

Evolucionando el Customer Experience con Innovación Tecnológica





El objetivo es que los consumidores tengan una experiencia satisfactoria en **todos** los puntos de contacto con la empresa.

Modelos de Madurez de CX

Ayudan a las empresas a **identificar dónde se encuentran sus esfuerzos de CX** y dónde deben centrarse para mejorar.

Permiten **evaluar el nivel de desarrollo actual**, determinar las áreas que **necesitan mejoras** y **trazar objetivos futuros** para que la CX se convierta en un **generador de valor**



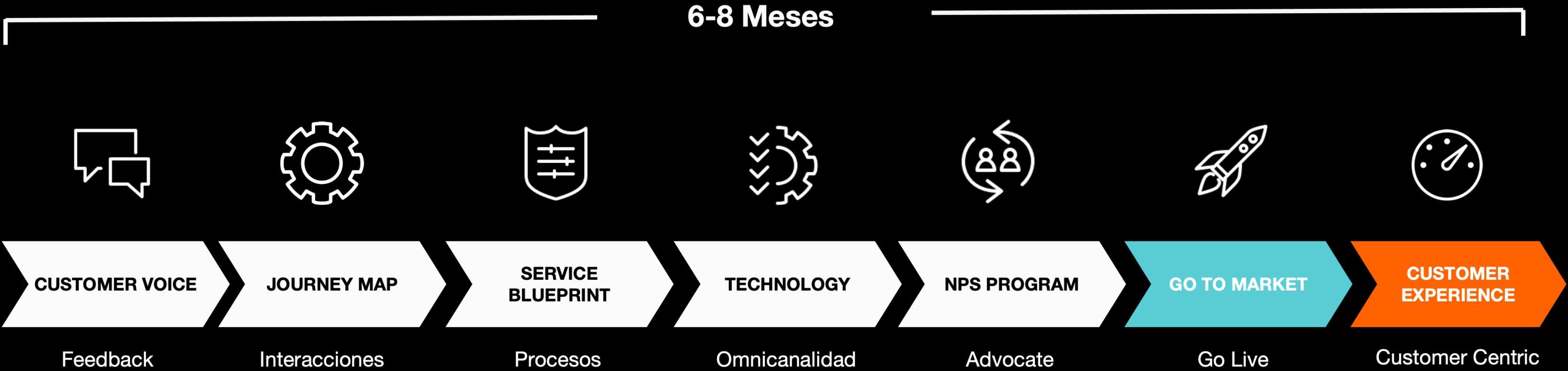
El Modelo Gartner esta enfocado en:

Proporcionar la información clave que los clientes necesitan, en el momento en que la necesitan

Asegurarse de que el contenido sea relevante y proporcione la información correcta.

Ir más allá de la resolución de problemas actuales para los clientes actuales, optimizando los procesos


CX Road Map



"El desarrollo de la inteligencia artificial es tan fundamental como la creación del microprocesador, el ordenador personal, internet y el teléfono móvil. Cambiará la forma en que las personas trabajan, aprenden, viajan, reciben atención sanitaria y se comunican entre sí. Industrias enteras se reorientaron a su alrededor. Las empresas se distinguirán por lo bien que lo utilicen"

La Era de la Inteligencia Artificial (IA).





“...“Inteligencia artificial, aprendizaje profundo, aprendizaje automático: lo que sea que estés haciendo, si no lo entiendes, apréndelo. Porque de lo contrario, te convertirás en un dinosaurio en tres años”...”

