Publicado en Ciudad de México el 01/12/2023

# [Sixbell explica cómo usar la IA generativa para maximizar la experiencia del cliente](http://www.notasdeprensa.es)

## La capacitación en los centros de contacto es esencial para asegurar la correcta atención a los clientes y el manejo adecuado de sus inquietudes y problemas

 La eficiencia y la calidad de la atención al cliente son vitales para cualquier negocio, más aún para los contact centers, donde estos factores dependen de la capacitación de su personal. A menudo, este proceso resulta ser largo y laborioso, generando inconvenientes tanto para la empresa como para sus clientes. La capacitación en los centros de contacto es esencial para asegurar la correcta atención a los clientes y el manejo adecuado de sus inquietudes y problemas. Este proceso se complica cuando las empresas actualizan o modifican sus procedimientos internos, lo que requiere un nuevo y tedioso ciclo de formación.  Estos constantes procesos de capacitación pueden llegar a impactar negativamente en la experiencia del cliente. Los agentes mal capacitados o con escasa retentiva pueden hacer que el servicio de atención se demore más de lo necesario, generando frustraciones y afectando a la imagen de las marcas. Además, el constante proceso de formación puede resultar frustrante y, por ende, derivar en una alta rotación de personal, lo que implica más gastos para la empresa y mayor inestabilidad en la atención al cliente. Ante esta problemática, y en medio de la revolución digital, Sixbell, presenta una solución innovadora y efectiva: un "coach personal" para cada agente impulsado por inteligencia artificial (IA) generativa. Este sistema de IA se alimenta con documentos que contienen información interna de la empresa, permitiendo que el agente tenga un asistente virtual que conoce a la perfección todos los procesos y lineamientos de la organización. Para ilustrar el impacto de esta solución, se puede imaginar a Miguel, un agente de contact center atendiendo una llamada para dar de baja un seguro. Si Miguel no sabe si este proceso debe realizarse en un momento específico del mes, normalmente tendría que consultar a un supervisor, a un compañero o revisar algún documento, generando tiempos de espera para el cliente. Sin embargo, con la solución de Sixbell, basada en IA generativa, Miguel solo tendría que dar seguimiento a la conversación, comprender el contexto y responder inmediatamente a la duda del proceso. Con esto no solo se agilizan los procesos internos de los centros de contacto, sino que mejora notablemente el customer experience. Los clientes se benefician de un servicio más rápido, efectivo, sin largos tiempos de espera y con la seguridad de que la información que se les proporciona es precisa y ajustada a los lineamientos de la empresa. En la era digital, la incorporación de tecnología como la propuesta por Sixbell puede significar la diferencia entre un servicio regular y uno excepcional. Con este tipo de soluciones, el futuro de los contact centers en México parece cada vez más prometedor, con una atención al cliente más inmediata, precisa y satisfactoria. Acerca de SixbellEmpresa multinacional con ADN latinoamericano que, por más de 30 años, ha integrado y desarrollado soluciones de interacción con el cliente y telecomunicaciones para cientos de empresas de diferentes industrias que buscan transformarse, mejorando su productividad y resultados. Se combina tecnología, procesos y talento humano para convertir los desafíos en oportunidades. https://www.sixbell.com/

**Datos de contacto:**

Moises Hernandez

TouchPoint Marketing

+525544884729

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

Categorías: Nacional Telecomunicaciones Inteligencia Artificial y Robótica Innovación Tecnológica



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