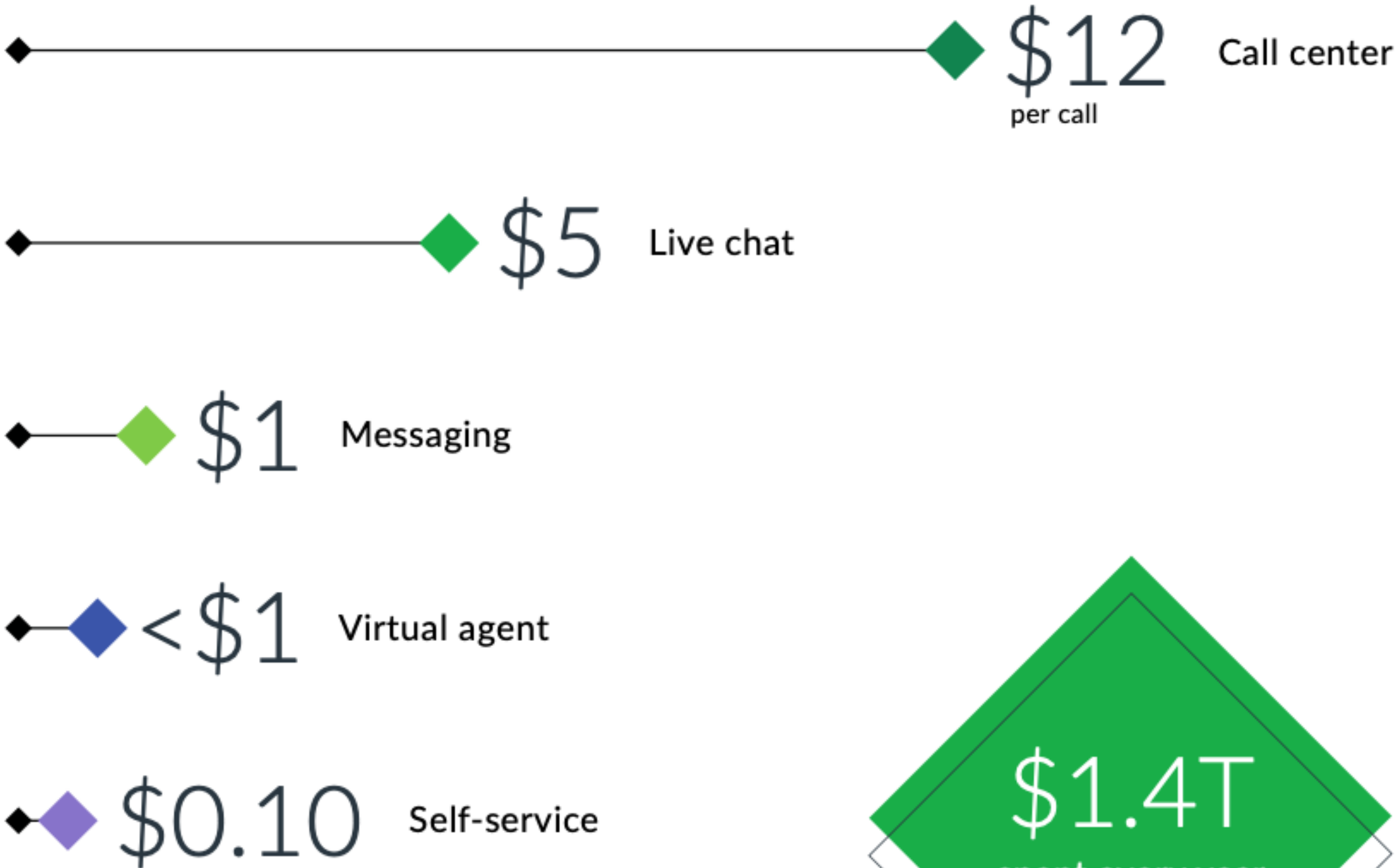
- Mobile friendly
- Menor expectativa de inmediatez
- Usuario identificable
- Mejor trazabilidad (historial de conversación)