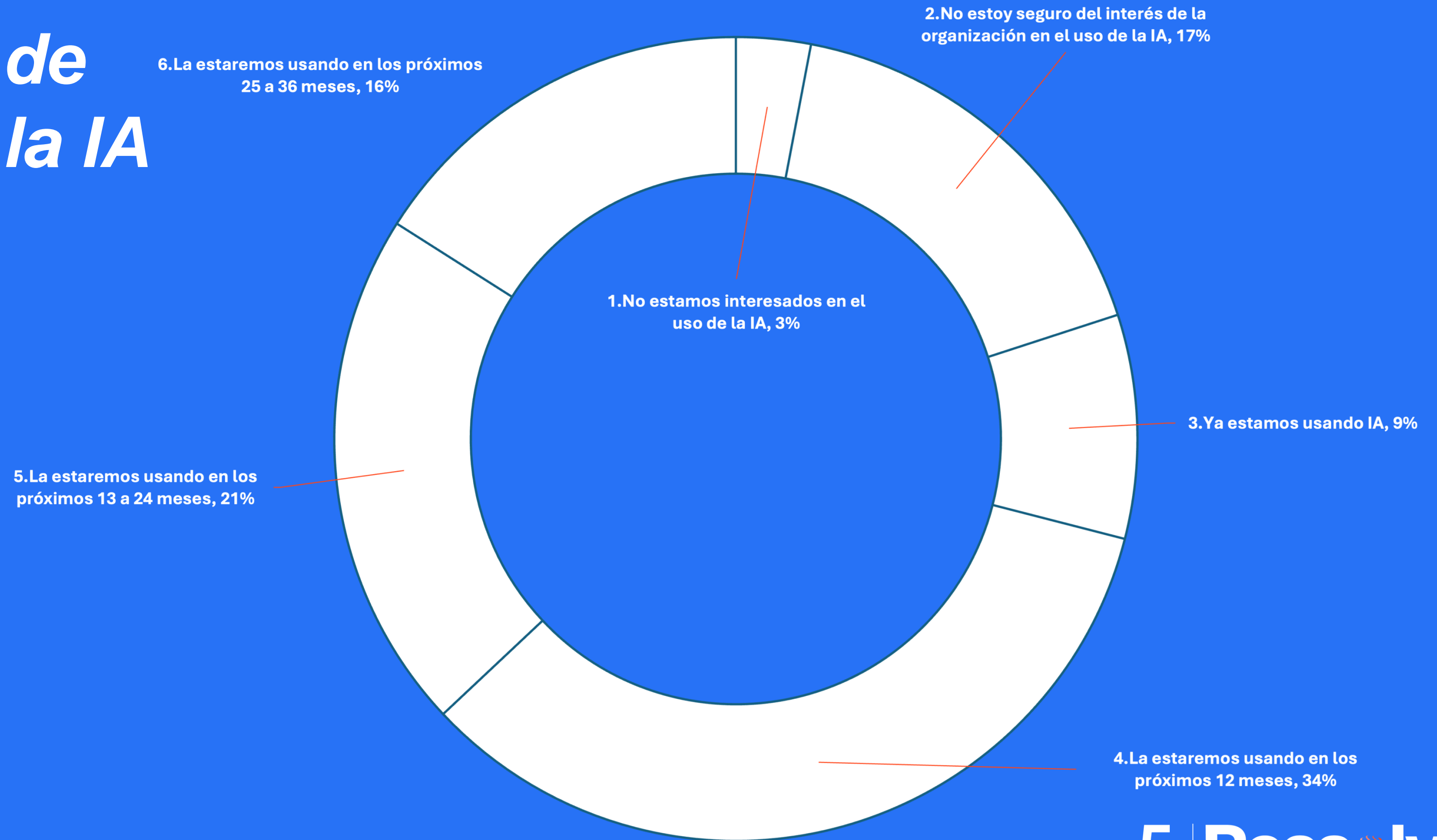
– Mark Cuban

Estado de Uso de la IA

¿Usas YA IA en tu empresa?

1. No estamos interesados
2. No estoy seguro del interés de la cia
3. Ya estamos usando
4. La estaremos usando en los próximos 12 meses
5. La estaremos usando en los próximos 13 a 24 meses

Estado de Uso de la IA



Innovación en
Customer Experience
con
Inteligencia Artificial



2025 Gartner®

Top 10 Strategic Technology Trends

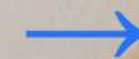
- 1 Agentic AI**
- 2 AI Governance Platforms**
- 3 Disinformation Security**

- 4 Post-Quantum Cryptography**
- 5 Ambiente Invisible Intelligence**
- 6 Energy Computing**
- 7 Hybrid Computing**
- 8 Spatial Computing**
- 9 PolyFunctional Robots**
- 5 Neurological Enhancement**

