Publicado en Ciudad de México el 26/06/2024

# [SmartVOC y la IA Generativa transforman el CX: Mauro Chamorro de Sixbell, Director de Analítica IA en VOC Analytics](http://www.notasdeprensa.es)

## Dentro de las estrategias de customer experience, la Voz del Cliente (VOC por sus siglas en inglés) se ha convertido en un concepto esencial para comprender y mejorar su experiencia. Este enfoque, centrado en capturar y analizar las opiniones y sentimientos de los clientes, ha evolucionado significativamente en los últimos años

 Tradicionalmente, se utilizaban métodos de procesamiento de lenguaje natural (NLP) y análisis de sentimientos para esta tarea. Sin embargo, SmartVOC ha llevado este concepto un paso más allá, empleando tecnología de inteligencia artificial (IA) generativa para ofrecer una comprensión más profunda y detallada de las interacciones con los clientes. Así, el equipo de expertos de VOC Analytics ha desarrollado un complemento basado en IA generativa que potencia el análisis subjetivo de la atención al cliente. Esta solución eleva el análisis de modelos de speech y text analytics, ofreciendo un enfoque completo que abarca tanto la perspectiva cualitativa como cuantitativa. SmartVOC es un sistema innovador de análisis de voz y texto que transforma interacciones complejas en insights valiosos. Utilizando IA generativa, SmartVOC analiza de manera exhaustiva el contenido comunicacional de datos provenientes de contact centers, chats y correos electrónicos. Esta tecnología no solo identifica palabras y frases clave, sino que también desentraña el tono y las emociones subyacentes, proporcionando una visión holística de la experiencia del cliente. Una de las características distintivas de SmartVOC es su capacidad para analizar cada interacción, comprendiendo el tono, las preocupaciones y la satisfacción del cliente. Esto permite mejorar la experiencia del cliente (CX por sus siglas en inglés), automatizar la garantía de calidad y aumentar los ingresos. Además, SmartVOC utiliza IA generativa para agrupar datos en categorías descubiertas automáticamente, lo que permite a las empresas identificar patrones y tendencias emergentes. Esto facilita una toma de decisiones más informada y estratégica, ayudando a las organizaciones a anticiparse a las necesidades y expectativas de sus clientes. El impacto de SmartVOC en diversas industrias ha sido significativo. En el sector de los centros de contacto, ha permitido reducir notablemente el tiempo de resolución de problemas y aumentar la satisfacción del cliente. Entre otras características, también puede detectar el agobio del cliente durante la atención y/o una gestión inadecuada debido a la actitud del agente. Las empresas de comercio electrónico han aprovechado los insights generados por SmartVOC para personalizar sus servicios y mejorar la lealtad del cliente. Algunos de sus principales hallazgos son la detección de la intención de fidelización por parte del agente al cliente o si está generando herramientas naturales que promueven la permanencia del consumidor con la marca. Asimismo, las instituciones financieras han utilizado esta solución para detectar y mitigar riesgos potenciales en las interacciones con los clientes. De igual manera, SmartVOC permite medir diversos aspectos como el fraude en ventas, entrenar a los vendedores en mejores prácticas e incluso detectar si un compromiso de pago es genuino, asegurando que no haya mala intención por parte del agente cobrador. SmartVOC no solo representa una herramienta avanzada para el análisis de interacciones, sino que también marca un hito en la manera en que las empresas pueden mejorar la experiencia del cliente y optimizar sus operaciones. Con su capacidad para descubrir patrones y tendencias emergentes, SmartVOC se convierte en una solución imprescindible para las empresas que buscan mantenerse competitivas en un mercado en constante evolución. Al permitir una comprensión más profunda de las necesidades y expectativas del cliente, SmartVOC ayuda a las organizaciones a desarrollar estrategias más efectivas y a ofrecer experiencias del cliente superiores, consolidando su posición en el mercado. En resumen, SmartVOC es mucho más que una herramienta de análisis; es una solución revolucionaria que transforma la manera en que las empresas interactúan con sus clientes. Utilizando la IA generativa para proporcionar insights profundos y accionables, SmartVOC impulsa la innovación y el crecimiento sostenible, asegurando que las empresas puedan ofrecer un CX excepcional y mantenerse a la vanguardia de su industria. Acerca de Sixbell CX"Somos una empresa multinacional con ADN latinoamericano que, por más de 30 años, ha desarrollado e integrado soluciones de Customer Experience en la nube, innovadoras y rentables, que permiten orquestar experiencias, optimizar los procesos, aumentar la eficiencia y maximizar el éxito de nuestros clientes". https://www.sixbell.com/

**Datos de contacto:**

Moisés Hernández

Touchpoint Marketing/Contacto con medios

+525544884729

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

Categorías: Telecomunicaciones Inteligencia Artificial y Robótica Comunicación Software



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