Tienen sentido desde el costo



Human-assisted customer service is expensive

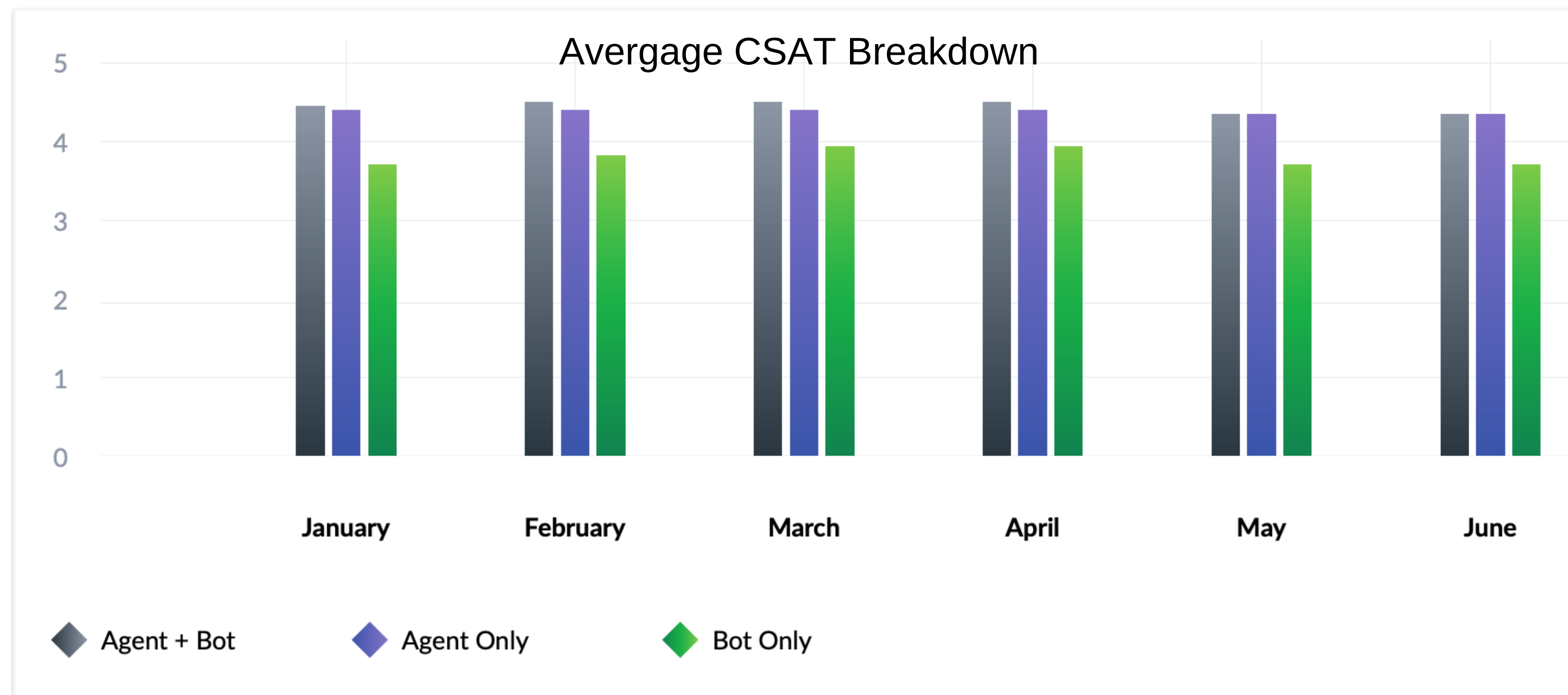


Bots are far less expensive than live agents.



Tiene sentido desde el servicio

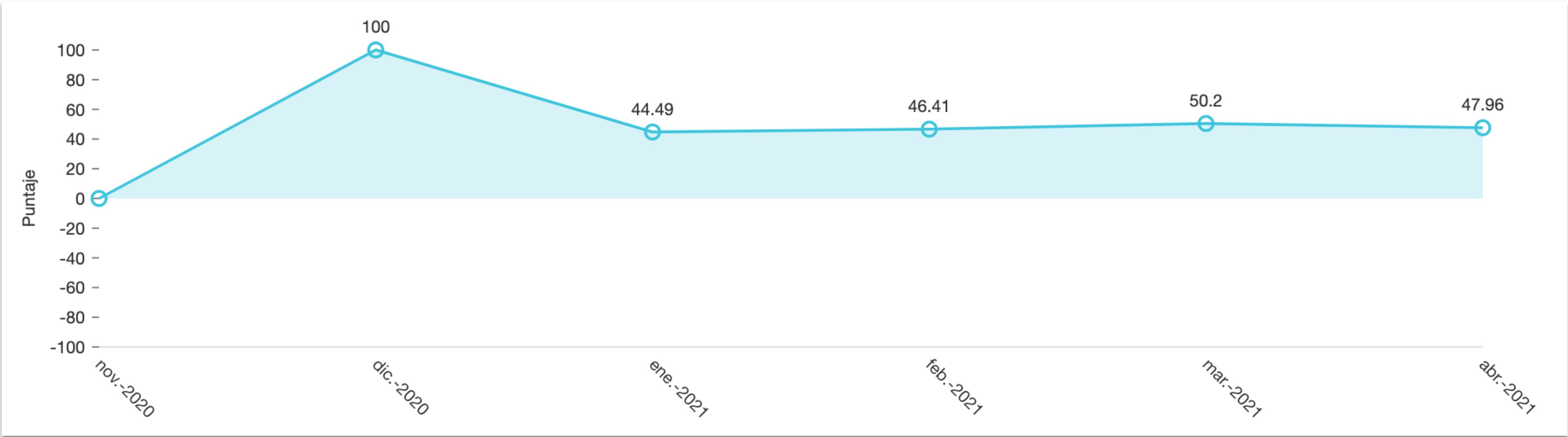
- Usuarios más acostumbrados
- Mix bot + humana > humano