1 The Age of AI Agents

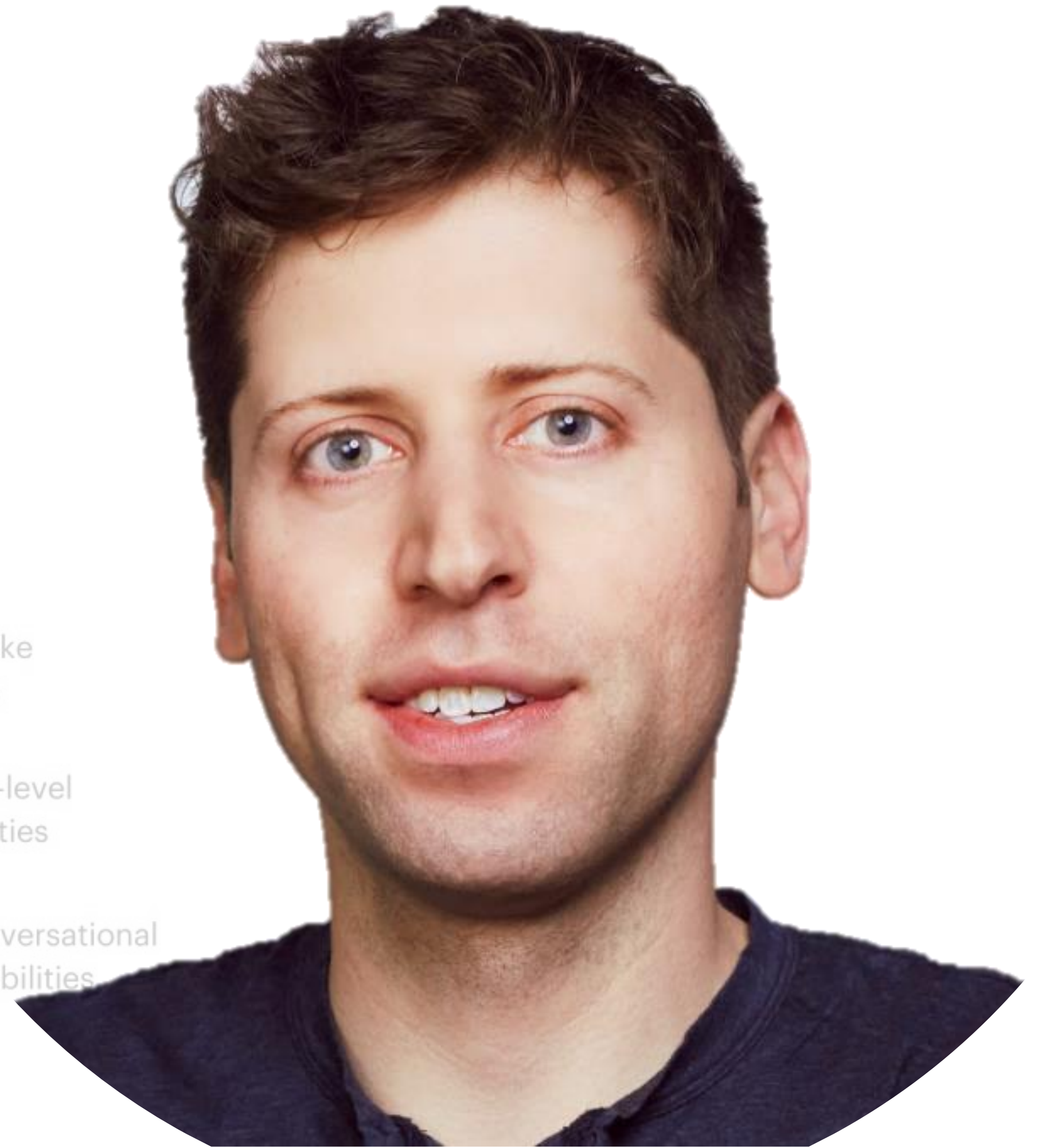
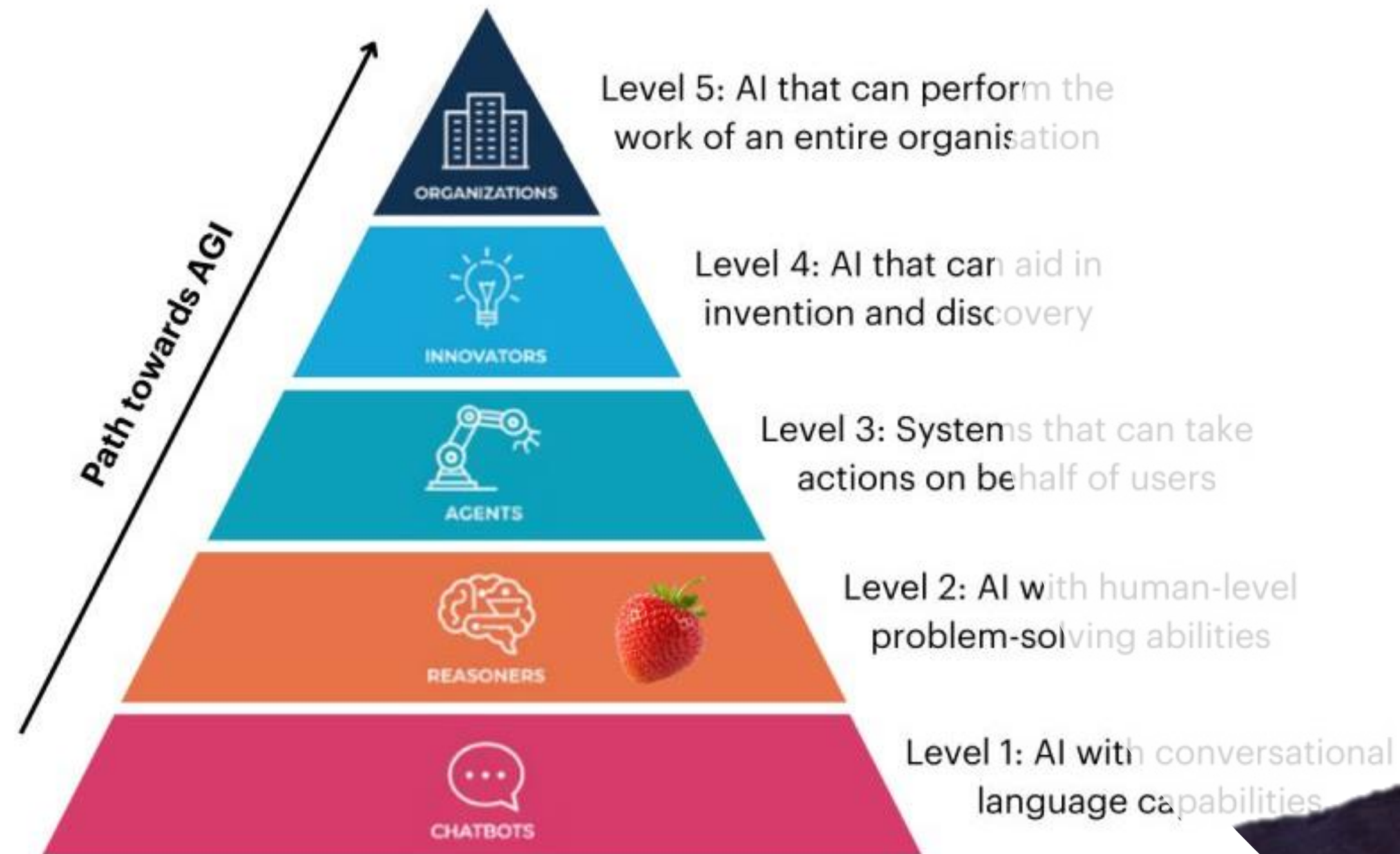
La IA generativa está evolucionando rápidamente, y empresas como Microsoft, Google y Salesforce están lanzando herramientas de IA agentes. Estos sistemas, capaces de realizar acciones autónomas, eliminarán la fricción con los clientes y remodelarán las interacciones digitales. Imagínese planificar un viaje completo o resolver tareas complejas con asistencia sin hacer clic.

