

zendesk

# CX Trends 2024

## El futuro del CX impulsado por IA



+



# Preparado para el futuro: planificación para el CX impulsado por IA

En el mundo del CX, la IA ha desencadenado una era transformadora que no dejará ningún área intacta, y los líderes encargados de implementar esta tecnología revolucionaria están listos para aprovechar su inmensa promesa.

Sin embargo, cosechar los beneficios de la IA, ser capaz de operar organizaciones más eficientes, aumentar la satisfacción y lealtad del cliente, y aprovechar nuevos flujos de ingresos, conlleva desafíos e incertidumbre significativos.

En nuestro informe detallado de [CX Trends 2024](#), exploramos las fuerzas que impulsan el impacto de la IA en las organizaciones de soporte. Para profundizar en ese panorama general, pedimos a más de 1300 líderes sénior de CX (vicepresidentes y superiores) con sede en Australia, Brasil, India, México, Singapur, España, el Reino Unido y los Estados Unidos que compartieran sus pensamientos y planes. Este informe destila sus perspectivas y servirá como tu plan esencial para implementar la IA de manera efectiva, superar posibles obstáculos y preparar a tu organización para el éxito.

## ÍNDICE

- 1 IA: grandes cambios y nuevos desafíos
- 2 Cómo la IA transformará el CX
- 3 Superar posibles barreras
- 4 Toma el control de tu futuro

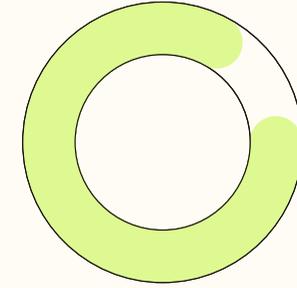
# IA: grandes cambios y nuevos desafíos

# 1

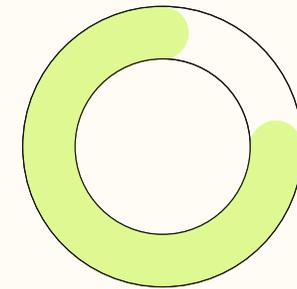
El futuro del CX impulsado por IA significa organizaciones más austeras e impactantes encargadas de impulsar la satisfacción del cliente mientras gestionan un aumento proyectado de cinco veces en las interacciones. Cuando los líderes de CX hacen balance, prevén que la IA transformará por completo el CX.

Los líderes de CX no albergan ilusiones sobre esta transformación; comprenden claramente que no será fácil y que habrán contratiempos. Sin embargo, también se enfrentan a estos tiempos turbulentos con optimismo: un impresionante 81% dice que la IA cambiará el CX para mejor.

Los líderes de CX también ven la IA como una herramienta de optimización que puede ayudarlos a superar tanto el soporte al cliente como otros desafíos comerciales. A medida que integran la IA en cada aspecto de su empresa, los líderes creen que mejorará la satisfacción diaria del cliente, abrirá un soporte de calidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, reducirá los costos operativos e impulsará la interacción con los clientes. Finalmente, la IA dará como resultado opciones de autoservicio mejoradas en forma de bases de conocimiento más ricas y precisas, además de agentes de IA que se desempeñen a niveles mucho más altos.



**86%**  
de los líderes de CX cree que el CX se transformará por completo en los próximos tres años



**77%**  
de los líderes de CX piensa que el CX tradicional dará paso a dinámicas de la industria radicalmente diferentes

## Principales prioridades de los líderes de CX en los próximos 3 años



Mejorar la seguridad de los datos o la ciberseguridad



Invertir en nueva tecnología de experiencia del cliente



Agregar/expandir la IA y automatización en la prestación de servicios



Agregar/expandir la IA generativa en la experiencia del cliente



Mejorar/optimizar el soporte de autoservicio

**“ Al mirar hacia el futuro, los clientes crearán categorías completamente nuevas de aplicaciones y experiencias impulsadas por IA generativa con la última generación de modelos. Solo hemos comenzado a aprovechar el potencial de la IA generativa para automatizar procesos complejos, aumentar la experiencia humana y remodelar las experiencias digitales”.**

Swami Sivasubramanian

Vicepresidente de datos y aprendizaje automático en



# Cómo la IA transformará el CX

## 2

En solo tres años más, la experiencia del cliente y las organizaciones dedicadas a entregarla cambiarán de maneras que habrían sido inimaginables hace solo una década. Para 2027, los efectos transformadores de la IA se sentirán ampliamente. Los agentes humanos, los administradores y sus líderes trabajarán de manera muy diferente que antes, y las funciones y responsabilidades cambiarán en gran medida.

## La nueva organización de CX: eficiente, rápida y efectiva

Equipos más eficientes y austeros. Mejor toma de decisiones estratégicas. Mayor competitividad. Estos cambios llegarán rápidamente; de hecho, ya están en marcha, lo que demuestra que las organizaciones de CX operarán a un nivel completamente nuevo, todo gracias a la integración de la IA.

Y el resultado de esos cambios organizativos se dejará sentir en los clientes, que experimentarán una gran mejora en la calidad del servicio. Esa mejora será impulsada por las organizaciones que utilizan IA para monitorear todos los canales de servicio de atención al cliente y proporcionar una interacción de primer contacto (todo lo cual implicará IA).