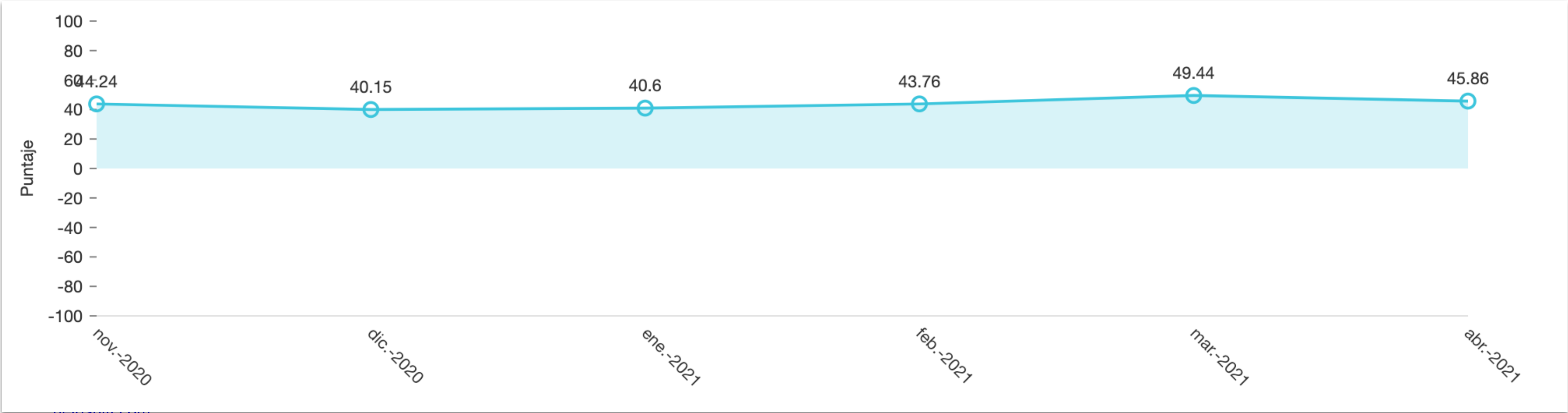
Atención Operador vs Atención Chatbot

Argentina, 2021, dos clientes

NPS
Atención
Chatbot



NPS
Atención
Operador

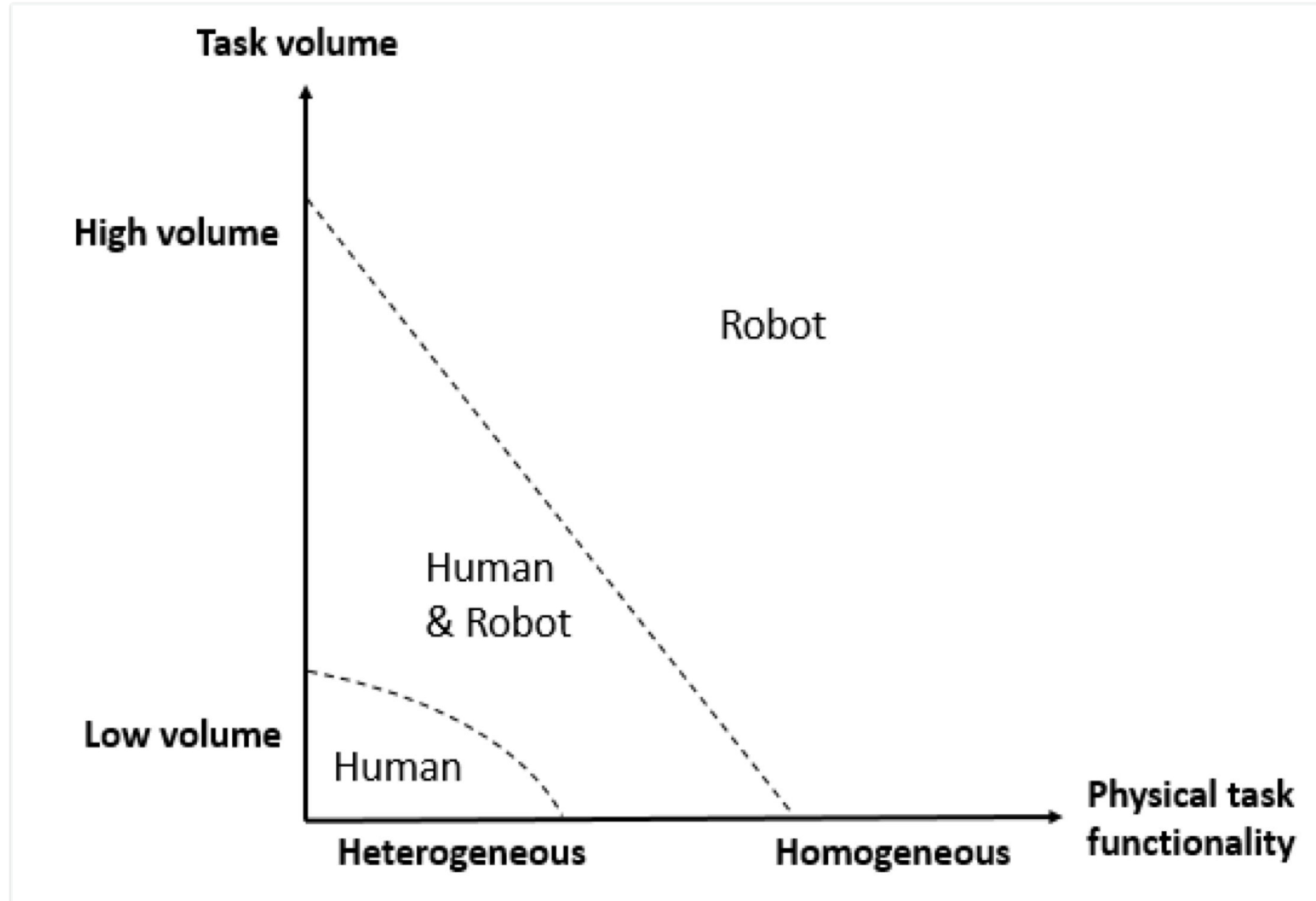


Agenda

- Como funcionan?
- Por que los bots? Por qué ahora?
- Qué automatizar?
- Cómo automatizar?
- Consideraciones
 - Conversacional ó Estructurado?
 - Tipos de Proveedores
 - Procesos
 - WhatsApp



Qué automatizar?



Qué automatizar?