¿Qué están
diciendo **realmente**
tus clientes?



5 Niveles de la IA

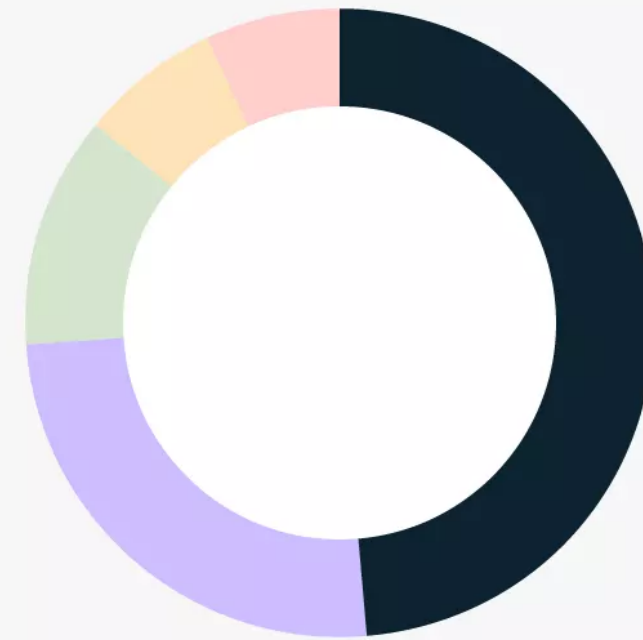
Sistema de Clasificación de OPEN AI



Optimizing E-commerce Performance Inventory Management Technology

An Analysis of SMB Shopify Merchants'
Challenges, Capabilities, and Plans

Do you prefer talking to a live human or an AI chatbot when seeking customer support?



- **48.80%** Live human - I prefer interacting with a real person for customer support
- **25.20%** Depends on the situation - It really depends on the complexity of my issue
- **12.00%** AI chatbot - I find using an AI chatbot for customer service convenient and efficient
- **7.20%** Prefer a balance - A mix of both human and AI support would be ideal for me
- **6.80%** Open to trying AI chatbots - I am open to trying AI chatbots for customer service

IT'S OK, HONEY.
CHATBOTS ARE THE FUTURE
OF CUSTOMER EXPERIENCE.

Having a baby?
Searching for
maternity clothes...



2

Authenticity is Overrated

Las experiencias creadas artificialmente, como los conciertos de Disney o Coldplay, resuenan profundamente. Las empresas deberían centrarse en crear momentos impactantes y alineados con la marca en lugar de perseguir una "autenticidad" esquivada.





