Whitepaper

COMPROMETA A LOS CLIENTES CON INTERACCIONES PERSONALIZADAS

Pasos para permitir la incorporación de un cliente sin problemas

DRUID

www.druidai.com

Cinco pasos para una incorporación sin fricciones

Muchas instituciones suelen estar asustadas por un muro de regulaciones y cumplimiento y, en la mayoría de los casos, piensan que es un sueño imposible mejorar el engorroso proceso de incorporación.

PASO 1

Vaya más allá del negocio a la velocidad del papel hacia el mundo de las oportunidades aprovechando el compromiso digital y conversacional.

Durante un período prolongado, las empresas han luchado por mejorar sus procesos basados en papel.

Transformación digital acelerada por la pandemia global COVID-19 y mayor adopción de nuevas tecnologías como inteligencia artificial conversacional, procesamiento y comprensión del lenguaje natural, generación de documentos electrónicos y la firma electrónica cambió el panorama empresarial.

Ahora, las empresas a la velocidad del papel deben transformarse en viajes digitales receptivos que puedan impulsar la participación del cliente, independientemente de su canal de ubicación, y generar nuevas fuentes de ingresos.

Como parte de las estrategias de adquisición de clientes, los programas de incorporación ahora deben adaptarse a las expectativas cambiantes y las realidades operativas de los clientes justo donde el caucho se encuentra con el camino, en la primera interacción con un cliente potencial.

Cinco pasos para una incorporación sin fricciones

PASO 2

Elija el enfoque "sin código" para una implementación ágil.

Las organizaciones dirigidas por el cliente obtienen el máximo provecho a largo plazo al garantizar una experiencia de usuario excepcional. Sin embargo, las expectativas de los clientes se encuentran en un reordenamiento permanente y deben ser atendidas con prontitud, sin perder de vista el presupuesto ni los recursos operativos. Adoptar el enfoque de "código bajo / sin código" puede mejorar significativamente el tiempo de implementación de los viajes digitales actualizados asociados con el proceso de incorporación. Los usuarios comerciales deben tener la capacidad de interactuar con la tecnología sin la intervención de personal de TI especializado, aprovechando los componentes básicos intuitivos o las interfaces gráficas para diseñar un flujo de conversación para actualizar el proceso de incorporación.

PASO 3

Elevar la experiencia del cliente a la excelencia es la Prioridad # 1 en la nueva normalidad.

Las fintechs y los bancos solo digitales están obteniendo una mayor tracción y participación de mercado, aprovechando la participación del cliente digital, remota y multicanal mientras mejoran continuamente la eficiencia y el costo de incorporación para atender a sus clientes.

Para aprovechar al máximo esta transformación, los bancos deben realizar mejoras significativas en la forma en que adoptan la transformación digital y deben establecerse como su prioridad n. ° 1 para implementar programas de primer cliente que brinden una experiencia digital excepcional.

PASO 4

Aproveche los datos existentes para ofrecer interacciones personalizadas.

A los clientes no les importa dónde interactuaron primero con una empresa. Esperan encontrar una interacción personalizada entregada sin problemas a través de canales y dispositivos sin la necesidad de que se les hagan preguntas irrelevantes o repetitivas.

Aprovechando una integración bidireccional entre las aplicaciones orientadas al cliente y los sistemas centrales para correlacionar los datos existentes y capturados en vivo, las instituciones financieras pueden cumplir la promesa de un compromiso totalmente personalizado.

Cinco pasos para una incorporación sin fricciones

PASO 5

Elija sabiamente su proveedor de tecnología, ya que también deben estar dirigidos por el cliente.

La tecnología es un medio para lograr un fin. Los clientes esperan una excelente experiencia de usuario al interactuar o incorporar los servicios o productos de su empresa. Y esto debería ser una prioridad para usted al elegir su solución de IA conversacional. Claramente, debe preguntarle a su socio potencial acerca de los métodos de implementación, si la plataforma está construida sobre una arquitectura abierta que pueda integrarse fácilmente con los sistemas existentes, si utiliza tecnologías modernas como RPA o IA, y si tiene una hoja de ruta clara. Pero esto no es todo. Su socio tecnológico también debe estar dirigido por el cliente y comprender sus requisitos específicos y diseñar junto con usted la mejor solución de incorporación y brindar una experiencia excepcional de participación del cliente en todos los canales.

DRUID Enterprise Digital Assistant.

El Futuro de la Automatización de los Centros de Contacto. Entregado hoy.

Acerca de DRUID

DRUID es una empresa de tecnología conversacional de IA que desarrolla asistentes virtuales inteligentes para organizaciones empresariales.

A través de su integración nativa con UiPath, DRUID permite la automatización de procesos complejos en los que los sistemas informáticos intercambian información con usuarios humanos en lenguaje natural a través de cualquier canal de comunicación digital.

DRUID

www.druidai.com

Casos de uso más populares

Servicios financieros

Envíe notificaciones a los clientes, ayúdelos a identificar áreas donde puedan ahorrar dinero, proporcione actualizaciones de puntaje de crédito, habilite los pagos de facturas y más.

Salud

Si bien el papel de los chatbots no incluye recetas ni diagnósticos, los bots se pueden usar para automatizar una serie de acciones, como reservar citas, informar síntomas y administrar recetas.

Seguros

Mejore la atención al cliente y su incorporación mediante la realización de procesos integrales sin interrupciones de manera segura y conversacional, de modo que realizar ajustes no sea una carga adicional.

Retail

A medida que los viajes de los clientes se vuelven cada vez más omnicanal, los bots conversacionales interactúan con los clientes durante su experiencia de compra retail, mejorando las conversiones y la retención.

Para obtener más información y detalles sobre cómo puede transformar y automatizar los procesos de su centro de contacto, no dude en agendar una cita a soluciones@grupo-novatech.com.

Acelere la innovación.

Bots Conversacionales Impulsados por IA. Contáctenos.

Acerca de NOVATECH

NOVATECH es una empresa de consultoría en innovación de procesos empresariales.

Eso significa que no solo contamos con la experiencia para mejorar los procesos y aumentar la productividad de su organización a través de la tecnología, sino que trabajamos codo a codo con su personal para transferir nuestro conocimiento y potenciar las capacidades e ideas de su equipo.

GRUPO NOVATECH

www.grupo-novatech.com