



# Guía para comprar soluciones de servicio al cliente con IA

Cómo seleccionar la tecnología adecuada para potenciar tu estrategia de atención, aumentar las ventas y mejorar la experiencia de tus clientes

aivo

# Índice

## La tecnología al servicio del cliente

### Experiencia conversacional

- Omnicanalidad
- Motor conversacional con Inteligencia Artificial
- Integración Middleware
- Orquestador de conversaciones
- Solución de interacción de Live Chat
- Proactividad

### Evolución en tiempo real

- Gestión de conocimiento
- Reportes operativos y sobre la experiencia del cliente
- Herramienta de aprendizaje y entrenamiento
- Equipo especializado de soporte

### Enterprise ready

- Alta disponibilidad
- Privacidad de datos
- Seguridad de datos

# La tecnología al servicio del cliente

Incorporar una nueva tecnología de automatización para el servicio al cliente o cambiar de proveedor no es una decisión que se tome de un día para el otro. En el mercado hay decenas de "chatbots" y live chats con promesas similares, precios variados y diferentes resultados.

En este contexto, algunas compañías terminan adquiriendo costosas soluciones que consumen muchos recursos de instalación. Cuando las lanzan, descubren que no obtienen los resultados que esperaban.

¿Por qué sucede esto?

Una de las principales razones es que no partieron de una estrategia basada en las necesidades del cliente.

Lo cierto es que cuando se trata de resolver sus dudas o pedir ayuda urgente, las personas buscan una solución instantánea, personalizada y que respete sus propios tiempos. Es clave entonces partir de una estrategia centrada en estas necesidades para analizar qué clase de tecnología es la ideal.

Esto significa que las empresas no deben tratar de amoldar su estrategia a la tecnología. Todo lo contrario, la tecnología tiene que adaptarse a la estrategia.

De esta forma, podrás ofrecer experiencias innovadoras y eficientes, que contribuyan a construir un vínculo positivo y a largo plazo con tus clientes.

A continuación, podrás evaluar y comparar las características principales que debería tener todo producto para automatizar la atención y mejorar la satisfacción de los clientes.

# Experiencia conversacional

Omnicanalidad, Motor conversacional con Inteligencia Artificial, Integración Middleware, Orquestador de conversaciones, Solución de interacción de Live Chat, Proactividad.

## Omnicanalidad

Las personas utilizan diferentes canales para comunicarse con las compañías. Una estrategia de servicio al cliente automatizado y omnicanal, integra todos los puntos de contacto para ofrecer la misma experiencia coherente y unificada. A su vez, la gestión multicanal de todos los contactos, propicia la migración controlada de usuarios a canales estratégicos. Como resultado, aumenta la satisfacción y la retención al resolver las consultas en el canal preferido por el cliente, sin redireccionamientos ni instrucciones.

¿Tu producto puede interactuar en...?

Aivo

Otros

¿Tu producto puede interactuar en...?	Aivo	Otros
Web	✓	
Web Mobile	✓	
App Embedded	✓	
Facebook Messenger	✓	
WhatsApp	✓	
Instagram (próximamente)	✓	
Open Messaging API	✓	
Phone Call	✓	

¿Tu producto ofrece....?

Aivo

Otros

¿Tu producto ofrece....?	Aivo	Otros
Atención 24/7 sin esperas en canales de mensajería y telefonía.	✓	
Posibilidad de embeber la ventana de interacción en el sitio web sin necesidad de que se abra en una ventana emergente.	✓	