Growth, Marketing & Sales Practice

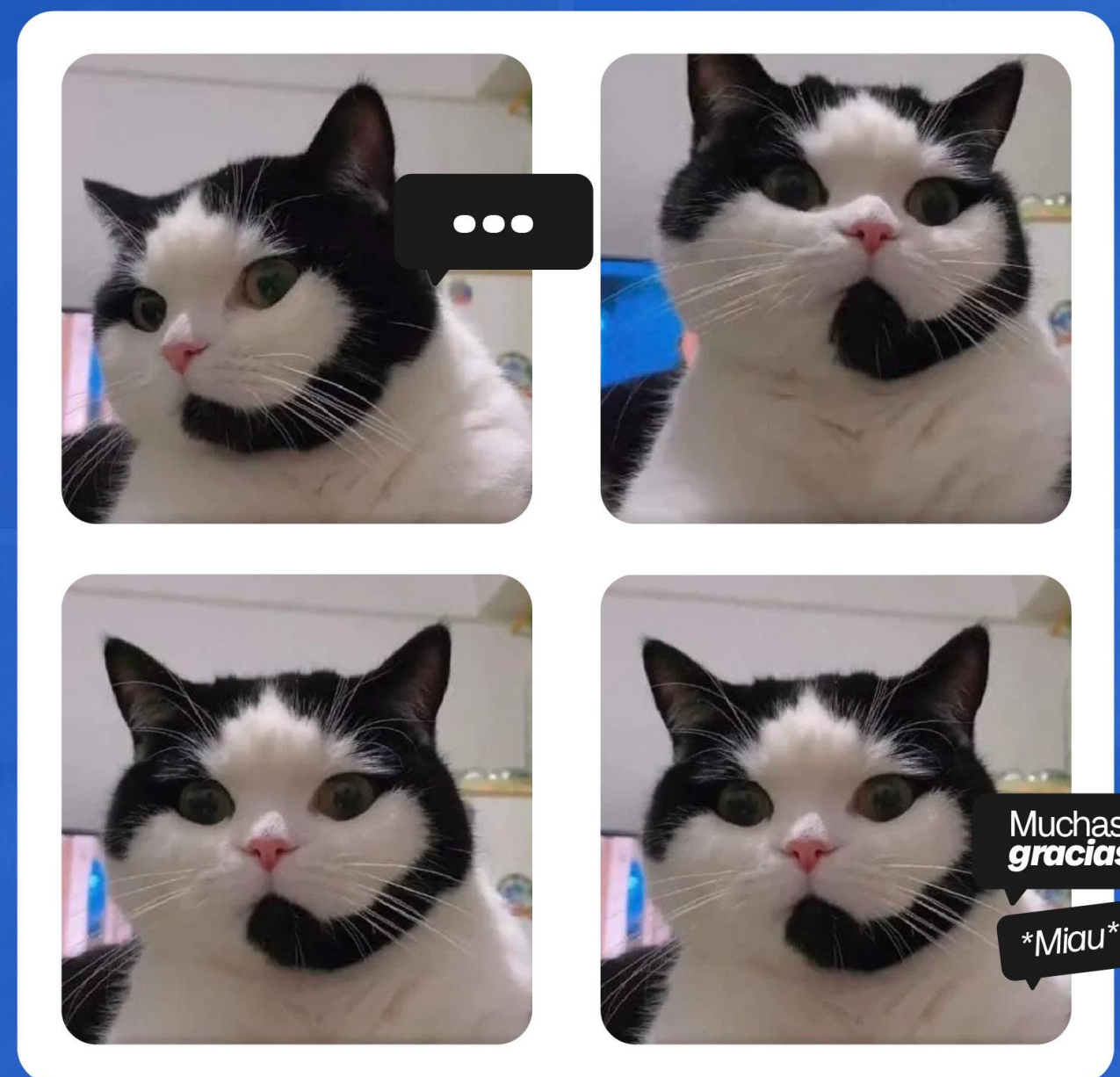
Fueling growth through moments of customer delight

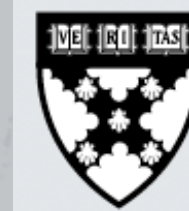
Delight has the power to elevate customer experience, as well as amplify loyalty and growth for businesses across sectors.

