

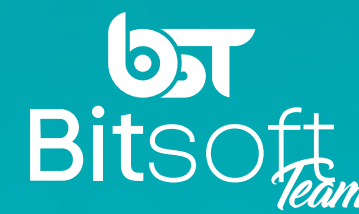


**Cámara del  
Pacífico**  
Comercio, Industria e Integración

# Atención y comunicación inteligente

*“La clave del éxito para mejorar  
la experiencia de los clientes.”*

Juan Carlos Reyes Piza  
09–JUN-2022



# Juan Carlos Reyes Piza

Chief Commercial Officer – Ciel® Ingeniería

- Ingeniero de Sistemas, emprendedor, visionario y experto en procesos de Transformación Digital para MyPimes y grandes empresas.
- Actualmente se desempeña como Director Comercial en Ciel Ingeniería, compañía especializada en el desarrollo de soluciones para los procesos de Atención y Comunicación Inteligente que permiten transformar las organizaciones y la experiencia de sus usuarios, a través de tecnologías en constante desarrollo, para canales digitales, autogestión, planificación y optimización de recursos, video atención, medición de audiencias y asistentes virtuales, entre otros.
- Comprometido con la gestión adaptativa en procesos tecnológicos integrales para diversos modelos de negocio. Cuenta con más de 18 años de experiencia en tecnologías de la información, soluciones digitales, desarrollo de hardware y software, 15 de ellos liderando proyectos y desarrollando soluciones de software para Sistemas Integrales de Gestión en el mercado colombiano y LATAM.

Emprendedor, visionario, Ingeniero, esposo y padre de familia



# Acerca de nosotros

| Acerca de Nosotros

# INGENIO PARA LA VIDA



Desde 1983 facilitamos las relaciones entre las organizaciones y sus clientes mediante el diseño e implementación de soluciones innovadoras para los procesos de atención y comunicación.



Ciel		TURNO	MOD
Buscamos más tiempo para <b>sonreír y disfrutar la vida.</b>	S478	2	
	S479	3	
Horarios de atención Oficina principal en Bogotá Lunes a Viernes 8:00am a 6pm			



# Somos pioneros en soluciones de Atención y Comunicación desde 1983



## 7 Países

conforman nuestra red de Partners estratégicos

Colombia | Argentina | Costa Rica | Ecuador | México  
Panamá | Republica Dominicana

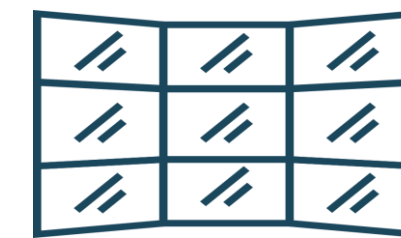
+20.000

Soluciones de **Atención Inteligente®** instaladas



+6.000.000

Usuarios son atendidos con **Digiturno®** cada día



+3.000

pantallas

Instaladas transmiten contenidos digitales a las audiencias de nuestros clientes diariamente



+3.500

Cientes en los principales sectores de la industria.

# Nuestros Partners LATAM

 • Argentina | **Concepto Verdant**

 • Costa Rica | **ADC Móvil**

 • Ecuador | **Bitsoft Team**

 • México | **Multimedia Corporativa**

 • Panamá | **Netcorp Technologies**

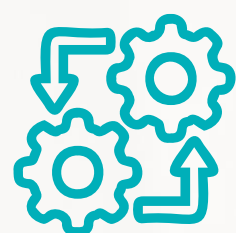
 • Republica Dominicana | **Rutech**



# Que es la experiencia del cliente

Es el conjunto de atributos asociados a:

- Producto y/o servicio que se ofrece
- Atención al cliente
- Reconocimiento de marca
- Confiabilidad
- Disponibilidad
- Canales de contacto
- Publicidad
- Facilidad de compra
- Facilidad de uso
- Soporte



