

Interacciones inteligentes con KPMG



Transforma las interacciones con los clientes de la mano de KPMG y Google

Hoy en día los clientes exigen un servicio a través de un canal único,
Donde sus altas expectativas se alinean entre la calidad, el valor y el servicio

La proliferación actual de dispositivos y accesos en la Internet promueven la economía en la nube impulsada por los datos; dando a los clientes el poder de elegir entre: voz, correo electrónico, Web, chat, texto, mensajería instantánea y asistente virtual; medios a los cuales se pueden acceder a través de un dispositivo de escritorio, teléfono o tableta, proporcionando las opciones para realizar una consulta comercial o ejecutar una transacción. Los clientes no solo exigen la misma experiencia para todas las opciones mencionadas anteriormente, de igual forma, esperan que los niveles de servicio sean altos.

Las empresas que no cumplen con estas expectativas están en riesgo, ya que especialmente en las industrias de servicios financieros, telecomunicaciones, venta minorista y atención médica, los clientes pueden dirigirse fácilmente hacia competidores que si adoptan la automatización como estrategia empresarial. Estos pioneros no solo ganan participación de mercado, sino que también logran optimizar sus procesos comerciales optimizados y reducciones de costos significativas. (La información fue extraída del informe de tendencias de servicio al cliente de Forrester 2018)

- El 69 por ciento de los adultos de EE. UU. compran en mayor proporción en minoristas que ofrecen un servicio al cliente constante tanto en línea como fuera de línea.
- Un deficiente servicio al cliente hace que los consumidores abandonen las compras previstas, lo cual se tradujo en un estimado de \$ 62 mil millones con relación en ventas perdidas para los Estados Unidos en 2015, un aumento alarmante del 51 por ciento en comparación con los dos años anteriores.
- El 66 por ciento de los adultos en EE. UU que están en línea, dicen que valorar su tiempo es lo más importante que una empresa puede hacer para brindarles una buena experiencia de cliente en línea

Las interacciones inteligentes o las experiencias del cliente mejoradas a través de aprendizaje automático (ML), inteligencia artificial (AI) y/o datos y análisis (D&A), tienen el potencial de mejorar los puntos de contacto con el cliente, reducir costos y mejorar la eficiencia. Al aumentar los agentes de IA en vivo para mejorar el servicio, permite ofrecer a los clientes un alcance proactivo, opciones relevantes y un servicio rápido a través de asistentes virtuales capaces de determinar el sentimiento y la intención del cliente, lo cual mejora la fidelidad y la experiencia con la marca. Además, las mismas tecnologías que mejoran las interacciones con los clientes también ayudan a generar una D&A procesable para analizar tendencias e incluso influir en la creación de nuevos productos y servicios.

¿Podría su empresa beneficiarse de las interacciones inteligentes de KPMG?

Considere las siguientes preguntas al momento de evaluar, cómo transformar las interacciones con los clientes:

- ¿Le preocupa la retención de clientes, la lealtad o el crecimiento general de la empresa?
- ¿Qué está haciendo su empresa hoy para mejorar las interacciones con los clientes?
- ¿Los clientes reciben el mismo servicio independientemente al método de interacción con la empresa?
- ¿Puede medir el costo del servicio al cliente?
- ¿Puede anticipar las necesidades del cliente a través del proceso de admisión actual?
- ¿Opera con centros de contacto de procesamiento manual?
- ¿Implementa actualmente alguna plataforma, herramienta de productividad o productos analíticos de Google?

¹ "Tendencias de servicio al cliente de 2018: cómo las operaciones se vuelven más rápidas, más baratas y, sin embargo, más humanas" Forrester Research, Inc, 24 de enero de 2018

² "Gartner dice que el 25 por ciento de las operaciones de servicio al cliente utilizarán asistentes de cliente virtuales para 2020", Sala de prensa de Gartner, 19 de febrero de 2018.

Según Gartner, no es de extrañar, que los ejecutivos se den cuenta de la importancia y la inevitabilidad de la automatización; pues el 25 por ciento de las operaciones de soporte y servicio al cliente integrarán tecnología de asistente virtual o chatbot para 2020, en comparación con menos del 2 por ciento en el 2017. Con una alianza sólida, KPMG y se encuentran bien calificados para ayudar a transformar su empresa en un líder en interacciones inteligentes.

KPMG: gran trayectoria y experiencia con industrias, clientes y transformación

Como líder en las experiencias de los clientes para varias industrias, KPMG cuenta con décadas de experiencia empresarial y tecnológica para ayudar a las empresas a habilitar las interacciones inteligentes con KPMG. Con propuestas diseñadas para implementar de forma rápida la transformación empresarial y complementadas con un portafolio de soluciones y servicios amplios de inteligencia artificial, KPMG impulsa mejoras frente a la satisfacción del cliente, brindando a los clientes ventajas competitivas, aumento de ingresos y reducción de costos.

