

Kokuai

**Mejora la experiencia de cliente y la
eficacia de tus equipos mediante el
uso de un BOT**

La aceleración de la digitalización



La no fricción

Menos interacción, más reconocimiento conseguimos

Awareness

Consideration

Purchase

Retention

Advocacy

 cabify

 Glovo

 amazon

 Uber

 airbnb

 Booking.com

El self-service

La opción preferida del usuario

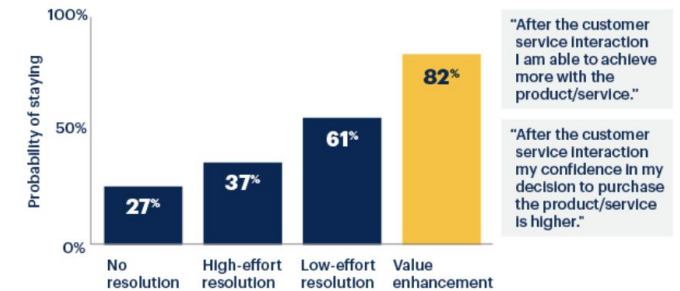


La retención > captación

Más esfuerzo del usuario para relacionarse,
menos lealtad

Probability of customers choosing to stay with a company

Effects of problem resolution and value enhancement on customers during an active stay/go decision^a



[gartner.com/SmarterWithGartner](https://www.gartner.com/SmarterWithGartner)

n = 2,196 customers with stay/go decisions following a service interaction in the past 60 days.

Source: Gartner

^a Other variables with statistical significance include: Quality of product, quality compared to competitors, switching costs, product/service/utility, issue, industry.

© 2020 Gartner, Inc. All rights reserved. CTMKT_1015085

La automatización como prioridad

Se estima que en 2024, hasta un 69%* de tareas repetitivas serán remplazadas por IA

***FUENTE:**

<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-01-23-gartner-predicts-69-of-routine-work-currently-done-b>



Los bots están listos para ayudar

Son el principal caso de uso de IA por parte de las empresas.

***FUENTE:**

<https://www.forbes.com/sites/louiscolombus/2020/10/04/whats-new-in-gartners-hype-cycle-for-ai-2020/?sh=26a08650335c>



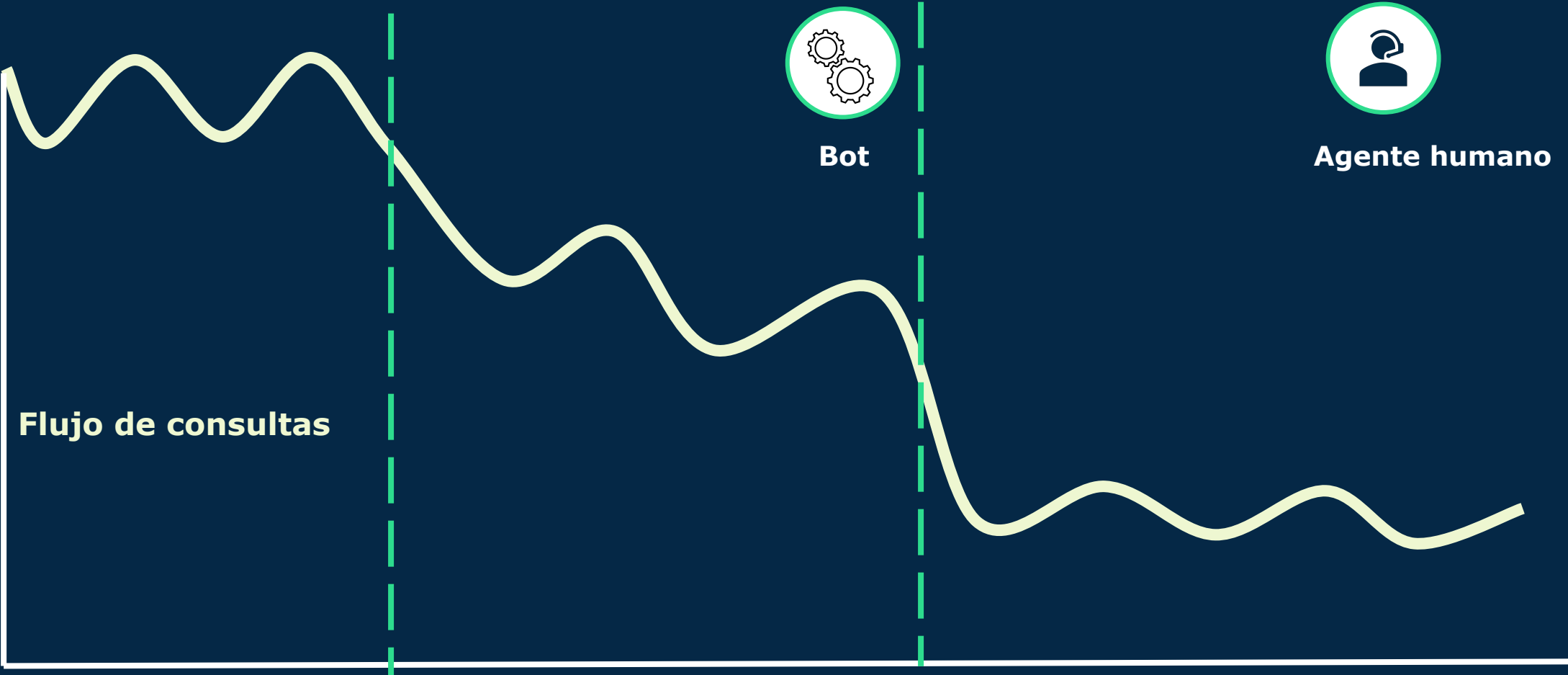
¿Qué es un BOT?