# ¿Cómo se siente el cliente mientras espera?



Fórmula del Servicio

---

**Satisfacción** = Percepción - Expectativa

---



Buscamos más tiempo para **sonreír y disfrutar la vida.**

TUR

A02

C01

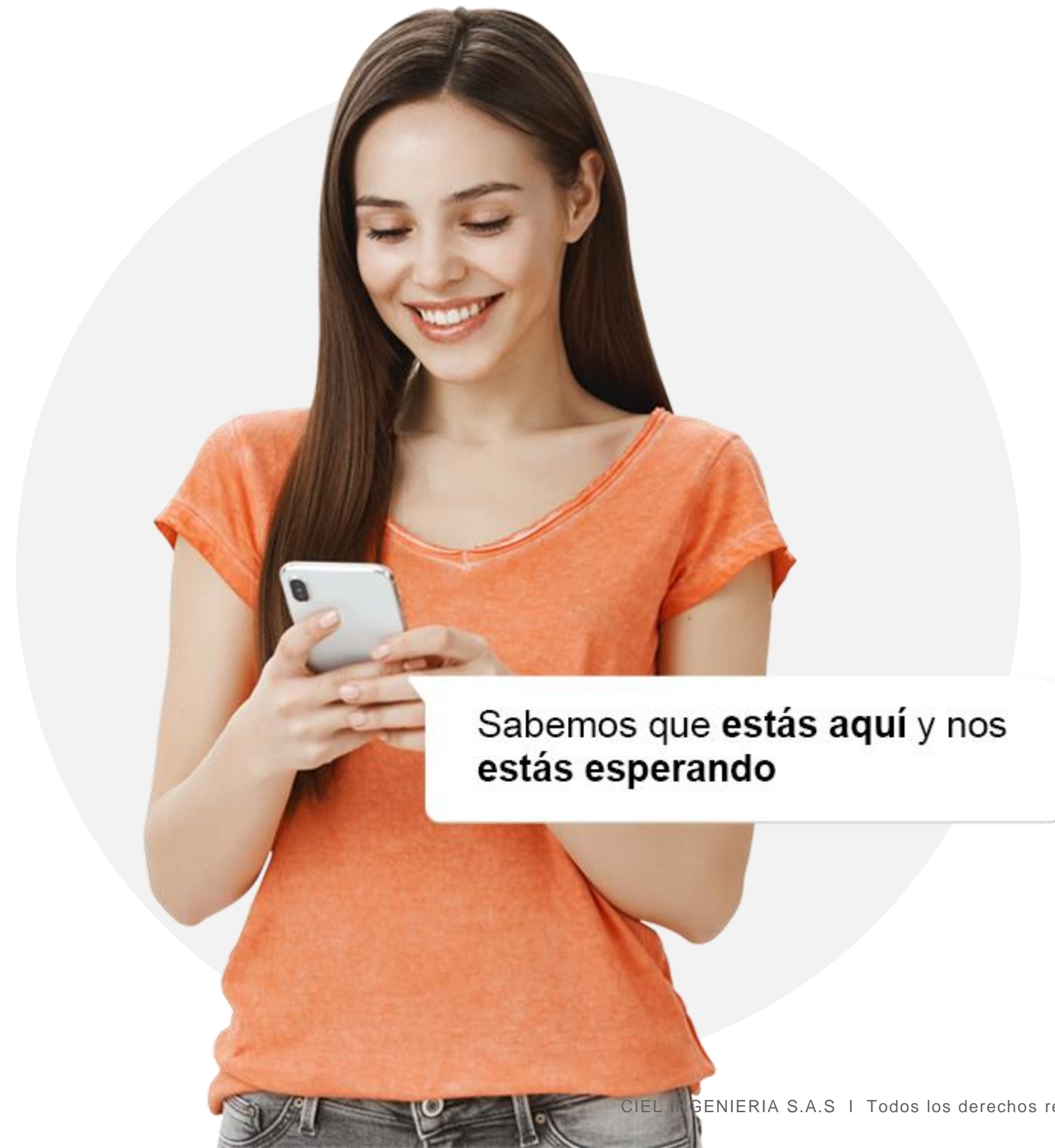


# Los principios de la espera:

“El aburrimiento es el resultado de estar atento al paso del tiempo”

*William James*

1. El tiempo desocupado parece más largo.
2. La espera previa a la atención parece más larga que el proceso de atención.
3. Las esperas inciertas (sin información) parecen más largas.
4. Cuanto más interés en el servicio, más tiempo está dispuesto a esperar el cliente.



Sabemos que **estás aquí** y nos **estás esperando**

¿Qué pasa  
con los modelos de atención  
actualmente?



# Modelo de Atención tradicional



App



Chat



Presencial



SMS



Video



Voz tradicional



WhatsApp



Página Web

# Los Clientes ahora tienen el control.



**5%**

de los consumidores están dispuestos a pagar más por una buena experiencia garantizada.



THINKJAR

**50%**

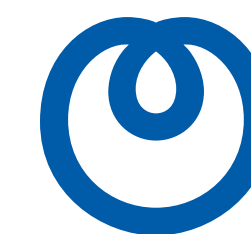
de las personas se iría a la competencia después de una mala experiencia.



zendesk

**81%**

de las empresas entiende que la experiencia del consumidor es un diferenciador competitivo.