3

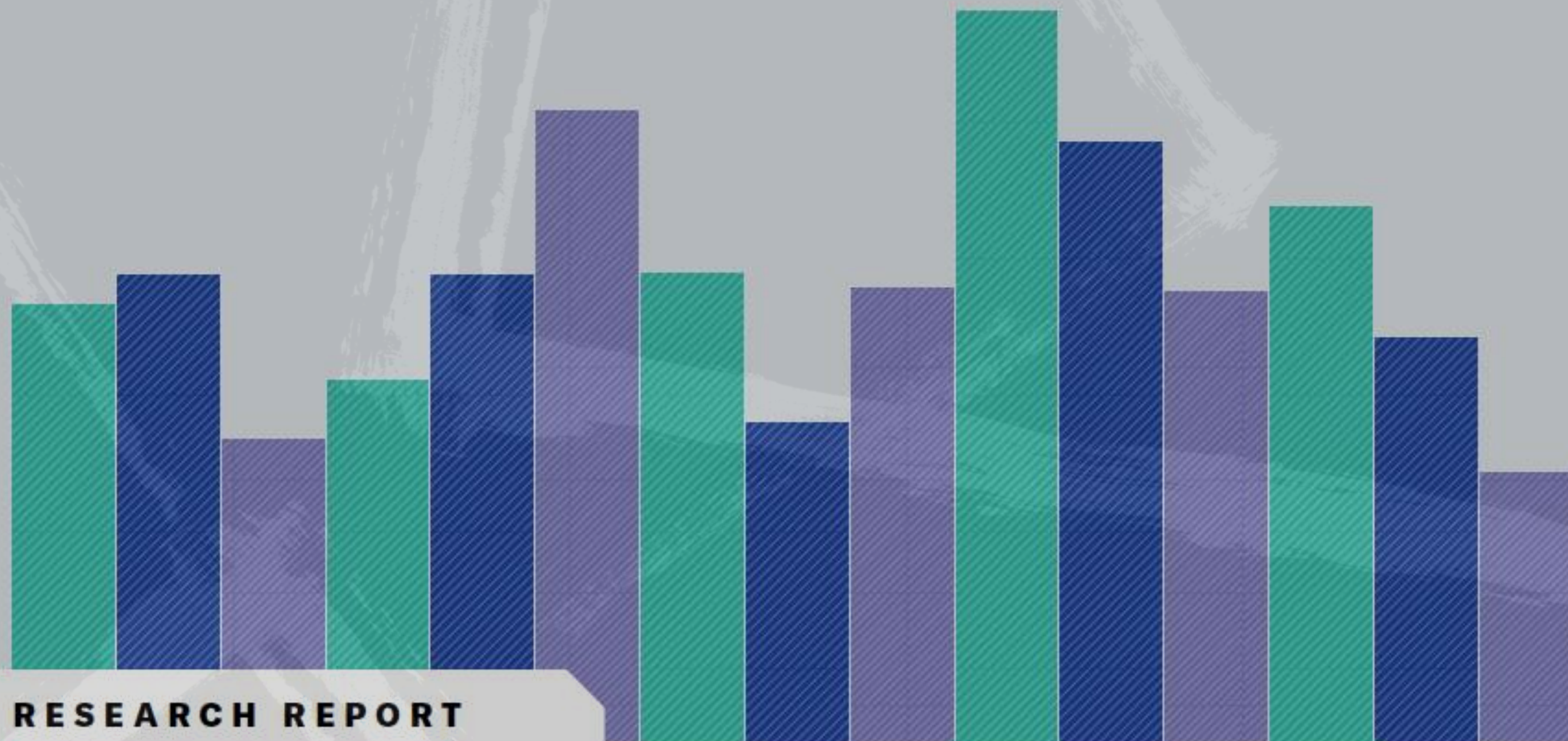
The Big Reset of Customer Care & Trust

Ahora que la atención al cliente basada en IA se vuelve más rápida y eficiente, la confianza se convertirá en el diferenciador definitivo. Las empresas deben priorizar la transparencia, la confiabilidad y la comunicación proactiva para construir relaciones significativas.





**Harvard
Business
Review**
ANALYTIC SERVICES



RESEARCH REPORT

Beyond Net Promoter Score: Customer Experience Measurement

La inteligencia artificial
superará a los humanos
en cinco años

CEO de NVIDIA
Jensen Huang

5 | **Ressolve.**
años | Conversational Analytics



4 Redefining Human Magic

En un mundo de automatización, los puntos de contacto humanos se vuelven valiosos. Las marcas deben garantizar que la conexión humana siga siendo accesible, ofreciendo experiencias únicas y con resonancia emocional. Líderes como Hubert Joly (Best Buy) y Sumit Singh (Chewy) demuestran cómo la empatía y el empoderamiento pueden crear "magia humana"



EMPATÍA

CREATIVIDAD

PASIÓN



CREATIVIDAD

PASIÓN



PASIÓN





Es crucial redefinir la “interfaz” humana, entendiendo profundamente cómo un humano puede marcar la diferencia en un mundo cada vez más automatizado.

Las organizaciones que inviertan en comprender y redefinir estas interfaces humanas obtendrán una ventaja en el mercado

The Future of **CX** is Human



The Future of

CX is ~~Human~~


is being Human



The Rise of the CX Leader

Una CX excepcional exige liderazgo en todos los niveles. Líderes impulsados por CX como Jørgen Vig Knudstorp de Lego y Sumit Singh de Chewy muestran el poder de la empatía, el trabajo de campo y el pensamiento a largo plazo para crear soluciones estructurales centradas en el cliente.






A medida que la IA continúa remodelando la CX, las empresas deben equilibrar la eficiencia con estrategias centradas en las personas para fomentar la confianza y deleitar a sus clientes.

Y aunque la tecnología y las expectativas sobre la misma son coherentes con sus avances, todavía hay temas a considerar



An aerial photograph of a city skyline, likely New York City, with numerous skyscrapers. In the background, a massive, towering tsunami wave is crashing over the horizon, creating a dramatic and ominous scene. The sky is a deep blue, and the water of the wave is a mix of dark blue and white foam.

**Hemos sobrevalorado lo que GenAI puede
hacer actualmente y hemos infravalorado lo
que GenAI hará en un futuro próximo**

GenAI va demasiado rápido
Hay que utilizarla y coger el control lo antes posible

GENERATIVE AI ENGINES USED DIRECTLY DO NOT WORK

GENAI IS CREATED WITH PUBLIC INFORMATION
DOES NOT KNOW ANYTHING ABOUT YOUR COMPANY,
YOUR DATA, HOW YOU MANAGE THINGS, YOUR KNOWLEDGE