Impulsar proyectos de transformación disruptiva requiere un entendimiento contundente sobre las nuevas tecnologías, así como de los procesos y los flujos de trabajo críticos para el negocio. KPMG aporta experiencia en ML, D&A, automatización inteligente (IA), experiencia del cliente (CX) y diseño de experiencia del usuario (UX) para ayudar a garantizar que la estrategia esté alineada con los resultados. Para esto, KPMG cuenta con más de 365 profesionales con habilidades y conocimientos profundos en tecnologías de nube, redes sociales, big data y automatización de procesos robóticos (RPA) en industrias clave. Los analistas reconocen que KPMG posee prácticas líderes en D&A y ML junto con métodos y herramientas de experiencia del cliente.

Con un enfoque multidisciplinario, KPMG colabora con sus pares en consultoría de riesgos, ciberseguridad, auditoría e impuestos para brindar una planificación equilibrada y holística en línea con sus necesidades comerciales únicas. Para cualquier modelo de consumo en nube, KPMG comprende los entornos normativos nacionales y globales, para así ayudarle a las empresas a cumplir con la privacidad

de datos y cumplimientos estipulados. Finalmente, es importante tener en cuenta que debido a las nuevas tecnologías y modelos comerciales es necesario contar con el entendimiento y experticia sobre las industrias y sus mejores prácticas, para lo cual, KPMG tiene décadas de experiencia en la integración y la arquitectura de soluciones empresariales.

Google Cloud: la plataforma que permite interactuar con la próxima generación de clientes

Google Cloud proporciona la plataforma más completa de punta a punta para el análisis de datos y la inteligencia artificial, impulsando las interacciones inteligentes de KPMG de próxima generación. Creada para ofrecer elasticidad y estabilidad a gran escala, Google Cloud es segura, de alto rendimiento y rentable. Impulsada por el enfoque AI-First de Google, Google Cloud tiene la misión de democratizar la inteligencia artificial y hacerla útil, accesible y fácil para todas las empresas.

Como parte de la alianza con KPMG, Google Cloud proporciona a los clientes una biblioteca sobre las opciones de integración y servicios cognitivos que aceleran la integración, el desarrollo y la implementación de los proyectos. Puesto que por diseño Google Cloud está abierto, sus servicios permiten realizar integraciones a plataformas y canales casi ilimitados.

La automatización de la voz, con capacidades para comprender, traducir e identificar sentimientos e intenciones, incrementa las interacciones de sus agentes de servicio con los clientes. Los Chatbots aprovechan las bases de conocimientos, los motores de reglas y los clientes para interceptar interacciones de alto riesgo, prestando así una atención adecuada y anticipándose a las necesidades del cliente basándose en el lenguaje y aprendizaje automático de Google Cloud. Finalmente, cuenta con herramientas de interpretación predefinida de los correos electrónicos del cliente, automatizando el correo electrónico, analizando el texto y luego implementando sugerencias de plantillas con el fin de proporcionar la respuesta adecuada. Lo anterior,

1 "Tendencias de servicio al cliente de 2018: cómo las operaciones se vuelven más rápidas, más baratas y, sin embargo, más humanas" Forrester Research, Inc, 24 de enero de 2018

2 "Gartner dice que el 25 por ciento de las operaciones de servicio al cliente utilizarán asistentes de cliente virtuales para 2020", Sala de prensa de Gartner, 19 de febrero de 2018.

combinando la predicción inteligente con IA, ML, y D&A. Google Cloud ayuda a sus agentes a mejorar la atención al cliente, reducir el riesgo y los costos con cada interacción.

KPMG y Google: una alianza para mejorar las interacciones con los clientes

Un pilar para KPMG frente a su oferta de conectividad de la empresa, es la solución de interacciones inteligentes de KPMG en donde se automatiza y mejora las interacciones con los clientes mediante el uso de las API de Google Cloud y los modelos personalizados desarrollados por KPMG para determinar el sentimiento, la intención y vincular esa capacidad con otras tecnologías de automatización inteligente como RPA o gestión de procesos comerciales. Las interacciones inteligentes de KPMG creadas en Google Cloud combinan la profunda experiencia industrial y funcional de KPMG con la amplia plataforma de análisis de datos y ML de Google Cloud.

La solución de interacciones inteligentes de KPMG se centra en cinco canales principales: voz, Chatbots, asistentes virtuales, búsqueda y correo electrónico.