NTT

# ¿Por qué es importante brindar un buen servicio?

**Entre un 4%  
y un 8%**

por encima del mercado, es el crecimiento de las compañías que brindan excelente experiencia al cliente



**84%**

de las empresas que trabajan para mejorar la experiencia del cliente reportan mayores ingresos.



**79%**

de los consumidores dice que quiere que las marcas demuestren que les importan antes de considerar una compra



**43%**

de los consumidores latinoamericanos considera que el servicio al cliente es algo secundario para las empresas.



# ¿Qué impacto tiene una mala experiencia de servicio al cliente?



## +50%

de los consumidores han abandonado una compra planificada debido a un mal servicio.



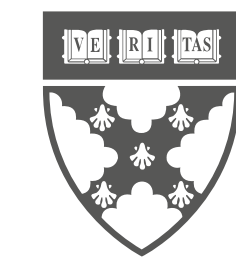
## 51%

de los clientes dicen que nunca volverán a comprar de una empresa después de tener una experiencia negativa



## Entre 5 y 25 veces

Puede costar adquirir un nuevo cliente que retener a un cliente actual.



**Harvard  
Business  
Review**

# Tendencias de soporte omnicanal

**69%**

de los adultos en línea dicen que compran más con empresas cuyo servicio al cliente online y offline es constante.



**75%**

de los consumidores esperan recibir un buen servicio, ya sea por teléfono, en persona, en línea o en las redes sociales.



**54%**

de los consumidores utilizaron el correo electrónico por problemas de servicio al cliente en el último año.



**64%**

de los consumidores dice que espera asistencia en tiempo real, independientemente del canal de servicio al cliente que utilicen.



**En un 82%**

Los líderes latinoamericanos son más propensos a cambiar a los clientes de un canal de servicio hacia otro.



Diseñar  
**experiencias**  
que agreguen valor  
a la vida  
de las personas



# Ecosistema Digital de Atención y Comunicación

Solución de IA que busca **integrar el ecosistema digital** de aplicaciones de la organización.



# Principales componentes



## Integración

Establece las comunicaciones con cada una de las aplicaciones de la organización mediante el consumo de APIs o servicios web.

## Respuesta Inteligente

Componentes de IA para establecer una conversación intuitiva con el usuario final, quien obtiene una respuesta efectiva a la solicitud presentada.

## Business Analytics

Permite hacer análisis de datos a partir de consultas, reportes y tableros de gerencia visual.

# Atención Inteligente

# Atención Inteligente



- ✓ 100% paperless y mayor movilidad para usuarios y funcionarios.
- ✓ Derivación hacia canales digitales como chatbots, call centers o video atención.
- ✓ Eliminación del desplazamiento para la gestión de trámites o citas.
- ✓ Toma de decisiones a través del uso de tecnologías de análisis de datos.

# Solución Omnicanal que se adapta al viaje del cliente



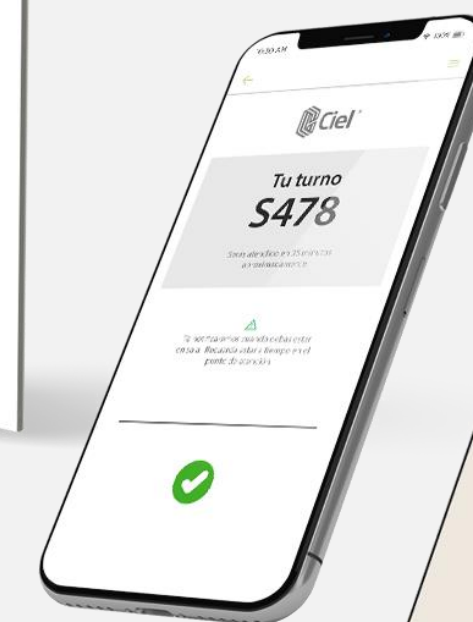
Gestione y personalice la experiencia de sus clientes a través de un **ecosistema de interacción dinámico**.