HALLUCINATIONS

LOW ACCURACY

SECURITY ISSUES

30% ACCURACY

IT FAILS 2 OUT OF
EVERY 3 QUESTIONS

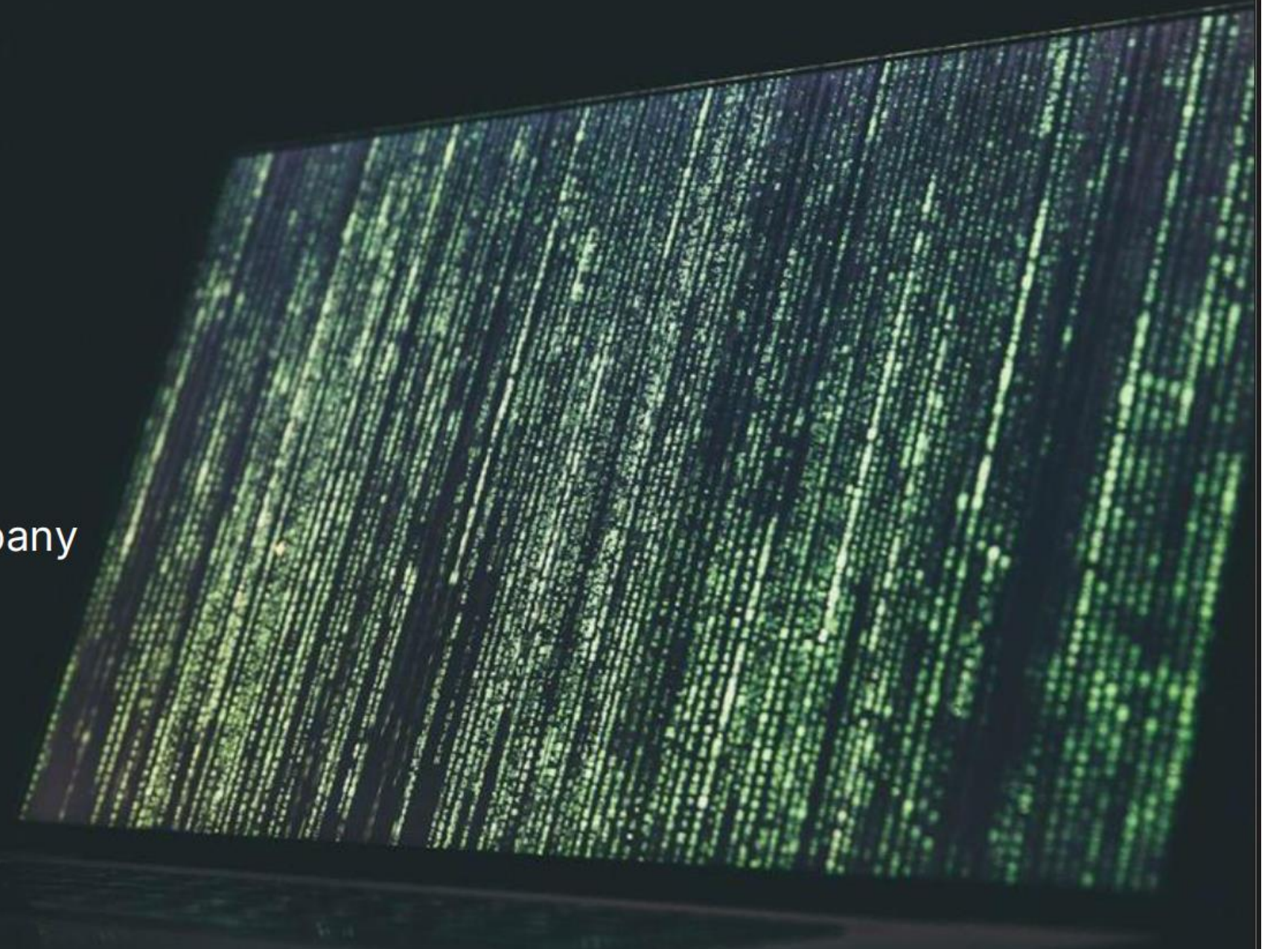
PROBLEMS AND RISKS

Security

Democratize Data to thousand of Business Users open....

Thousand of potential hackers

Most frequent question during the first weeks:
Give me the salary of the main executives of the company



La IA Generativa no funciona sin reentrenarla

Hallucinations

Who was the sole survivor of Titanic?

ChatGPT inventándose cosas que no ocurrieron

The sole survivor of the Titanic disaster was Charles Joughin. He was a British baker and the chief baker aboard the Titanic. Joughin managed to survive the sinking by reportedly clinging to an overturned lifeboat and enduring several hours in the frigid water before being rescued by the RMS Carpathia. His survival is a well-documented fact, and his consumption, which may have helped him with his survival, was reported in 1956 and later provided testimonies about his experiences.



What is 3 to the power 73?

ChatGPT hallucinating a mathematical answer (correct answer is 6.7585×10^{34})



3 to the power 73 is equal to 3^{73} , which is approximately 14,091,714,236.

To calculate an exponent, you can use the formula "base" ^ "exponent" = "result". For example, to calculate 3^{73} , you would plug in 3 for the base and 73 for the exponent. You would get $3^{73} =$ approximately 14,091,714,236.

It is important to note that this result is just an estimate, as the actual value of 3^{73} is very large and may not be accurately represented by most calculators or computers.