Software que permite comunicarse con un usuario **imitando comportamiento humano** y que suele dar respuesta a consultas repetitivas.

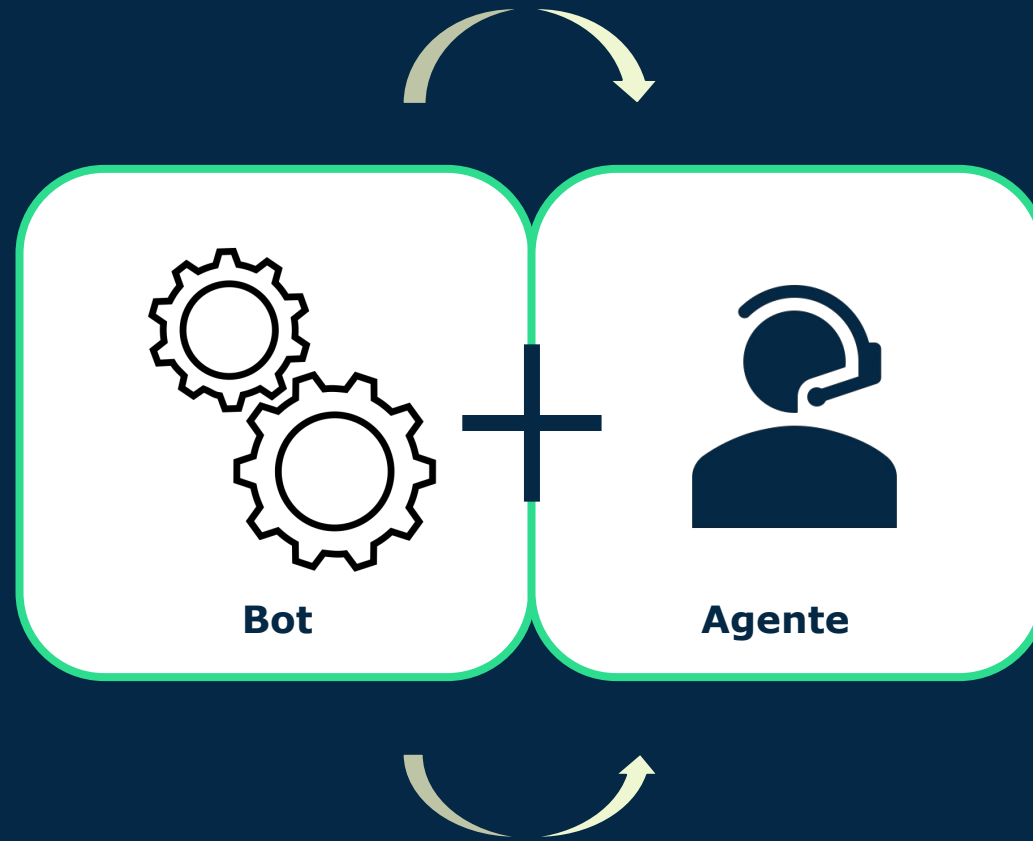
2 Tipos

**Basados en inteligencia artificial
o en árboles de decisión**

¿Por qué un BOT?



¿Por qué un BOT?