LO QUE LE AGREGUE VALOR A TU CLIENTE

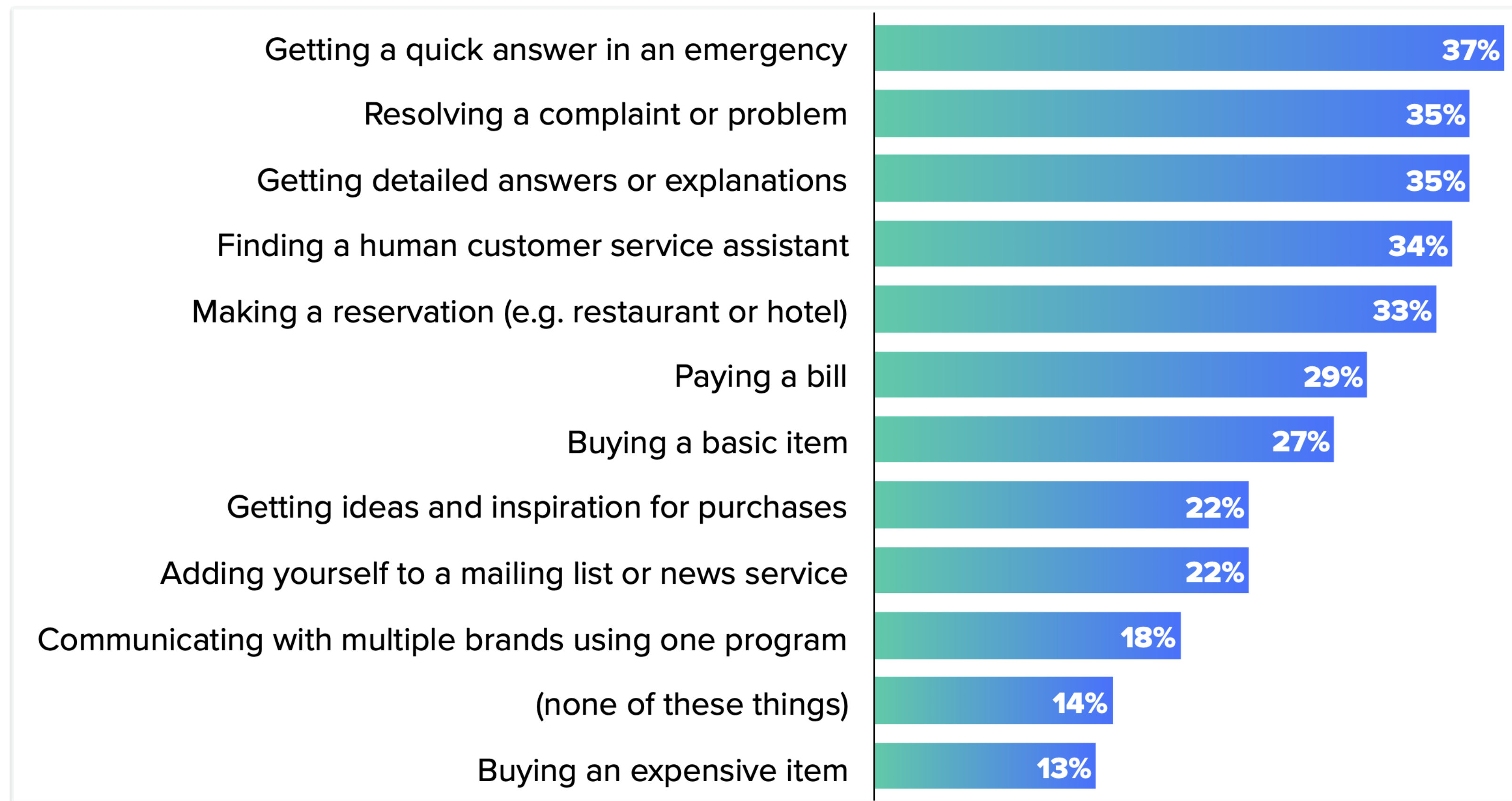
VALOR PERCIBIDO Y RECONOCIDO

La Clave

*Encontrar un equilibrio entre
optimizar nuestros costos y
agregar valor a nuestro usuario*

Qué automatizar?

"Resolver problemas simples de forma rápido y sencilla. Y sino que un humano me ayude"



Qué automatizar?

- **Preguntas Frecuentes.**
- **Procesos con intercambio de información simple** (1 ó 2 datos -> Resuelven)
 - Estado de Pedido.
 - Saldo / Deuda.
 - Fecha de Pago.
- **Procesos estructurados con valor al cliente** (turnos, onboarding, licencias, altas, etc)
- **Pre-atención / Triage / Toma de datos** —> Si después les vas a dar valor adicional al usuario

Agenda

- Como funcionan?
- Por que los bots? Por qué ahora?
- Qué automatizar?
- **Cómo automatizar?**
- Consideraciones
 - Conversacional ó Estructurado?
 - Tipos de Proveedores
 - Procesos
 - WhatsApp