Canales interconectados en todo el ciclo de vida del Cliente



Ciel®		TURNO	MOD
 <p>Buscamos más tiempo para <b>sonreír y disfrutar la vida.</b></p> <p>Horarios de atención Oficina principal en Bogotá Lunes a Viernes 8:00am a 6pm</p>	S478	2	
	S479	3	

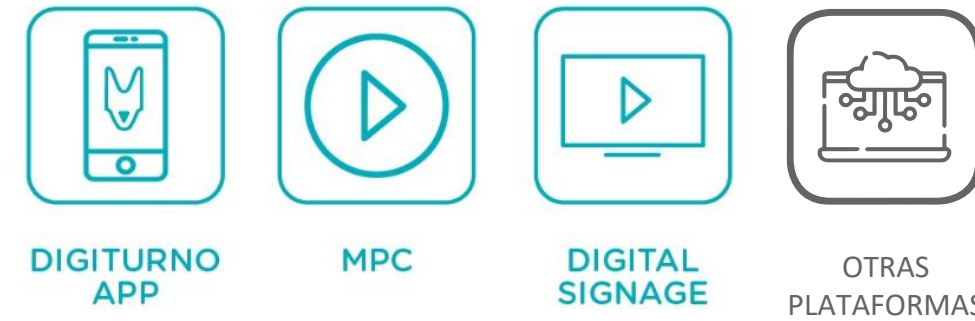


# Como mejorar la experiencia del cliente a través de Digiturno.

## 1 GENERACIÓN DEL TURNO MEDIOS DISPONIBLES.



## 2 ESPERA TRANSMISIÓN DE CONTENIDO.



## 3 LLAMADO MEDIOS DISPONIBLES.



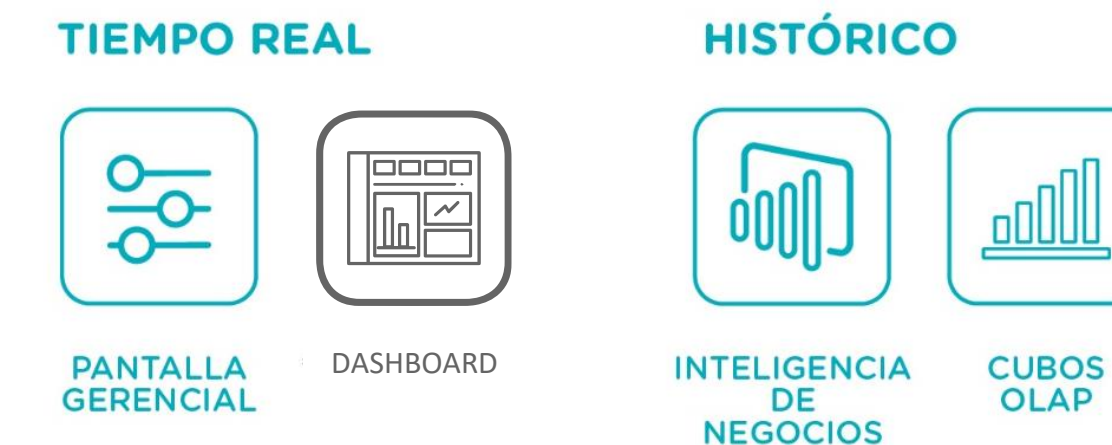
## 4 ATENCIÓN MEDIOS DISPONIBLES.