El nuevo centro de contacto

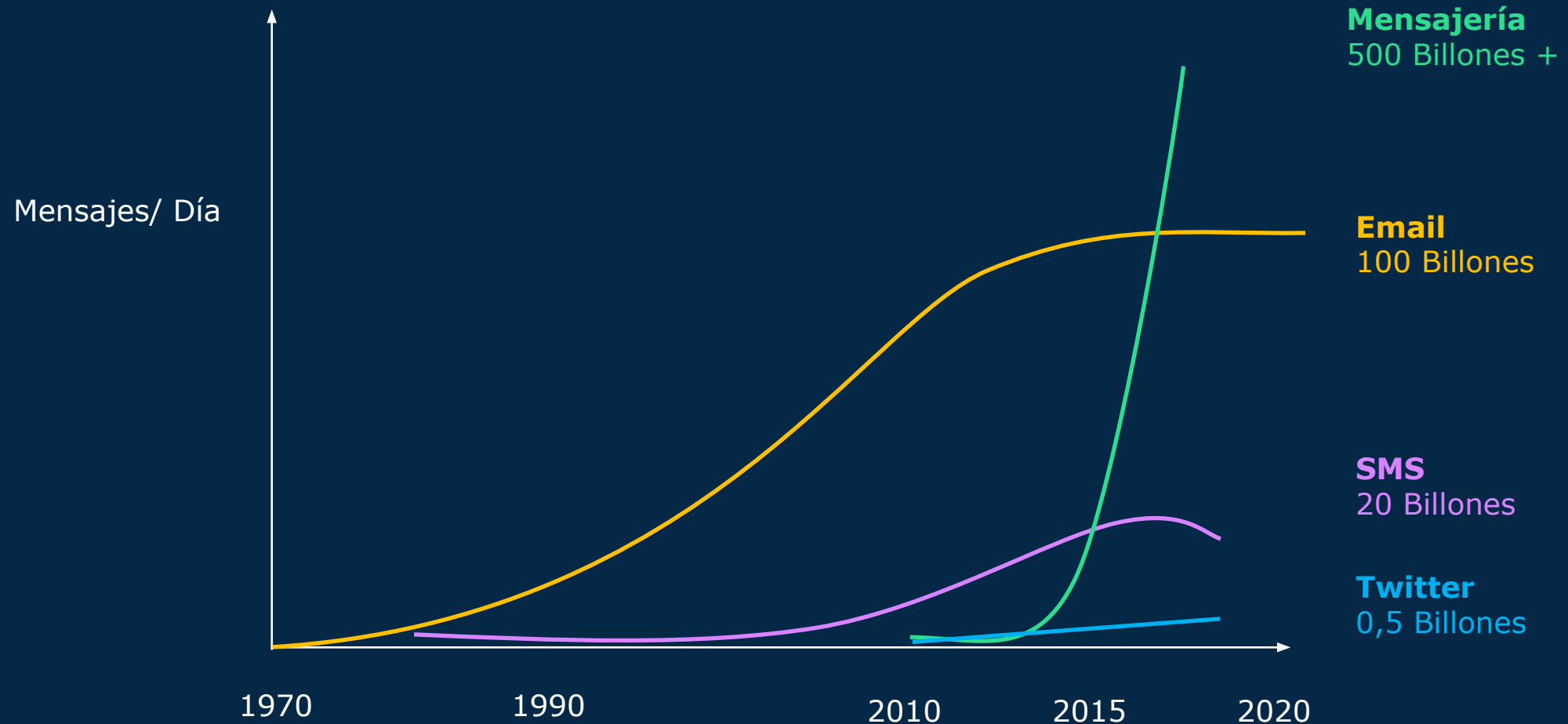


**Agentes
humanos**

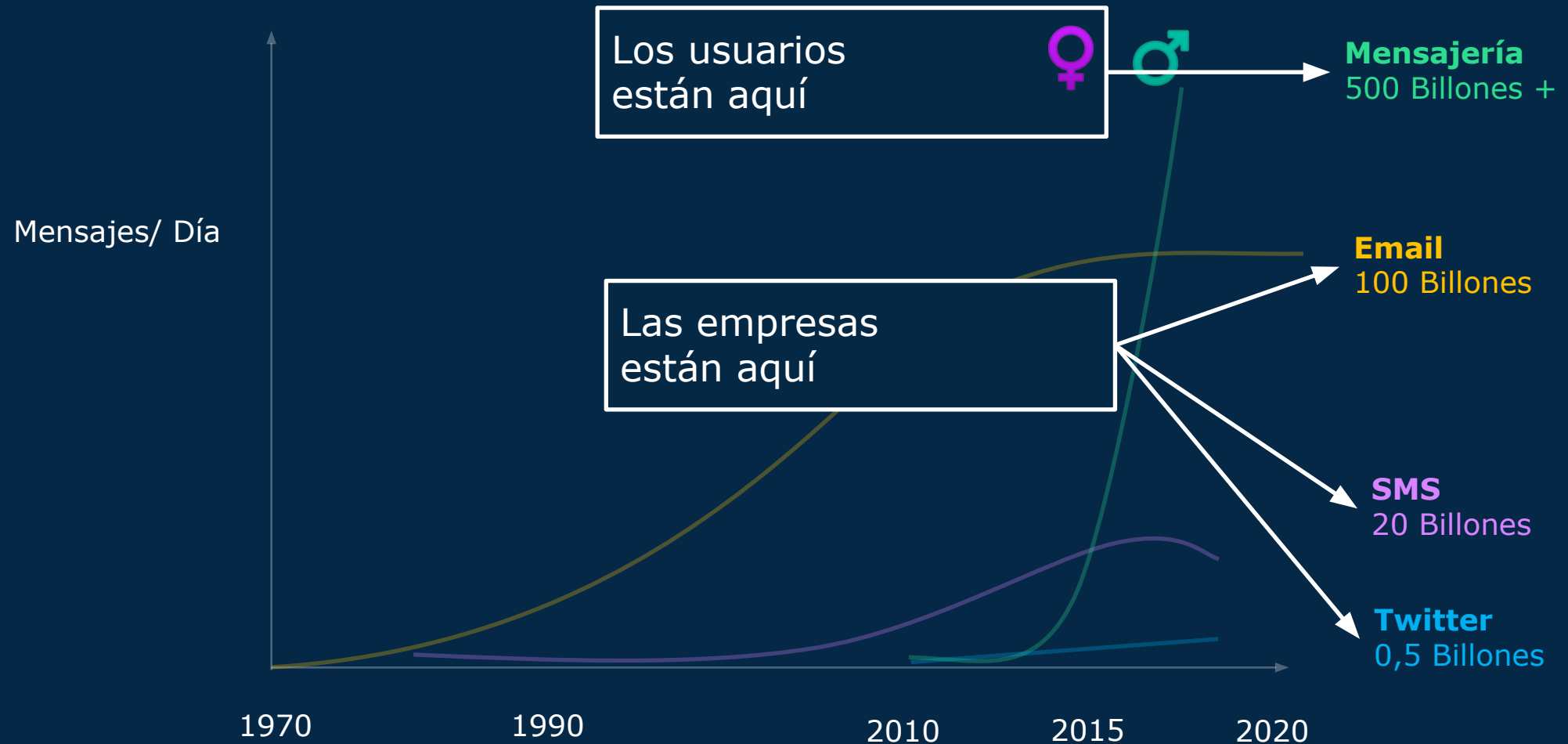


Diseñadores de interfaces de usuarios
Especialistas en UX
Expertos en NLP
Desarrolladores en machine learning

¿En qué canal utilizar un BOT?



¿En qué canal utilizar un BOT?



La nueva forma de comunicarse