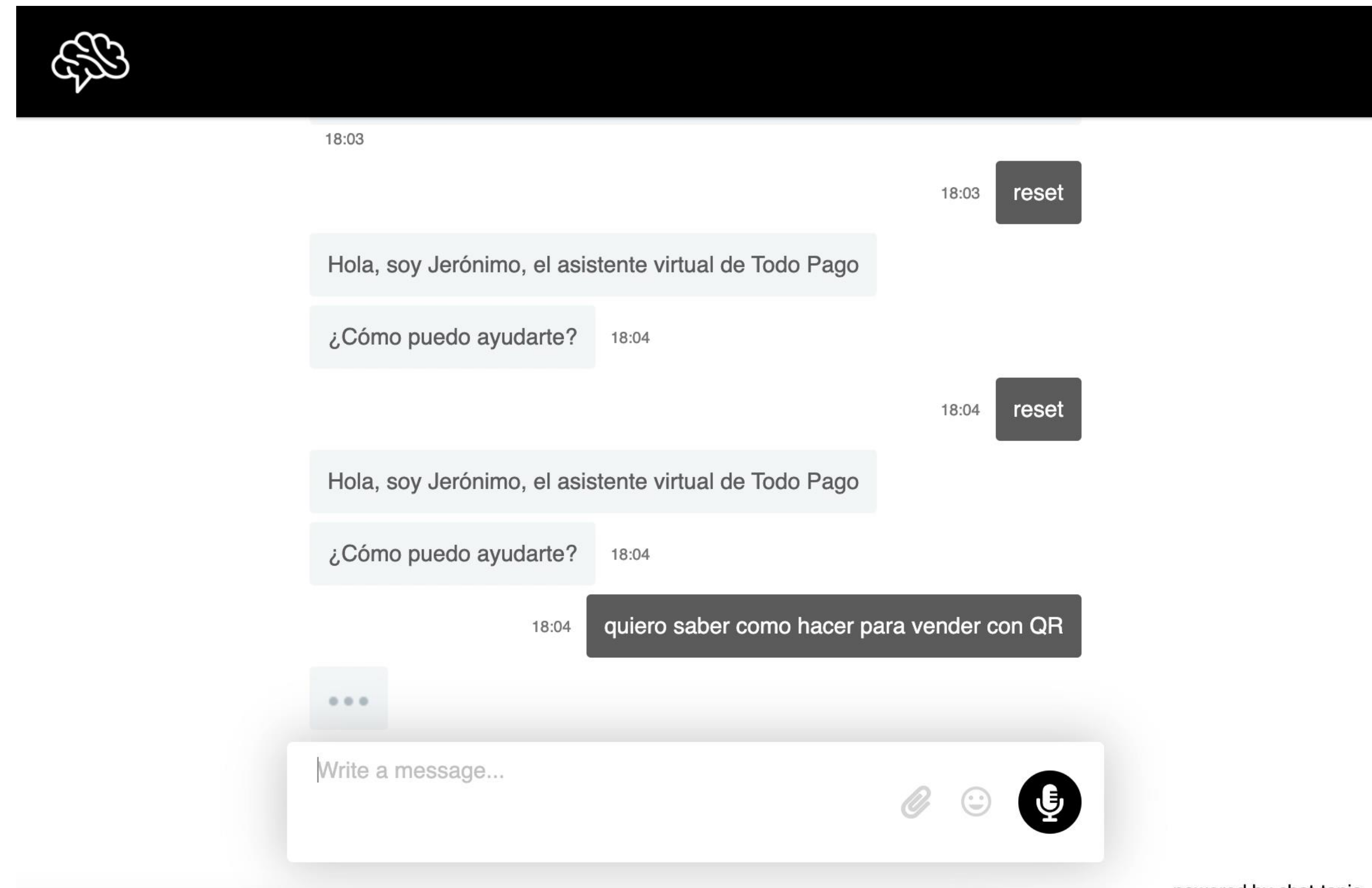


Cómo automatizar?



Preguntas Frecuentes

- Conocer su cliente: DATOS no creencias
- Entender su Pareto (80 / 20)
- Knowledge base razonable
- Atención híbrida.
- Mix Conversacional & Estructurado.



Cómo automatizar?



Procesos con intercambio de información simple

- Pocas datos brindan información personalizada
- Buenas Integraciones de **APIs**