Apertura al 80% de la ventana en móviles para mantener la visibilidad del sitio web.	✓	
Adaptación automática de la ventana de interacción a dispositivos móviles.	✓	
La ventana de chat puede recibir parámetros para customizar la experiencia del cliente o realizar acciones específicas ante un evento (por ejemplo, abrir la ventana de manera proactiva con un mensaje).	✓	
Solicitar feedback negativo o positivo en cada interacción web.	✓	
Encuesta de satisfacción en canales sincrónicos y asincrónicos.	✓	
Configuración del look and feel de la ventana de interacción, detalles visuales en el header y personalización de los colores.	✓	
Cobrowsing (navegación asistida) desde la ventana del chat.	✓	
Complementos de valor agregado en todos los canales (imágenes, videos, opciones numéricas, etc).	✓	
Conexión nativa con WhatsApp Enterprise.	✓	
Conexión con WhatsApp vía un proveedor externo.	✓	
Conexión nativa con Facebook Messenger y posibilidad de conectar el bot a múltiples Fan Pages.	✓	
API de mensajería para SMS que ajusta cada interacción a las capacidades del canal.	✓	
Atención telefónica a través de canales SIP.	✓	
Creación de micrositiros desde una base de conocimiento.	✓	
API de intercambio de mensajería para conectar otros tipos de interfaces.	✓	
Adaptación de las respuestas automáticamente a las capacidades de cada canal sin necesidad de que se creen respuestas específicas para cada uno.	✓	
Resolución de la consulta en un mismo canal sin transferencias a otros ni instrucciones internas.	✓	

Transcripción de mensajes de voz a texto en canales asincrónicos como WhatsApp y Facebook Messenger.	✓	
Transferencia a un live chat en la misma ventana de conversación del chat web, WhatsApp y Facebook Messenger.	✓	

## Motor conversacional con Inteligencia Artificial

Los clientes esperan dialogar con una compañía tal como lo hacen en su día a día: de manera informal. Esto implica algún que otro error de ortografía, emojis, audios de voz y regionalismos. Una solución con un motor semántico con inteligencia artificial conversacional es fundamental para comprender a tus clientes más allá de la manera de formular su consulta.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Stack tecnológico de múltiples IA.	✓	
Entendimiento del lenguaje natural (NLU) basado en Deep Learning, comprendiendo el significado y no palabras claves.	✓	
Multilinguaje (+50 idiomas).	✓	
Normalización y corrección automática de errores y caracteres innecesarios.	✓	
Categorización automática de los significados.	✓	
Comprensión del lenguaje informal, formas de preguntar similares, lingüísticos complejos, jergas, regionalismos y otras deformaciones del lenguaje del país.	✓	
Identificación del contexto y la importancia de las consultas, otorgando mayor relevancia a productos, servicios, lugares, actividades, objetos, características o emociones.	✓	
Identificación de la identidad y la relevancia de la intención detrás del texto escrito.	✓	
Predicción de la próxima pregunta gracias al Machine Learning. Cuando el bot no posee la información solicitada, sugiere contenido relacionado en base a interacciones similares.	✓	
Desambiguación y sugerencias de preguntas relacionadas ante consultas imprecisas, cortas o tan extensas como una historia.	✓	
Respuesta selectiva según una condición (por ejemplo, un canal o información del usuario).	✓	
Retención de información relevante sobre la pregunta anterior generando una memoria de corto plazo.	✓	

Posibilidad de brindar múltiples respuestas ante la misma pregunta (Shuffle Block).	✓	
Comprensión de Emojis.	✓	

## Integración Middleware

Una de las prioridades de una atención innovadora es resolver en el momento. La integración del bot con sistemas de información vía API o Web Service es clave para crear un entorno de trabajo integrado con las plataformas que ya utilizas.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Información Push and Pull desde cualquier API o Web Service para completar una respuesta, tomar una decisión u ofrecer información de un formulario.	✓	
Creación de integraciones self-service.	✓	
Equipo de desarrollo de integraciones customizadas.	✓	
Integración con servicio de autenticación.	✓	
Aislamiento de información. El reporte de conversación no almacena información privada o sensible.	✓	
Generación de tickets de soporte en Zendesk Support. El bot entrega el número del ticket al cliente para que pueda seguir el estado de su consulta.	✓	
Creación de casos u oportunidades en Salesforce.	✓	
Mejorar la comunicación y el trabajo entre equipos gracias a la integración con Slack.	✓	
Posibilidad de conectar el bot con otras aplicaciones a través de la integración con Zapier.	✓	
Protocolo Handover de Facebook Messenger para transferir un evento de una aplicación a otra.	✓	

## Orquestador de conversaciones

Hay situaciones que requieren de la asistencia de un agente humano, ya sea porque son delicadas o porque la compañía así lo prefiere. Para estos casos, es una buena opción combinar la atención automática e instantánea de un chatbot con la derivación a un agente en un live chat. Así, cuando el bot detecte una consulta que requiera la dedicación de un humano, transferirá la sesión. Cuando finalice, retornará la conversación al chatbot para continuar con el servicio.