84% de las personas les gustaría poder hacer consultas a una empresa mediante mensajería instantánea

50% aumento de la satisfacción del cliente cuando las empresas utilizan la mensajería instantánea

5x más rápido que el email en la resolución de problemas

Fuente: "Motivations, Mindsets and Emotional Experiences in Messaging (vs. Feed)"
by Sentient Decision Science (Facebook-commissioned survey of 8,156 people in BR, GB, IN and the US).

Beneficios de la tecnología conversacional

Clientes

- ✓ Servicio 24/7
- ✓ Comunicación asíncrona
- ✓ Ahorro en tiempo de consulta
- ✓ Información consistente

Empresa

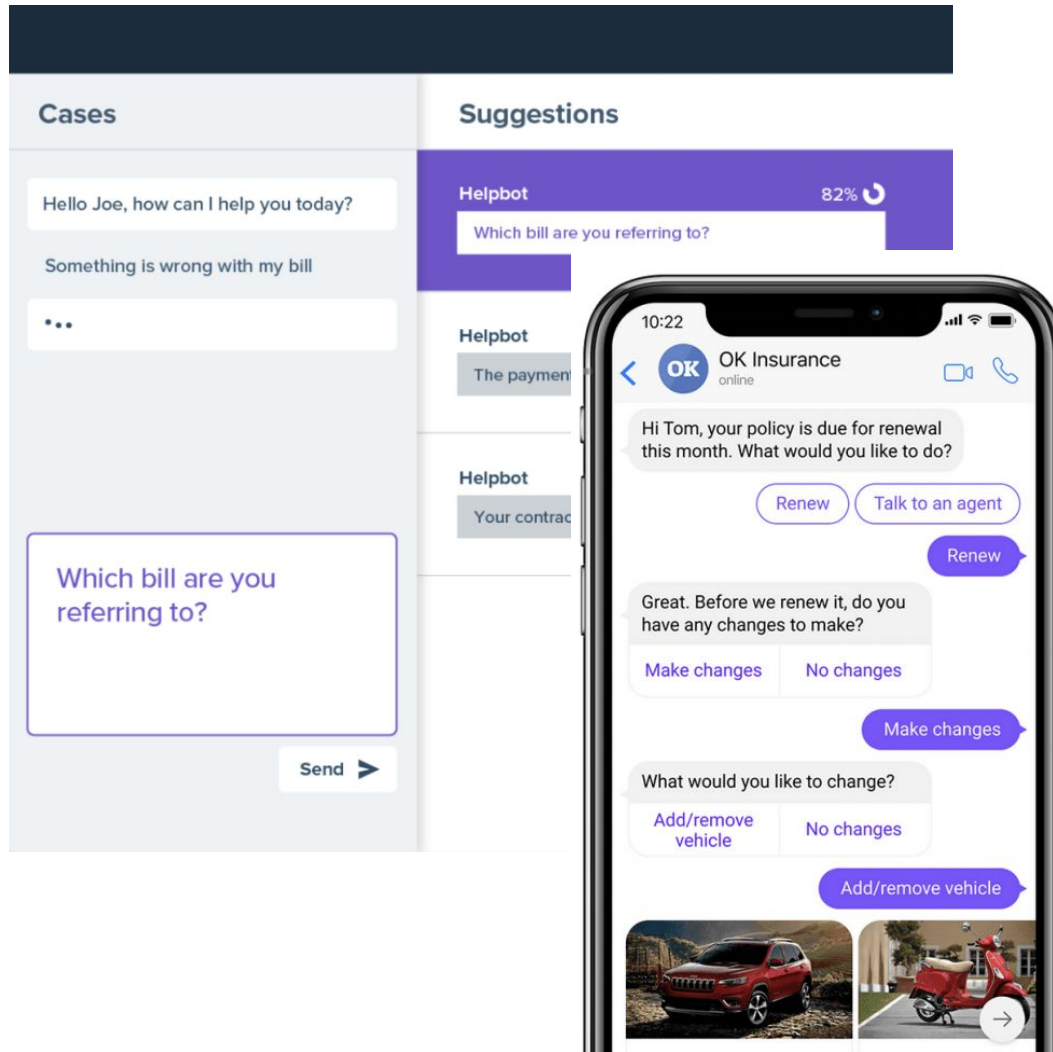
- ✓ Ahorro en costes
- ✓ Permite escalar recursos
- ✓ Mejora la imagen de marca
- ✓ Mejora la calidad del servicio