La IA Generativa no funciona sin reentrenarla

Problemas de precisión

GENAI DIRECTAMENTE USADO SOBRE DATOS FALLA DOS DE CADA 3 PREGUNTAS: **ACCURACY OF 30%**

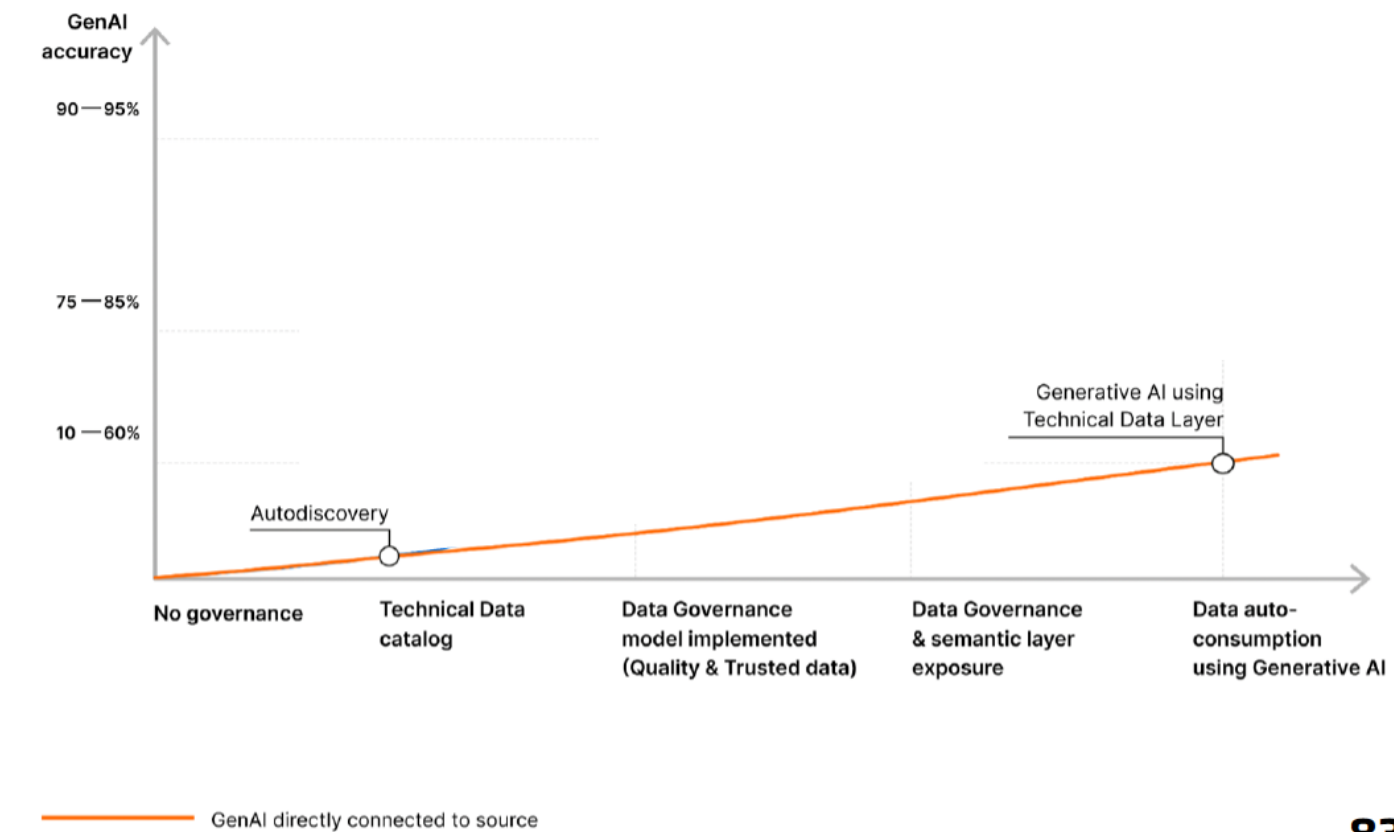
PUBLIC BENCHMARK
OVER
PUBLIC DATASET

44 QUESTIONS

	SQL QUERIES ON TECHNICAL SCHEMAS
ALL QUESTIONS	16,70%
LOW SCHEMA	31,45%
HIGH SCHEMA	0,00%

Exponential value steps

Why bothering with semantic layer & ontologies?



83



Buenas prácticas Del Gobierno de la IA

1. Gestionar modelos de IA
2. Gobernanza y seguridad de datos
3. Mitigación del sesgo algorítmico
4. Implementar marcos de trabajo
5. Explicabilidad y transparencia
6. Involucrar a las partes interesadas
7. Monitoreo continuo

5 | dándole **poder**
años a las palabras

¡Gracias!

En 2026, el 75 % de las empresas utilizarán la IA generativa para crear datos sintéticos de clientes.

Arun Chandrasekaran, Vicepresident de Investigación en Gartner

5
años

dándole *poder*
a las palabras



PABLO CORREDOR

DIRECTOR DE
ALIANZAS Y MARKETING

Consultor en tecnología
y modelos Digitales
,Transformación y Evolución
Digital; Ingeniero de Sistemas,
Esp Software, Esp Marketing
Consultor en Big Data y
Ciencia de Datos
#AI #ML #Analytics #CX #EX,
#TE
#RPA #IPA #BigData



<https://www.linkedin.com/in/pabloIcorredor/>



...MUCHAS GRACIAS