



# Digitalizando el Servicio al Cliente - Aumente los Ingresos y Reduzca las Tazas de Abandono con Agentes Conversacionales de IA Generativa

**CLIENT** Importante Compañías de Telecomunicaciones

**COUNTRY** Global

**SOLUTION** Insight Negotiation Agent

**Oportunidad:** Ya que la industria de las telecomunicaciones está en rápida evolución, mejorar la experiencia del cliente es fundamental. Para mantener una ventaja competitiva, las empresas pueden digitalizar el servicio al cliente con agentes conversacionales autónomos de IA generativa. Con parámetros controlados para prevenir alucinaciones y asegurar una confianza total, esta solución permite crear estrategias de respuesta precisas a consultas conocidas de los clientes. Además, gracias a la inteligencia artificial, aprovecha los gemelos digitales de clientes para optimizar respuestas, maximizando ingresos y minimizando las tasas de abandono.

Este enfoque transformador empodera a las empresas para agilizar las interacciones con los clientes, reducir los tiempos de respuesta y mejorar los niveles de satisfacción. Al aprovechar las capacidades NAGRA Insight Negotiation Agent, impulsado por Amazon Bedrock y Claude 3, junto con nuestra tecnología propietaria NAGRA Digital Twin, las empresas pueden no solo cumplir, sino exceder las expectativas de los clientes, fomentando la lealtad y promoviendo el crecimiento.

**Bienvenidos a una nueva era que revoluciona la experiencia del cliente.**

**Caso de Uso:** Tomemos en consideración el caso de una importante compañía de telecomunicaciones con 5 millones de clientes que enfrenta el desafío de manejar un alto volumen de consultas de servicio al cliente. Tradicionalmente, atender estas consultas consume una gran cantidad de recursos, lo que lleva a altos costos y largos tiempos de respuesta. Al implementar NAGRA Insight Negotiation Agent, la compañía de telecomunicaciones puede automatizar muchas consultas de servicio al cliente, logrando ahorros de costos sustanciales.

Asumiendo un costo promedio de servicio al cliente de \$7.50 dólares por mes, el 40% (o \$3 dólares) es atribuible a tareas de explicación de facturas. Asumiendo que el NAGRA Insight Negotiation Agent puede manejar de manera autónoma el 67% de los problemas de explicación de facturas, si extrapolamos esto a lo largo de 12 meses para 5 millones de clientes, los ahorros totales del centro de costos ascienden a la cuantiosa cifra de \$120 millones de dólares anuales comparados con las metodologías tradicionales.

Además, NAGRA Insight Negotiation Agent reduce la tasa de pérdida de ingresos (degradaciones, descuentos y deserción) durante las interacciones y propone automáticamente nuevos productos a los suscriptores. Esto puede aumentar los ingresos y la rentabilidad, mejorando aún más los beneficios financieros de desplegar el agente de negociación Insight.

## Beneficios:

- **Ahorro de costos:** Logre ahorros sustanciales al manejar consultas de clientes de manera autónoma, aprovechando los canales digitales para una resolución eficiente. Esto asegura una asignación optimizada de recursos y un mejor rendimiento financiero.
- **Resolución más rápida de problemas:** Disfrute de una reducción significativa en el tiempo promedio necesario para resolver consultas de clientes, resultando en una mayor eficiencia operativa.
- **Mayor satisfacción del cliente:** Obtenga valiosas percepciones sobre el sentimiento y los niveles de satisfacción del cliente a través de encuestas y análisis de retroalimentación, permitiendo ajustes proactivos para ofrecer experiencias excepcionales.
- **Reducción de la tasa de deserción y aumento de ingresos:** Aprovechando gemelos digitales de clientes, NAGRA Insight Negotiation Agent selecciona automáticamente respuestas que reducen la deserción y aumentan los ingresos.

## Escenario de Ahorro de Costos



**\$7.50 USD**

Costo promedio mensual por consumidor



**\$3.00 USD**

Costo de explicar facturas por consumidor siendo el 40% de \$7.50 USD



**\$2.00 USD**

Ahorro de costos potencial mensual por consumidor 67% de \$3.00 USD

**\$2.00 USD**

ahorro mensual por consumidor  
x 12 meses  
x 5 millones de consumidores =

**\$120 Millones USD**

en ahorros generados  
utilizando agentes autónomos  
vs. agentes tradicionales

## Valor Agregado



### Transformando la Experiencia del Cliente

En el acelerado mundo de las telecomunicaciones de hoy en día, asegurar la satisfacción del cliente es fundamental para mantener la competitividad. El agente autónomo NAGRA Insight Negotiation Agent está completamente controlado para prevenir alucinaciones, proporcionando estrategias de respuesta precisas a consultas conocidas de los clientes y optimizando respuestas para maximizar ingresos y minimizar la deserción de clientes, aprovechando gemelos digitales de los mismos. Al aprovechar la IA de vanguardia, impulsada por Amazon Bedrock y Claude 3, junto con nuestra tecnología propietaria NAGRA Digital Twin, ofrecemos un enfoque transformador para la optimización del servicio al cliente.

Los beneficios incluyen costos más bajos, soporte continuo en múltiples idiomas, soluciones más rápidas y reducción una de consultas repetidas. Con NAGRA Insight Negotiation Agent, puede esperar respuestas precisas entregadas con control total para impulsar sus resultados de negocio.



### Impulsando la Eficiencia Operativa y el Crecimiento de los Ingreso

NAGRA Insight Negotiation Agent ofrece una eficiencia operativa sin igual y promueve el crecimiento de los ingresos. El agente de negociación Insight optimiza la asignación de recursos y agiliza las operaciones al automatizar una parte significativa de las consultas de clientes. Este enfoque mejora la satisfacción del cliente y genera nuevas oportunidades de venta a través de las interacciones con los clientes. Con una rápida resolución de problemas y respuestas personalizadas, las empresas pueden fomentar la lealtad a largo plazo mientras mantienen una ventaja competitiva en el mercado. El agente de negociación Insight empodera a las empresas para ofrecer experiencias excepcionales a los clientes y lograr un crecimiento sostenible al integrar perfectamente tecnología avanzada de IA.



### Aliviar la Presión Sobre los Agentes de Call Center

NAGRA Insight Negotiation Agent alivia la carga sobre los agentes actuales de los call center y les permite sobresalir en compromisos de alto valor donde su experiencia realmente se destaca. El agente autónomo de negociación Insight maneja eficientemente consultas rutinarias y gestiona conversaciones complejas con los clientes, liberando a los agentes de tareas repetitivas y permitiendo una atención más enfocada en las necesidades particulares de los clientes. Además, con su demostrada inteligencia emocional, el agente de negociación Insight responde hábilmente a las señales de los clientes. Además, al fomentar una interacción colaborativa, el agente de negociación Insight aumenta la productividad y efectividad de los agentes humanos. Este empoderamiento mejora la satisfacción del cliente y su lealtad, mejorando el posicionamiento de su compañía en el mercado.