Empleados

- ✓ Elimina tareas repetitivas
- ✓ Mejora acceso a la información
- ✓ Mejora la productividad
- ✓ Reduce errores

Ejemplo de uso

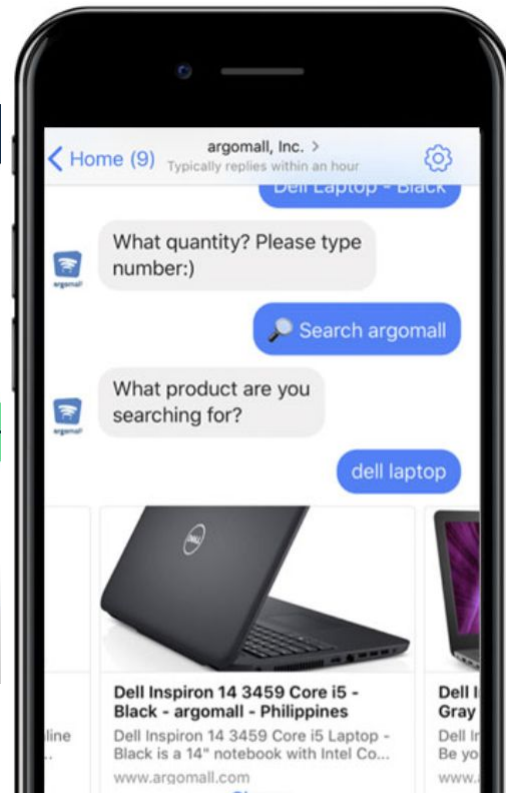
Atención al cliente



- ✓ Precios y descuentos
- ✓ Disponibilidad, stocks
- ✓ Albaranes y facturas
- ✓ Seguimiento de envíos
- ✓ Tramitación de pedidos

