

## Lanzan una herramienta que permite monitorear las interacciones en tiempo real para mejorar la atención al cliente

Ante la creciente demanda y exigencia de los usuarios al adquirir productos, cada vez hay más soluciones para ayudar a mejorar su experiencia. Una de las últimas novedades es Logios, la cual detecta en tiempo real las emociones, frustraciones, y motivaciones del cliente a través de cada interacción: permite comprender saludos, pausas, agradecimientos, amenazas legales y caída de conversación, entre otros.

Pensar la experiencia del cliente hoy en día sin considerar el potencial que aporta la tecnología a la gestión humana es imposible. En este sentido, la comunicación con el cliente ha sido uno de los ámbitos más interpelados por las innovaciones digitales a través del análisis de las conversaciones, con el fin de ofrecer experiencias más personalizadas, simples y rápidas en todos los canales.

Un informe publicado por la empresa estadounidense de optimización de conversión Invesp reveló que **el 73% de los consumidores considera que el chat en vivo es la forma más satisfactoria de comunicarse con una empresa**. De allí que el análisis tradicional de las interacciones entre cliente y asesor no es suficiente en un escenario cada vez más exigente, demandante y competitivo. Con esta inspiración, Kenwin (empresa especializada customer experience) creó Keepcon, una herramienta que busca contribuir a identificar en tiempo real si el cliente está satisfecho o no con el servicio prestado mediante el procesamiento del lenguaje natural (NLP), Inteligencia Artificial (IA) y tecnología semántica.

“Los procesos tradicionales de auditoría, basados en el muestreo y revisión manual de interacciones con usuarios tienen una serie de desventajas. Son costosos, lentos, no exhaustivos y poseen altas tasas de error. Mientras tanto, el método de medición continua 100% NLP de Keepcon maximiza los ingresos, mejora la eficiencia, optimiza la satisfacción del cliente, es más económico, mucho más confiable y posee un criterio uniforme de revisión.” explicó **Rosana Miranda COO** de Kenwin.

Las herramientas analíticas usadas por Keepcon permiten procesar la totalidad de las interacciones en tiempo real, conociendo la lengua en la que se habla, comprendiendo los patrones de cada oración, clasificando con alto nivel de precisión cada expresión, configurando la taxonomía, entre otros. De esta forma, se obtiene información valiosa sobre las emociones, motivaciones y frustraciones de los clientes durante la conversación, algo fundamental para entender las necesidades de cada uno, resolver sus problemas y mejorar su experiencia sin perder competitividad.

Sin embargo, no alcanza con entender las palabras, frases y su contexto, es necesario comprender profundamente elementos particulares y estructura de tiempos y orden. Logios se encarga de comprender saludos, pausas, agradecimiento, amenaza legal, caída de conversación, transferencia de la comunicación y hasta si se trata de una re-llamada.

Por su parte, la herramienta también permite gestionar, disminuir y administrar la demanda de contactos, entender por qué se contacta el cliente y las causas del re-contacto, identificar oportunidades de automatización en base a los motivos de contacto, hacer más eficiente y efectivo el proceso de monitoreo de transacciones, capturar 100% de los datos vs. muestras, identificar la evolución del sentimiento del cliente durante el contacto y las reacciones del agente, distinguir las causas de la performance de los equipos de trabajo, comprobar ágilmente el éxito o no de las estrategias de atención definidas, perfilar distintos tipos de clientes y definir estrategias de atención segmentadas.

“Entendemos que la interacción con el cliente tiene el potencial de producir un cambio organizacional, mejorar la calidad de la experiencia y servicio, aumentar la fidelización del consumidor, generar mayor efectividad en las ventas, optimizar el comportamiento y rendimiento de los agentes, evaluar el cumplimiento de las estrategias y mucho más. Por esto entendemos que el análisis de las conversaciones apalancado de la tecnología con el uso de la IA, el NLP y nuestra exclusiva tecnología semántica, desarrollamos una herramienta que no solo reemplaza la intervención manual sino que permite obtener inteligencia accionable tanto para agentes como usuarios.” concluyeron desde Kenwin.

**Acerca de [Kenwin](#)**

Kenwin aporta al desarrollo de la industria del contacto con clientes y de las personas que la integran desde sus servicios de consultoría, capacitación, certificación y la solución de software SMD®. Desde 2002 es licenciataria exclusiva de las normas COPC® en Iberoamérica. Es líder en la gestión de la

experiencia de clientes, diseño y administración de procesos automatizados y en la implementación de tecnologías para facilitar y potenciar la información y las funciones operativas (SaaS). Kenwin es reconocida mundialmente por los resultados consistentes logrados en proyectos de mejora de performance. Ha entrenado a más de 6.000 directores, gerentes y +24.000 supervisores en materias de gestión y optimización de distintas operaciones y procesos que impactan a clientes.