## 5 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.



## 6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS.



## 7 PLAN DE MEJORA DE LA EXPERIENCIA



# El viaje del usuario















## | El viaje del usuario

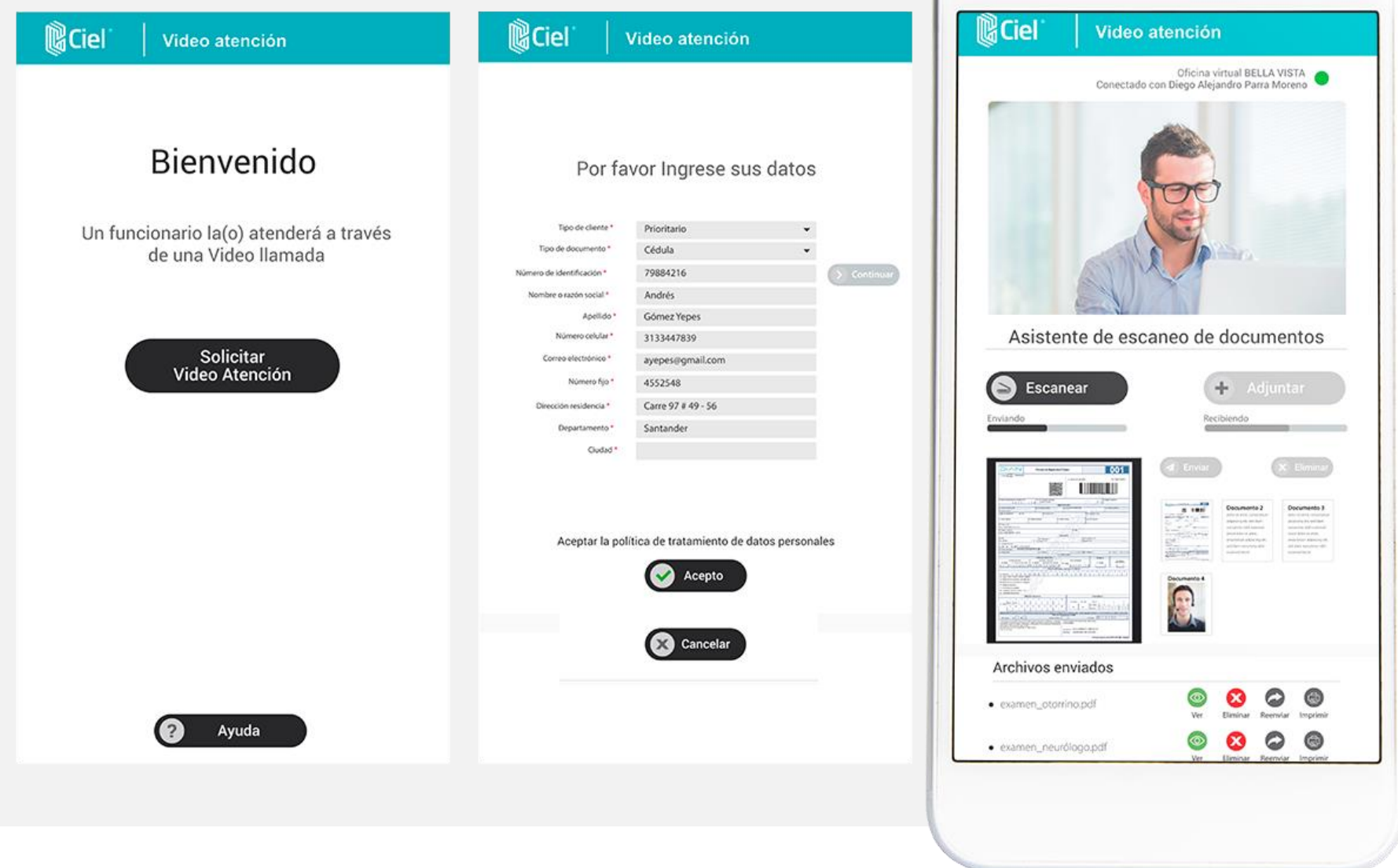


**Pantalla de Turnos**  
Esta pantalla da aviso y llamado al turno del cliente, mostrando su nombre, su turno y el módulo en el que será atendido. Permite mostrar contenido dinámico.



# Sabemos que el tiempo es un activo valioso

Elimine el desplazamiento de los clientes que requieren atención, interactuando con ellos de manera remota mediante una video llamada.





# Autogestión

# Autogestión



Interoperar con plataformas para realizar trámites, consultas, transacciones y pagos