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Control de la experiencia Bot-Humano-Bot.	✓	
Incorporación de un agente de atención de manera transparente en la misma interfaz.	✓	
Modificación de la respuesta según las capacidades del canal.	✓	
Conexión de la intención con el grupo de agentes específico.	✓	
Compartir el historial de la conversación con el asistente virtual y su contexto al agente en el live chat.	✓	
Transferencia por reglas (por ejemplo, ante la tercera respuesta no satisfactoria).	✓	
Conexión con los principales sistemas de live chat del mercado.	✓	
Integración con Zendesk Chat.	✓	
Integración nativa con Genesys Engage 8.5 + GSM.	✓	
Integración nativa con Genesys Cloud 2 y 3.	✓	
Integración nativa con Liveperson.	✓	



## Solución de interacción de Live Chats

Un live chat te permite atender las consultas de segundo nivel en tiempo real o de manera asincrónica. Gracias a la inteligencia artificial, los agentes disponen además de un copiloto que potencia la productividad y agiliza la atención.

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Live chat propio e integrado.	✓	
Derivación a agentes desde múltiples canales digitales.	✓	
Asignación de derivaciones en base a un flujo configurado específicamente para el cliente.	✓	
Múltiples grupos de derivación.	✓	
Sugerencias de respuestas frecuentes gracias a su copiloto con IA para agentes (Agent Augmentation).	✓	
Recepción y envío de imágenes, emojis, ubicación y tarjeta de contacto.	✓	
Transcripción de mensajes de voz a texto.	✓	
Atajos de escritura configurables.	✓	
Perfil digital de cada cliente con el historial de conversaciones de todos los canales en un solo lugar.	✓	
Envío de mensajes y finalización automática de la conversación luego de períodos de inactividad (disparadores).	✓	
Monitoreo de los agentes en tiempo real.	✓	
Whitelist para el bloqueo de IPs inseguros.	✓	
Administrador de colas de atención sincrónicas y asincrónicas.	✓	
En canales asincrónicos, como WhatsApp o Facebook Messenger, libera al agente luego de la respuesta y mantiene la conversación activa hasta 24 horas desde la última interacción.	✓	
Transferencia de conversaciones entre agentes.	✓	

Posibilidad de adjuntar un video, pdf o imagen para enviársela al cliente durante la conversación.	✓	
Envío por email de la conversación al cliente y a los agentes con roles Supervisor o Supervisor Agente.	✓	
Corrector de ortografía.	✓	
Posibilidad de realizar anotaciones internas sobre los clientes.	✓	
Configuración y estado de SLA.	✓	
Reporte de Operación.	✓	
Reporte de agentes.	✓	
Reporte de chats.	✓	
API de acceso a las analíticas y conversaciones.	✓	
Descarga de reporte de agentes e informe de pausas.	✓	
Notificaciones de escritorio sobre los estados.	✓	
Formulario pre derivación para una atención personalizada.	✓	
Configuración de encuesta de satisfacción para cada grupo de atención (binario, estrellas, NPS).	✓	

## Proactividad

Para ofrecer una buena experiencia es clave mantenerse informado. Una comunicación proactiva te permite dar el primer paso e iniciar la conversación en el momento justo.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

Posibilidad de comunicar promociones, ofertas, etc, mediante anuncios con imágenes en el sitio web o web móvil siguiendo reglas de inactividad.	✓	
Envíos de mensajes proactivos SMS.	✓	
Envío de mensajes HSM WhatsApp Template Message.	✓	

Apertura de la ventana del bot ante un evento web (SDK) en una intención predeterminada.	✓	
Los botones de la ventanas de chat (CTA) pueden ser configurables e incluir botones de interacción	✓	

## Evolución en tiempo real

Gestión de conocimiento, Reportes operativos y sobre la experiencia del cliente, Herramienta de aprendizaje y entrenamiento, Equipo especializado en soporte.