Ejemplo de uso

Marketing y ventas



Guía en la selección



Up & Cross Selling



Calificación de leads



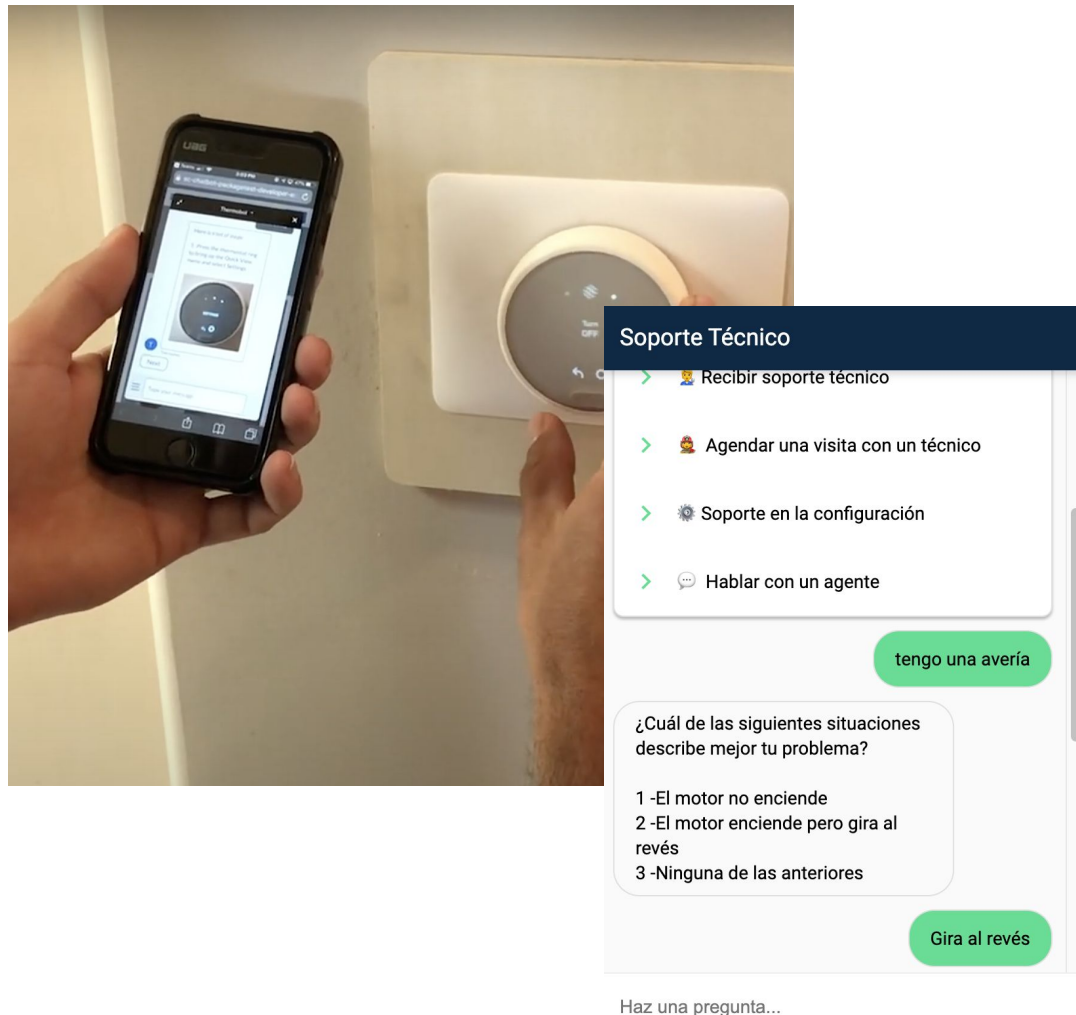
Atención personalizada



FAQS

Ejemplo de uso

Soporte Técnico al usuario



Troubleshooting



Guía de configuración



Cita con el técnico



Mantenimiento

Ejemplo de uso

Soporte al técnico de campo



K ¿Qué deseas reparar?

Sustituir vaso de expansión

REPARAR VASO EXPANSION
Pierde agua mi calde...

...J97DAQOHTQXYGFL9EIVLTRSKK.p

K ¿Necesitas algo más?

CHOOSE AN OPTION

Guía paso a paso en la puesta en marcha	Contactar un especialista
Todo OK, volver al inicio	Volver atrás



Guía paso a paso



Gestión de órdenes



Toma de datos



Petición de repuestos

Ejemplo de uso

Otros



- ✓ RRHH
- ✓ Fuerza de ventas
- ✓ Backoffice
- ✓ Logística

¿Qué hacemos?



Diseñamos soluciones conversacionales para empresas que ayudan a **reducir costes y mejorar la experiencia del cliente**





Kokuai: Del chatbot al **knowledgebot**

Conocimiento

Incorporamos el conocimiento e información de la compañía para la optimización del Bot.