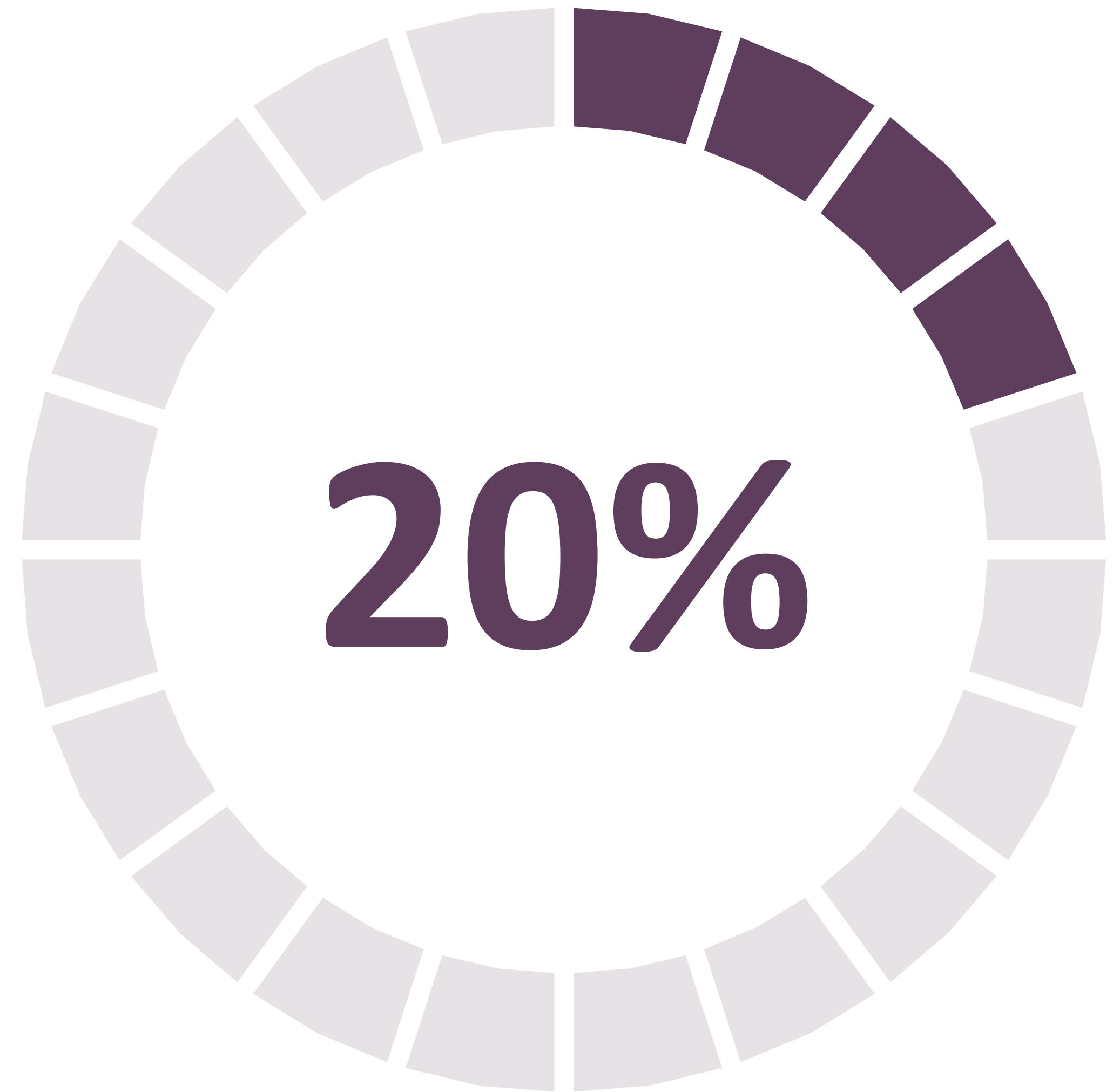
Interactuar con un funcionario en otra sede u oficina a través de una video llamada.



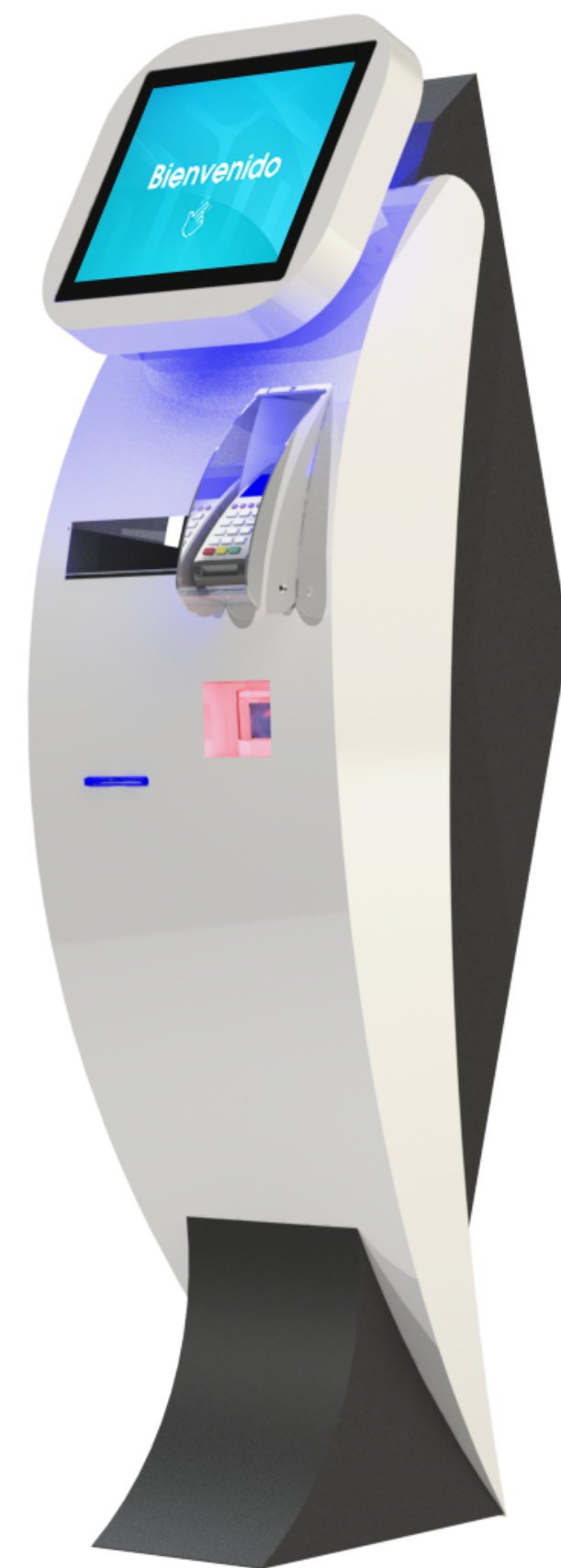
Escanear e imprimir documentos para la gestión de trámites.