- Procesos con alto volumen de consulta
- NO CONTRASEÑAS



Cómo automatizar?

Procesos estructurados con valor al cliente

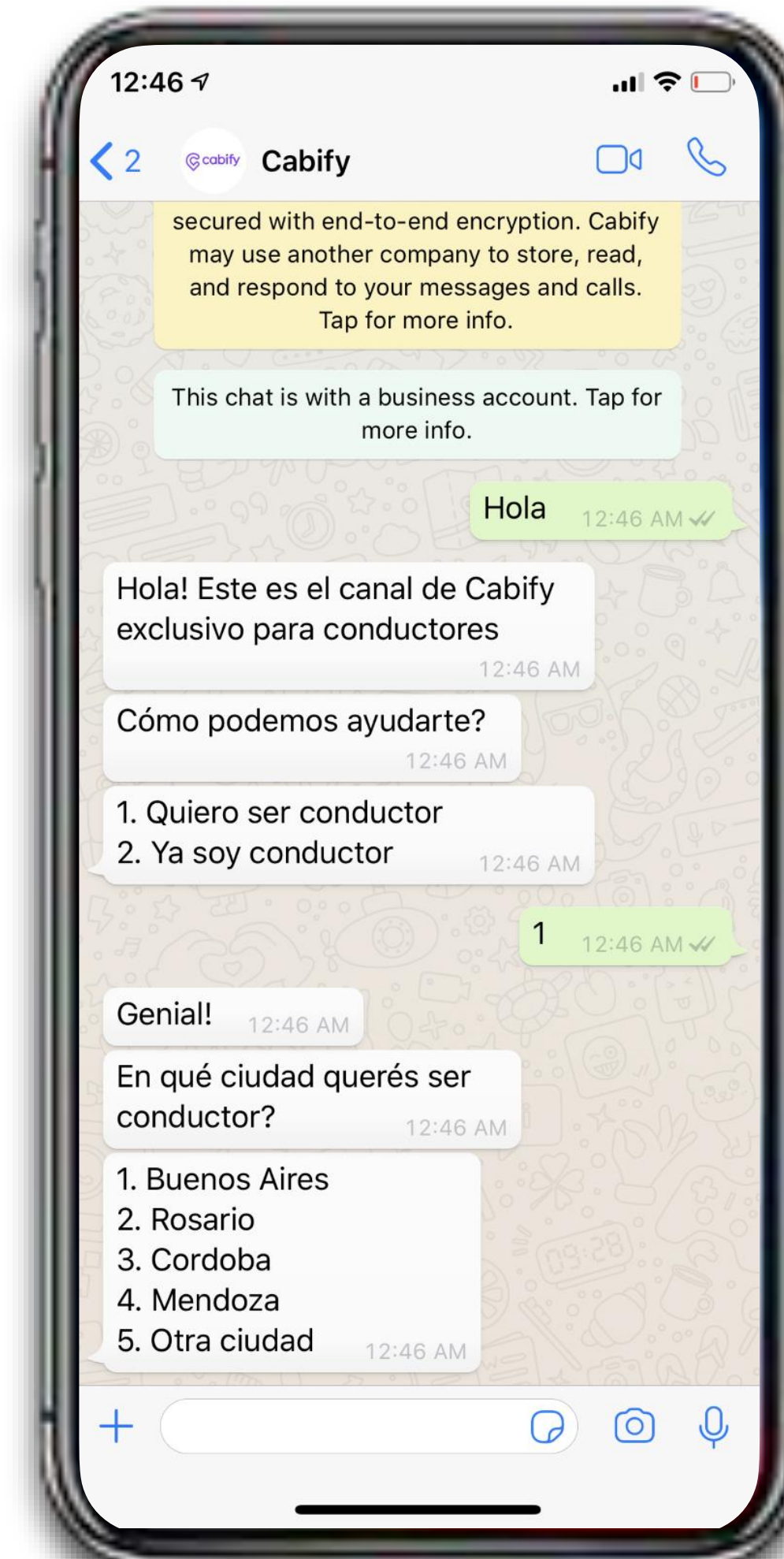
- Proceso más largos: Turnos, Saldos, siniestros, pagos, etc
- **APIs**
- RESOLVER —> DAR VALOR, no mandar links
- Aprovechar multimedia (locations, fotos, videos, etc)
- Minimizar la carga de Datos