Interacción

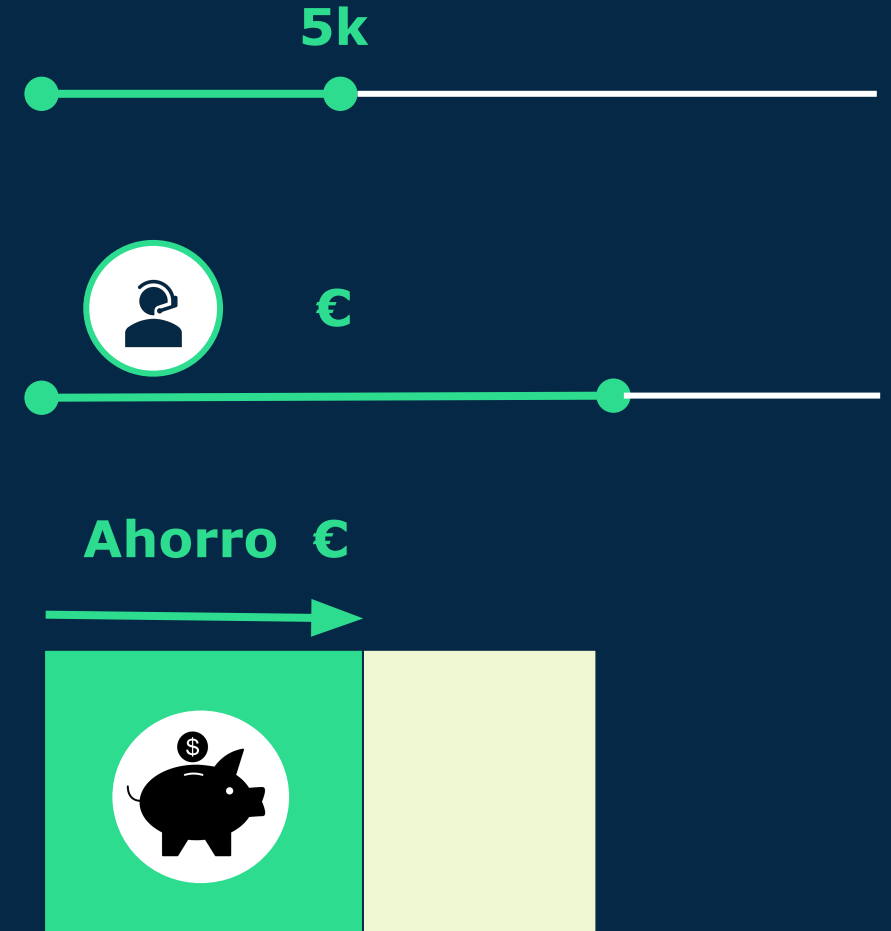
Conectamos el Bot a sistema de datos para ofrecer información fiable y en tiempo real a tus usuarios.

Customizado

Customizamos el Bot dando respuesta a las necesidades de tu compañía.

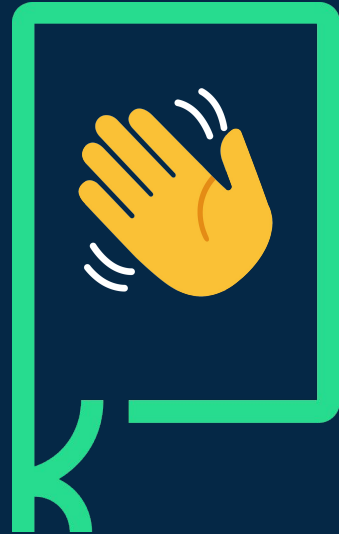
ROI

- **Calcula el nº de consultas de atención al cliente mensuales.**
- **Analiza el coste mensual de todos tus agentes de soporte.**
- **Calcula el ahorro. Te ayudamos a automatizar el 80% de los tickets de soporte.**



Fases de un proyecto





Albert Mendieta
Joan Gallego

albert@kokuai.com
joan@kokuai.com

+34 699 289 238
+34 628 552 548