# Otorgue a sus clientes autonomía de gestión

Los clientes deben contar con la posibilidad de **buscar respuestas a sus dudas y solución a sus problemas por sí mismos.**

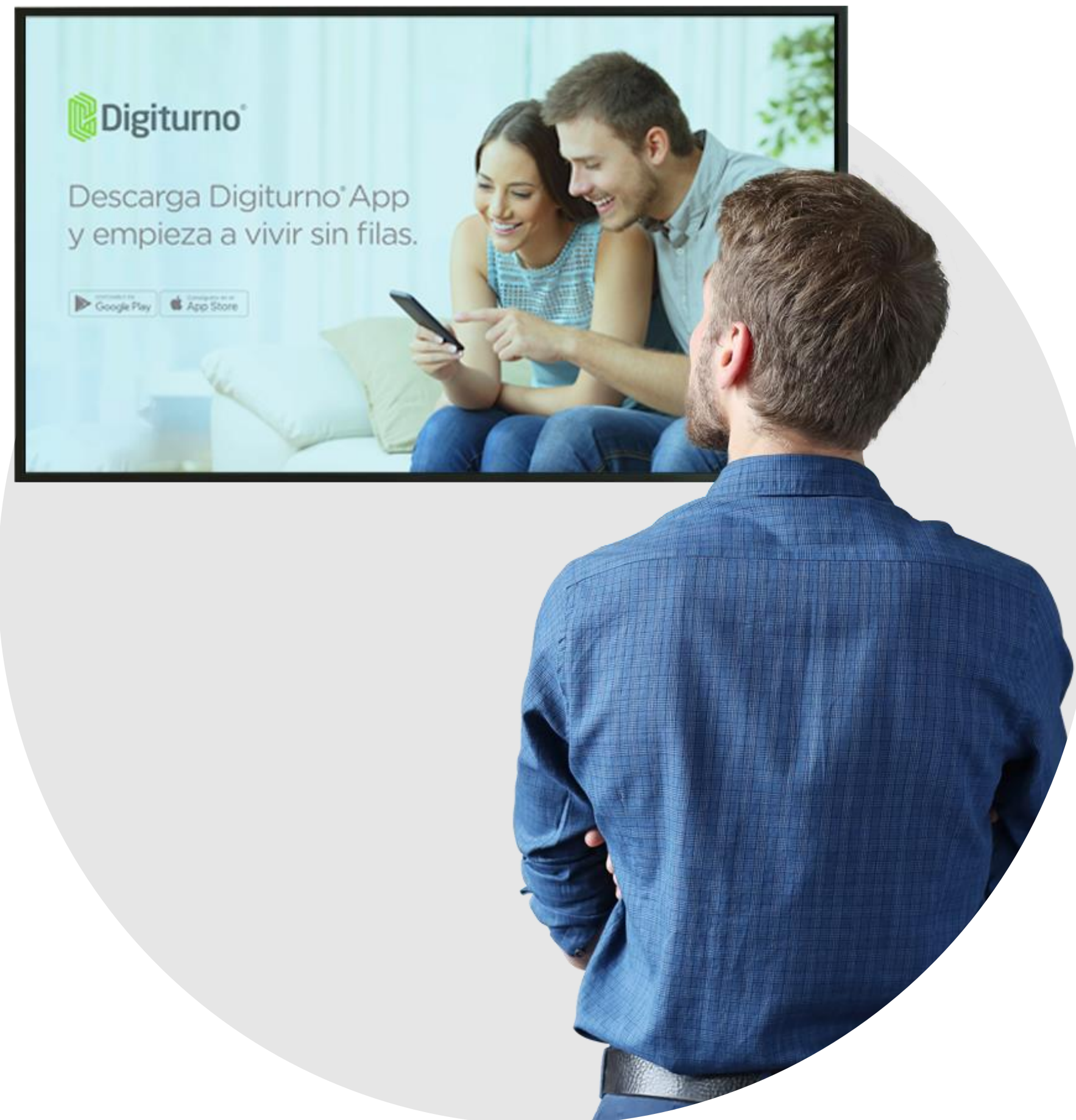


# Kioscos de Autogestión Multifuncionales



# Comunicación Inteligente

# Comunicación Inteligente



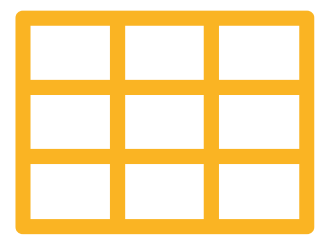
- ✓ Disparadores de contenido multimedia de manera personalizada y dinámica.
- ✓ Tecnologías que permiten medir el impacto de la comunicación en tiempo real.
- ✓ Sistemas interactivos móviles de orientación espacial (wayfinding).
- ✓ Toma de decisiones a través del uso de tecnologías de análisis de datos.

# Soluciones y servicios



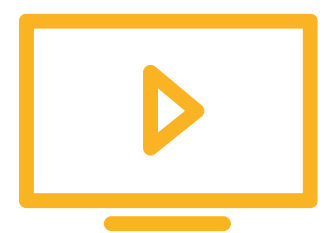
## Comunicación Inteligente

Partiendo de su estrategia de comunicación, conceptualizamos, diseñamos y administramos sus contenidos, contemplando la interactividad y el diálogo entre su organización y sus audiencias.



## Video Walls

Ideas configurables en gran formato para espacios culturales, entre otros sectores, con posibilidad de integración a **Digiturno® 5**.



## Monitores industriales

Distribuimos contenidos digitales para sus clientes, usuarios, visitantes o colaboradores, a través de monitores industriales controlados y administrados remotamente vía web.



## Software de Cartelería Digital

Nuestro software de digital signage, es una plataforma integral que gestiona contenidos de manera precisa y eficiente, garantizando la correcta visualización en cada una de las pantallas de su red.



## Servicios

Soporte y mantenimiento preventivo y correctivo, servicio *in house*, desarrollo de software



## Consultoría y Capacitación

Hacemos converger nuestro conocimiento en ingeniería, diseño y comunicación para ofrecerle soluciones que permitan mejorar la experiencia del usuario.