## Gestión de conocimiento

Si un bot es complejo de administrar, se convierte en una tarea reservada únicamente para expertos en programación. La cuestión es que, por lo general, quienes gestionan estos tipos de soluciones son equipos de servicio al cliente. Es clave que la tecnología seleccionada sea sencilla de manejar para que su implementación y adopción dentro de la compañía sea ágil y rápida.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Herramienta de gestión del conocimiento que no requiere perfiles técnicos o lingüísticos especializados para su manejo.	✓	
Carga, edición y publicación del contenido sin una sola línea de código.	✓	
Constructor de flujos para una experiencia estructurada o en pasos.	✓	
Herramienta visual de flujos con capacidad de navegación.	✓	
Complementos add-ons: botones, carousel, imágenes, videos, formularios, mapas, tickets, navegación asistida, página embebida, conexión con un live chat.	✓	
Publicación en todos los canales en un click.	✓	
Posibilidad de condicionar una respuesta en una intención según el tipo de canal o variable del usuario.	✓	
Importar preguntas y respuestas desde un Excel.	✓	
Importar preguntas y respuestas desde Zendesk Guide.	✓	

Orientación al cliente a través de preguntas frecuentes en la ventana de inicio. Posibilidad de seleccionar entre una metodología estática (FAQ's referidas a un tema específico) y metodología dinámica (FAQ's varían de acuerdo a los temas más consultados cada semana).	✓	
Historial de los cambios y los usuarios que los realizaron.	✓	
Estados del ciclo de madurez de la intención para establecer si tiene que ser publicada, revisada o desactivada.	✓	
Publicación de cambios en tiempo real. En cualquier momento se puede hacer "Hot Deploy" de cambios sin evitar indisponibilidad de servicio.	✓	

## Reportes operativos y sobre la experiencia del cliente

Los datos son un recurso invaluable a la hora de tomar decisiones fundamentadas. Por eso, no puede faltar una herramienta de Inteligencia de Negocios en una solución de servicio al cliente. Debe ofrecer reportes avanzados que te permitan evaluar la experiencia de atención y las principales métricas operativas.

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Visualización de un panel completo con los principales números de gestión (Dashboard).	✓	
Filtrar la información por períodos, canales, condiciones, etiquetas, feedback, dispositivos, procedencia y localización.	✓	
Análisis de la cantidad de interacciones.	✓	
Detalles de las sesiones transferidas.	✓	
Visualización de la cantidad de usuarios únicos y recurrentes.	✓	
Reporte completo de chats, con detalles sobre el tipo de canal de consulta, condición, datos de usuario, interacciones realizadas, feedback, etiqueta, procedencia, localización, IP y dispositivo.	✓	
Detalles del feedback positivo y negativo de las interacciones en la ventana de chat, información por períodos, canales, condiciones, etiquetas, dispositivos, procedencia y localización.	✓	
Reportes de las encuestas de satisfacción, con el porcentaje de encuestas respondidas, la variación con respecto a un período previo e histogramas.	✓	

Análisis de la performance de los anuncios configurados para resolver temáticas específicas.	✓	
Reporte de interacciones agrupadas por etiquetas para identificar los temas más consultados.	✓	
Descarga de reportes en CSV.	✓	
Exportar gráficos en PNG.	✓	
Posibilidad de programar el envío frecuente del informe por email.	✓	
API con acceso a toda la información analítica y detalle de conversaciones.	✓	