Cómo automatizar?

Procesos de Onboarding

- Toma de Datos de candidatos
- Filtro por modelo y color vehículos.
- Recepción de Documentación (Registro, Cédula, seguro)
- Validación de Documentación (Image ML, OCR)
- Alta de Candidatos Aptos en CRM
- Validación final humana por Whatsapp



Onboarding Conductores



Resultados

- 13.000 candidatos procesados en 4 meses

Resultados

35%

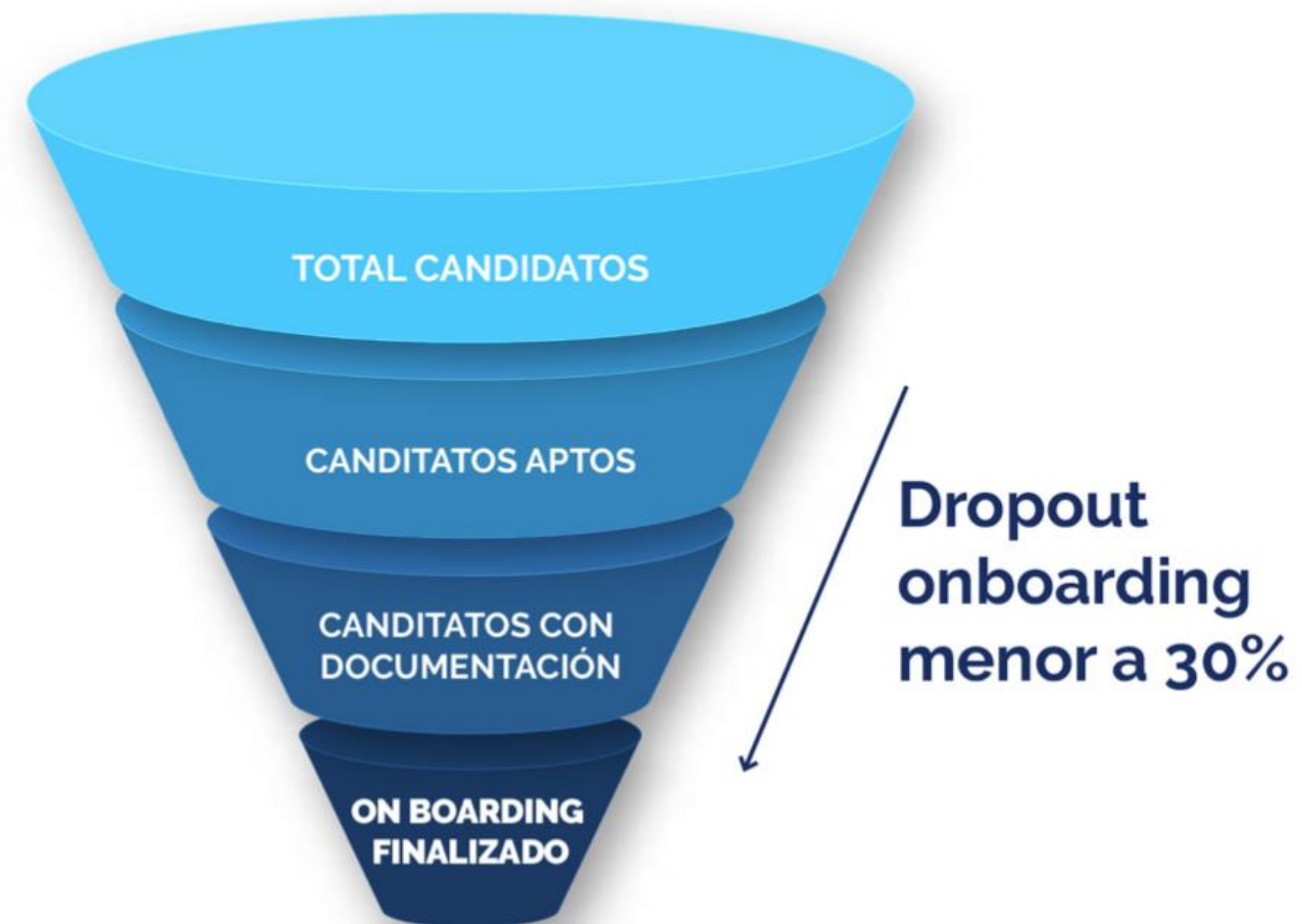
descartado por no cumplir los requisitos.