# Medición de Audiencias



Permite conocer cuántas personas han prestado atención a la publicidad presentada, por cuánto tiempo y características como edad, género y emociones al interactuar con el contenido.





# Conclusiones



# Conclusiones

- ✓ Para atender mejor a un cliente no siempre se necesita aumentar la cantidad de personal de servicio.
- ✓ Múltiples canales de atención no aseguran una buena experiencia para el cliente.
- ✓ Las tecnologías digitales de la información permiten crear un ecosistema de atención y experiencia acorde a las necesidades y momentos de interacción de los usuarios.
- ✓ El gran desafío actual es lograr la satisfacción de un cliente + digital + online, e hiperconectado para competir en el mercado actual.

# Preguntas



| Contáctanos

# ¿Quieres una solución a la medida de tu empresa?

**Esteban Mejía Gutiérrez**  
GERENTE DE VENTAS INTERNACIONALES

- [emejia@cielingenieria.com](mailto:emejia@cielingenieria.com)
- +57 3134668157
- [www.cielingenieria.com](http://www.cielingenieria.com)



# Gracias

---

## Advertencias y Confidencialidad

La información expresada en este documento es propiedad de CIEL® Ingenio para la vida. Este documento contiene información sobre el diseño, funcionamiento y configuración de DÍgiturno®5, cuyo software y hardware se encuentran debidamente registrados ante la oficina competente.

CIEL® INGENIO PARA LA VIDA se reserva todos los derechos sobre el contenido, propiedad del documento y la información que este contiene. Se prohíbe su distribución, copia, transmisión o divulgación de este documento, sin la correspondiente autorización por parte de Ciel® Ingenio para la vida.

Todos los derechos reservados por CIEL® INGENIO PARA LA VIDA

