

# Ofrécele a tu Centro de Contacto una ventaja con IA

## ¡La inteligencia artificial llegó para quedarse!

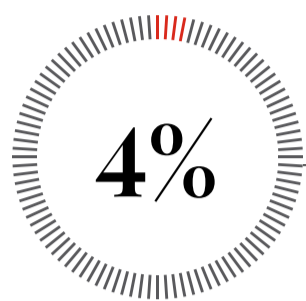
Descubre cómo puedes usar la Inteligencia Artificial (IA) para mejorar el rendimiento, la productividad y la personalización de tu centro de contacto.



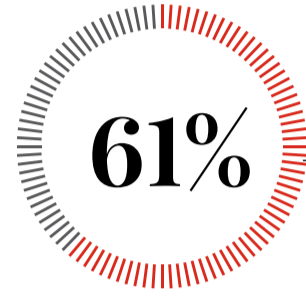
## IA & Negocios según los números



de las empresas están usando IA a partir de hoy, pero se espera que un 31% la implementen en los próximos 12 meses, según Adobe.



de las empresas creen que invertir en IA generará mayores ventajas competitivas. El 75% cree que la IA creará nuevos negocios al mismo tiempo que proporcionará a los competidores nuevas formas de obtener acceso a sus mercados. El 63% cree que la presión para reducir los costos requerirá el uso de IA. <sup>1</sup>



de las empresas con una estrategia de innovación están utilizando IA para identificar oportunidades en datos que de otro modo habrían perdido, según Narrative Science. Esta cifra es solo del 22% para las empresas sin esta estrategia.

## Las Dos Razones Principales por las que las Empresas están Considerando Implementar IA



“La experiencia del cliente es seguida de cerca por la reducción de costos, ya que las organizaciones buscan formas de usar la inteligencia artificial para aumentar la eficiencia de los procesos, mejorar la toma de decisiones y automatizar más tareas.



Sin embargo, en 2021, los nuevos ingresos se convertirán en la fuente dominante, a medida que las empresas descubran el valor comercial en el uso de IA para aumentar las ventas de productos y servicios existentes, así como para descubrir oportunidades para nuevos productos y servicios.”<sup>2</sup>

Fuente: Avaya



**94 %** de las empresas enfrentan desafíos al emplear una solución de IA<sup>3</sup>

## Predicciones de la IA



**2021**

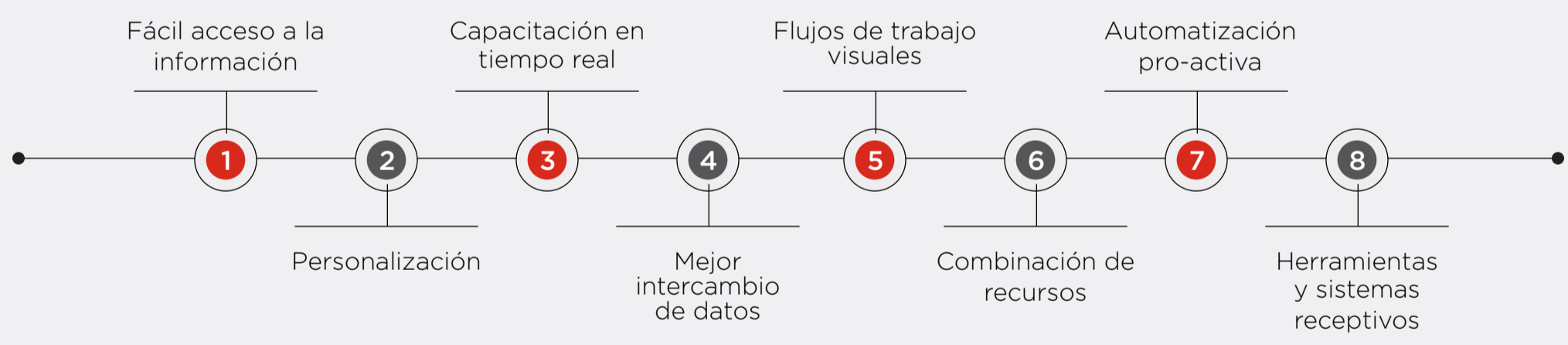
Se espera que el mercado de asistencia médica de IA alcance los \$6,6 mil millones de dólares para el 2021, según datos de Accenture. El estudio agregó que las aplicaciones de IA para salud clínica pueden generar ahorros de \$150 mil millones de dólares para la economía de la salud de EE.UU. en 2026.



**2022**

Juniper Research descubrió en un estudio que, en el sector minorista, el gasto global en IA crecerá a \$7,3 mil millones al año para 2022, frente a los \$2 mil millones en 2018. Esto se debe a que las empresas invertirán mucho en herramientas de IA que los ayudarán a diferenciar y mejorar los servicios que ofrecen a sus clientes.

## 8 formas en que la IA puede ayudar a los agentes de tu centro de contacto



## Soluciones en IA de Avaya

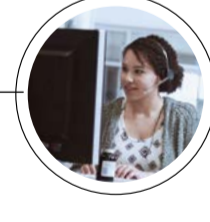
Autoservicio conversacional



Nuestra gama completa de soluciones de inteligencia artificial puede ayudar a los centros de contacto a:

- Ofrecer experiencias de cliente más personalizadas.
- Obtener una visión más profunda del cliente.
- Mejorar la lealtad del cliente.
- Mejorar la productividad y la satisfacción del agente.
- Reducir el costo total de propiedad.
- Aumentar el crecimiento, la rentabilidad y los ingresos.

Emparejamiento inteligente de comportamientos basados en los resultados



Orientación impulsada por IA



Información de las interacciones acerca de las intenciones, el comportamiento, la emoción y la motivación

## ¿Por qué Avaya?

**95 %**

De las empresas de 500 utilizan las soluciones de Avaya

**#1**

En el mercado global de centros de contacto<sup>4</sup>

**10+**

Los proveedores de soluciones estratégicas mejoran la visión de Avaya de centros de contacto habilitados con IA y experiencias del cliente

**2018**

Avaya se posicionó como Líder<sup>5</sup> en 2018. Creemos que nadie en nuestra industria ha demostrado la historia de liderazgo, visión y ejecución que Avaya ha logrado.

Lee el boletín de Avaya que presenta a Gartner **Experiencia del cliente mejorada con una ventaja de IA** para más información.

Permítenos guiarte a través de tu transformación digital habilitada por la IA

**Llama a (866) GO-AVAYA** para una consulta personalizada hoy

Sources :  
 1. <https://www.statista.com/statistics/747775/worldwide-reasons-for-adopting-ai/> Statista  
 2. Gartner, "Forecast: The Business Value of Artificial Intelligence, Worldwide, 2017-2025," John-David Lovelock, Susan Tan, et al., March 12, 2018.  
 3. Deloitte State of Cognitive Survey, August 2017.  
 4. Canals Worldwide contact center market and forecasts, August 2018.  
 5. Gartner, "Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide" Drew Kraus, Steve Blood, Simon Harrison, 17 May 2018. Véase también [Comunicado de prensa](#).