## Herramienta de aprendizaje y entrenamiento

Una vez lanzado el bot tienes que mantenerlo actualizado. Sólo así podrás optimizar su conocimiento en base a las necesidades que manifiestan tus clientes. Para eso, es importante conocer cómo interactúan con el asistente virtual, obtener feedback y medir la satisfacción. También te ayudará a identificar las temáticas más frecuentes y las consultas no resueltas para detectar nuevo contenido y evolucionar. De esta forma, podrás aprender de la interacción con los clientes y ofrecer respuestas cada vez más completas, consistentes y eficientes.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Medición de satisfacción en NPS, Estrellas, negativo/positivo.	✓	
Envío de solicitud de satisfacción luego de finalizada la conversación en WhatsApp y Facebook Messenger.	✓	
Solicitud de feedback cualitativo adicional junto con la calificación de la satisfacción.	✓	
Detalles de la calidad de la atención, con la performance general de las conversaciones que ha mantenido el bot.	✓	
Herramienta de entrenamiento que concentra la totalidad de las interacciones no resueltas. Te permite aprender de tus usuarios y enriquecer el contenido del bot, sumando nuevas preguntas, significados o formas de preguntar.	✓	
Posibilidad de importar contenido al chatbot desde un Marketplace propio en la plataforma. Encontrarás packs con preguntas frecuentes por industria, eventos especiales, como Navidad, Halloween o Black Friday, y de personalidad.	✓	

## Equipo especializado de soporte

Como cliente, es fundamental que también tú recibas una buena atención al implementar una nueva solución. Por eso, chequea que el proveedor que selecciones cuente con un equipo especialmente enfocado en ofrecer la mejor experiencia en cada etapa de la relación.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Personal de soporte en diferentes locaciones y zonas geográficas, en idioma local Español, Inglés y Portugues.	✓	
Equipo técnico para realizar integraciones a Web Services o APIs.	✓	
Capacitaciones online frecuentes.	✓	
Equipo de Onboarding especializado en servicio al cliente.	✓	
Customer Success Manager.	✓	
Account Manager.	✓	
Soporte técnico 24/7 para integraciones.	✓	
Equipo de Aprendizaje y Evolución.	✓	

## Enterprise ready

Alta disponibilidad, Privacidad de datos, Seguridad de datos.

### Alta disponibilidad

Por tratarse de productos para grandes empresas, es esencial que la infraestructura de la solución pueda adaptarse y acompañar el crecimiento de tu compañía, ofreciendo siempre la misma calidad de servicio.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

¿Tu producto ofrece...?	Aivo	Otros
Disponibilidad de servicio (SLA) público y por contrato de 99,9%.	✓	
Solución en microservicios con servicio de autoscaling.	✓	

Servicio sustentado en un proveedor de infraestructura global de primer nivel.	✓	
Redundancia de infraestructura	✓	

## Privacidad de datos

Cuando manejas información confidencial de tus clientes, como números de tarjetas o claves bancarias, la confidencialidad no puede negociarse. Asegúrate de que las soluciones que implementes estén alineadas con las normativas internacionales y utilicen la última tecnología disponible en materia de privacidad de datos.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

GDPR Compliance.	✓	
Enmascaramiento de números de tarjetas de crédito en la ventana de chat.	✓	
Aislamiento de datos para que la información que así lo requiera no aparezca en el historial de chats.	✓	

## Seguridad de datos

Las exigencias del entorno cibernético actual exigen a las compañías un consciente esfuerzo por garantizar la seguridad, tanto propia como la de sus clientes. Por esto, toda tecnología que introduzcas en tus procesos tiene que cumplir con los requisitos legales pertinentes.

¿Tu producto ofrece...?

Aivo

Otros

Conexión a través de VPN.	✓	
ISO 27001 Compliance.	✓	
Infraestructura con ISO 9001, 27001, 27017, 27018 Compliance.	✓	
Infraestructura con SOC 1, 2 Y 3 Compliance.	✓	
Infraestructura con Cloud Security Alliance Controls (CSA).	✓	
Infraestructura con PCI DSS.	✓	

Cifrado de datos +TLSv1.2 y AES 256.	✓	
Encriptación de Base de Datos.	✓	
Soporte de Inicio de Sesión Único (SSO) mediante diferentes protocolos, como SAML, y diversos proveedores de identidad.	✓	
Encriptación de contraseñas.	✓	
Logs de auditoría para generar registros completos que permitan ver la totalidad de movimientos efectuados en la plataforma de administración, identificando ejecutantes y responsables.	✓	
Plan de recuperación ante desastres.	✓	
Acceso a la información por permisos y roles.	✓	

---

**Agenda una demo**