Voz

Junto con las API de la plataforma de Google Cloud, KPMG aprovecha los aceleradores de análisis de voz patentados para convertir audio en texto mediante la aplicación de potentes modelos de conexiones (redes) neuronales. La API de traducción de Google reconoce más de 110 idiomas y variantes para respaldar su base de usuarios global. Haciendo posible:

- Aumentar la interacción del agente con el cliente, supervisando la opinión del cliente y entregando datos relevantes al agente
- Conservando las interacciones, el sentimiento y los resultados para agrégalos al modelo de base de conocimientos
- Realizar un análisis histórico a detalle de los motivos de las llamadas para impulsar de reactivas a proactivas las acciones.

Chatbots

KPMG combina una API de procesamiento de lenguaje de Google, DialogFlow, con un marco de habilitación empresarial que diseña e integra Chatbots para respaldar experiencias de cliente únicas. Haciendo posible:

- Aprovechar la base de conocimientos del correo electrónico y la voz con capacidades de Chatbots
- Implementar Chatbots para interactuar con los clientes en la Web y en el móvil en puntos clave de la experiencia del cliente.
- Habilitar la transferencia a los agentes de servicio para brindar una experiencia de alto contacto con el cliente.

Asistentes virtuales

KPMG crea asistentes virtuales personalizados con Google Cloud y la API de voz para convertir voz en texto y texto en voz, lo que permite una interacción que proporciona recomendaciones adecuadas para el cliente. El asistente virtual de su empresa involucra a los clientes de manera proactiva para brindarles asistencia y generar el análisis indicado para poder:

- Relacionar los resultados entre el sentimiento y la satisfacción
- Definir experiencias predictivas y proactivas basadas en los activadores de la cuenta, como incurrir en una tarifa reciente o alcanzar un límite de sobregiro, o interacciones con los clientes.
- Aprovechar la analítica proveniente de otros procesos relacionados con el cliente para mejorar la inteligencia.

Email

Las interacciones por correo electrónico se pueden mejorar combinando análisis avanzado de datos de KPMG y las API de Google Cloud. Dentro de una plataforma de interacción inteligente de KPMG, el correo electrónico extrae temas, la opinión de los clientes, generados respuestas y resoluciones inteligentes. KPMG puede ayudar:

1 "Tendencias de servicio al cliente de 2018: cómo las operaciones se vuelven más rápidas, más baratas y, sin embargo, más humanas" Forrester Research, Inc, 24 de enero de 2018

2 "Gartner dice que el 25 por ciento de las operaciones de servicio al cliente utilizarán asistentes de cliente virtuales para 2020", Sala de prensa de Gartner, 19 de febrero de 2018.

- Construyendo la arquitectura de AA en Google Cloud que sirve como base para los modelos actuales y futuros.
- Analizando, depurando y organizando el conocimiento que pueda descifrar la intención de los correos electrónicos de los clientes.
- Creando un modelo de aprendizaje automático (ML) que predecirá qué plantillas necesitan los agentes para responder a un cliente.
- Integrando con otras tecnologías de IA para acelerar la creación de correo electrónico.

Con la solución de Interacciones Inteligentes de KPMG, puede mejorar en gran medida la calidad del servicio, obtener nuevos conocimientos con poderosos resultados obtenidos desde la D&A y eliminar de forma significativa costos operativos anuales. Una mayor satisfacción del cliente se convierte en una ventaja competitiva que le permitirá aumentar los ingresos y la rentabilidad.



Beneficiarse por medio de mejores interacciones con los clientes

La solución de interacciones inteligentes de KPMG puede ayudarlo a obtener un mayor retorno de inversión implementado la tecnología de Google Cloud:

- Impulsando el aumento de ingresos y ganancias de primera línea mediante la implementación de cambios innovadores y transformadores.
- Mejore el compromiso, la satisfacción y la lealtad del cliente a través de una experiencia del cliente fluida y constante experiencias en todos los canales.
- Optimizando los procesos operativos, unificando los datos de los silos, aumentando la eficiencia y reduciendo los costos.
- Obteniendo una ventaja competitiva anticipando los motivos y tendencias de los clientes
- Optimizando la productividad de los agentes y mejorando los resultados integrando capacidades de aprendizaje automático (ML) a las interacciones con los clientes.
- Incurriendo en ahorros de infraestructura gracias a la economía proporcionada por la nube.
- Fomentando la confianza con los clientes y reguladores mediante la implementación de controles de riesgo y procesos de cumplimiento para proteger los datos.

Contáctanos

Si estás listo para dar el siguiente paso hacia interacciones inteligentes con los clientes

Alain Almeida Diaz
Vicepresidente

+57 (4) 355 6060 Ext 4142

abalmeida@kpmg.com

¹ "Tendencias de servicio al cliente de 2018: cómo las operaciones se vuelven más rápidas, más baratas y, sin embargo, más humanas" Forrester Research, Inc, 24 de enero de 2018

² "Gartner dice que el 25 por ciento de las operaciones de servicio al cliente utilizarán asistentes de cliente virtuales para 2020", Sala de prensa de Gartner, 19 de febrero de 2018.