72%

restante finalizaron el proceso, habiéndose recibido y verificado su identidad.

60%

ahorro del tiempo dedicado a clasificación y gestión de candidatos.



Agenda

- Como funcionan?
- Por que los bots? Por qué ahora?
- Qué automatizar?
- Cómo automatizar?
- **Consideraciones**
 - Conversacional ó Estructurado?
 - Tipos de Proveedores
 - Procesos
 - WhatsApp



Demandas & Desafíos de Crear un Chatbot

Demandas del Negocio

- Digitalización procesos
- Integración Operaciones
- Optimización costos/recursos

Recursos

- Como se crean?
- Múltiples disciplinas (AI, UX, integración, Storytelling).
- Gestión & Evolución

Demandas del Consumidor

- Inmediatez
- Autogestión
- WhatsApp 1st
- Hablo de lo que quiero

Diseño: Conversacional vs Estructurados

	Conversacionales	Estructurados
+	• Mejores para amplitud de temas • Más naturales • Más contenido • Flexibilidad • Escalabilidad	• Toma de datos • Procesos pre-establecidos (ej. sacar turno) • Universos limitados • Clasificación clientes • + Fáciles de diseñar • Fácil de adoptar.
-	• Demandan más know how (menos intuitivos) • Requieren mejora continua. • Mantenimiento	• Más limitados. • Poco Flexibles. • Casuística amplia. • Poco naturales / amigables.

Alternativas Proveedores

Bot Services

- Diseño + Desarrollo adhoc
- Bot Conversacional
- Integraciones API
- NLP + AI

inbenta

aivo

chat-tonic

Custom Bot

- NLP FAQ
- Flujos
- Integraciones verticales

Sirena
a zenvia company

SnappyBots

Pre-Atendimiento

- Toma de datos básica
- Keywords
- Flujos básicos
- Derivación x tópicos

infobip

INTERCOM

Drift

Live Agent

- Sin AI
- Sin flujos
- Atención Online

zendesk

HubSpot

Cliengo

Plataformas

Dialogflow

Azure Bot Service



RASA



IBM Watson

Proceso

- Es un proceso ITERATIVO, de mejora continua



WhatsApp Business

Algunos puntos a tener en cuenta...

- Necesidad de intermediarios / "operadores".
- Tiene costo x sesión
 - Costo iniciado por usuario
 - Costo iniciado por empresa
- Aprobación de mensajes y de permiso para envío de mensajes.
- Sesiones de 24hs
- UI limitado
- Más lento e inestable



Recomendaciones

- **AGREGAR VALOR AL USUARIO**

- Buenas estadísticas previas -> Buen Diseño.
- Diseños híbridos (conversacional + estructurados).
- Atención híbrida: Bot + Operador
- Revisar foco operadores
- Medir e Iterar - mejora continua
- El bot tiene que tener **1 dueño**

PREGUNTAS?





¡GRACIAS!

Federico Müller
fmuller@chat-tonic.com



Cómo funciona NLP?



Hola, tengo que pagar la factura de este mes de internet y móvil.

tengo que pagar la factura

Entrenamiento de la Intención
<realizar pago>

- Necesito pagar mis cuentas.
- Quisiera abonar la boleta.
- ¿Cómo hago para pagar mi saldo pendiente?

este mes

Entrenamiento entidad
<fecha> mes en curso

internet

móvil

Entrenamientos Entidad
<productos> y sinónimos

- Internet = conexión internet = web
- Línea fija = teléfono fijo = teléfono casa
- Línea Móvil = móvil = celular = plan celular

