Publicado en Ciudad de México el 21/03/2024

# [Sixbell: El futuro de la personalización de la atención al cliente es la IA y la automatización](http://www.notasdeprensa.es)

## El sector empresarial está siendo testigo de un cambio importante impulsado por la automatización y la inteligencia artificial (IA), La personalización avanzada del servicio al cliente avanza con IA, y aprendizaje automático. Sixbell lidera esta transformación con la capacidad de comprender el viaje completo del cliente, ofreciendo soluciones personalizadas para toda la relación del consumidor que superan expectativas tradicionales y elevan los estándares de la industria

 El sector empresarial está siendo testigo de un cambio importante impulsado por la automatización y la inteligencia artificial (IA), elementos que están redefiniendo radicalmente la personalización del servicio al cliente. Esta evolución tecnológica, lejos de ser únicamente una tendencia, se está consolidando como una estrategia indispensable para las empresas que buscan no solo cumplir con las expectativas de sus clientes, sino también superarlas, ofreciendo soluciones personalizadas que marcan la diferencia en un mercado altamente competitivo. Esta tendencia ha sumado relevancia, y hoy 7 de cada 10 consumidores buscan una experiencia del cliente personalizada y consistente a través de múltiples canales, tanto físicos como digitales.1 En el núcleo de esta transformación, se encuentran los avanzados softwares de gestión de atención al cliente. Estas plataformas representan un salto cualitativo de cómo las empresas interactúan con sus consumidores, al convertir enormes volúmenes de datos generados en las interacciones diarias en dashboards personalizables que permiten identificar acciones de mejora. Lo que diferencia a estas soluciones es su capacidad para dar seguimiento al viaje de los clientes en tiempo real, basándose en un entendimiento profundo y analítico de sus comportamientos y preferencias. La revolución no termina ahí. La introducción de herramientas de análisis sin código está nivelando el campo de juego, permitiendo a los profesionales sin formación especializada en datos para desentrañar insights complejos. Esta accesibilidad al análisis de datos está acelerando la toma de decisiones basada en evidencia, un cambio de juego para las estrategias de engagement y personalización. "El uso de técnicas de personalización avanzadas, potenciadas por IA y aprendizaje automático, está permitiendo a las marcas ir más allá de las expectativas tradicionales", comentó Francisco Guerra, Vicepresidente de Operaciones y Tecnología en Sixbell. Añadió que, al integrar comprensiones del journey completo del cliente, cada interacción se enriquece con un contexto que abarca toda la relación del consumidor con la marca, no solo con un punto de contacto aislado. Permitiendo que esta estrategia, por ejemplo, garantice que las ofertas sean tan relevantes y personalizadas como sea posible, mejorando significativamente la experiencia del cliente. Otra ventaja que la automatización y la IA están brindando a las empresas es la habilidad para conectar con los clientes en momentos clave, utilizando los canales más efectivos y en tiempo real. Este enfoque no solo eleva la satisfacción del cliente, sino que también fortalece su lealtad y, por ende, su valor a largo plazo para la empresa. Siguiendo esta línea, herramientas innovadoras como Pointillist de Genesys juegan un papel fundamental. Al dotar a las corporaciones de insights detallados sobre las acciones y preferencias de sus usuarios, estas soluciones abren caminos hacia una adaptación más precisa de productos y servicios. En conclusión, la integración de la automatización y la IA en la personalización de la atención al cliente está elevando los estándares en las interacciones entre empresas y consumidores. Este enfoque no solo mejora la eficiencia y efectividad de las estrategias de marketing y servicio al cliente, sino que también promete una innovación continua en la que las experiencias personalizadas se convierten en la norma, no la excepción.  Fuentes de información: The State of Personalization 2021

**Datos de contacto:**

Moisés Hernández

Touchpoint Marketing

+52 1 55 4488 4729

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/sixbell-el-futuro-de-la-personalizacion-de-la](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Telecomunicaciones Inteligencia Artificial y Robótica Software Innovación Tecnológica



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)