Mientras tanto, la IA gestionará a los agentes y equipos mientras realiza un seguimiento de la calidad y la efectividad (lo que facilita mucho más que los líderes de CX comprendan cómo se desempeñan los agentes y sus equipos en su conjunto). Debido a que el 80 por ciento de todas las interacciones serán resueltas por la IA, los agentes humanos serán libres de enfocarse en problemas más complejos.

También veremos mayores niveles de personalización, con organizaciones de CX empoderadas para crear experiencias personalizadas y atractivas. Todo esto se desarrollará sin necesidad de aumentar el personal de los agentes, incluso a medida que aumenten los volúmenes de soporte general.

# La nueva normalidad: agentes más calificados y expertos en tecnología

Durante los próximos tres años, verás que el rol de los agentes humanos evoluciona significativamente.

Los agentes humanos podrán captar sin problemas una conversación de un agente de IA y saber con precisión quién es el cliente y los detalles sobre su problema, sin necesidad de que los clientes repitan su conversación. La información y las respuestas sugeridas estarán disponibles, lo que acelerará el tiempo de resolución y aumentará la satisfacción, y todo lo que un agente humano necesite estará disponible en un solo espacio de trabajo.

Estos desarrollos impulsarán a los agentes humanos hacia el trabajo basado en la experiencia, lejos de las tareas de rutina. Se enfocarán en manejar consultas complejas, a menudo en calidad de asesores para sus confiables copilotos de IA. Como resultado, los planes de capacitación se volverán más específicos y presentarán escenarios respaldados por IA para refinar las capacidades humanas.

## Así es como cambiará el rol de los agentes humanos:

- **Los agentes humanos tendrán que sentirse más cómodos con el aprovechamiento de la IA.** Durante los próximos tres años, los agentes humanos deberán adoptar el uso de la IA en sus tareas diarias.
- **Los agentes desarrollarán conocimientos profundos y especializados.** Los agentes humanos prosperarán como expertos en negocios y desarrollarán conocimientos interdisciplinarios que expandan sus funciones para incluir movimientos de servicio, ventas y soporte.
- **Los agentes deberán perfeccionar sus habilidades interpersonales.** Con la IA a cargo de grandes cantidades de solicitudes, los agentes se enfocarán en problemas que requieren una profunda empatía.
- **El trabajo se simplificará.** Un espacio de trabajo unificado y simple reemplazará la gestión de tickets de varias pestañas, lo que ayudará a los agentes a moverse rápidamente para satisfacer eficazmente las necesidades de la empresa.

# Administradores: tutores proactivos de tu empresa

Durante mucho tiempo, los administradores se han enfrentado a engorrosos procesos manuales para desarrollar planes de dotación de personal y gestionar bases de conocimientos; además, han tenido una visión limitada sobre cómo se desempeñaban realmente los agentes. También se han visto obligados a confiar en los socios de TI para implementar nuevos flujos de trabajo en sus herramientas CX, lo que introduce retrasos cuando la agilidad es primordial. Con el advenimiento de la IA, todo eso cambiará.

Los administradores asumirán un rol más estratégico en los próximos tres años, impulsado por copilotos de IA y potentes herramientas de gestión de personal. Estos administradores capacitados gestionarán la implementación de personal y flujo de trabajo a través de recomendaciones impulsadas por IA, las cuales también los guiarán hacia una toma de decisiones más sólida con respecto a las políticas de datos.

## Así es como los administradores verán cómo cambian sus roles:

- **Los administradores se asociarán con copilotos de IA.** Estos asistentes indispensables ayudarán a los administradores a responder más rápido a los desafíos comerciales y a trabajar de manera mucho más efectiva.
- **Aprovecharán constantemente la IA y las herramientas de gestión estratégica.** Esto abrirá enormes ganancias en la optimización del equipo, asegurando una cobertura efectiva y eficiencia operativa.
- **Los administradores diseñarán, gestionarán y refinarán rápidamente las interacciones automatizadas.** Al utilizar herramientas de código bajo o sin código, compatibles con un copiloto de IA, los administradores podrán modificar las interacciones automatizadas en solo minutos.
- **Aprobarán optimizaciones y flujos de trabajo sugeridos por IA.** Los administradores harán la transición en un rol de supervisión aquí, y eso les permitirá enfocarse en otras tareas importantes.
- **Los administradores tendrán disponibles datos más ricos y fáciles de entender.** Un administrador bien informado es un administrador eficiente. Gracias a que la IA proporciona datos procesables, los administradores tomarán mejores decisiones, lo que aumentará la satisfacción del cliente, la eficiencia del equipo y la capacidad de tu empresa para escalar.

# Los líderes de CX adquirirán nuevas habilidades y asumirán nuevas responsabilidades

Los líderes de CX asumirán la enorme responsabilidad de guiar la transformación de la experiencia del cliente mediante la implementación estratégica de la IA, la adopción de decisiones basadas en datos y la gestión del talento humano de formas nuevas e innovadoras.

Es una tarea enorme, pero los líderes de CX que se encuentran en el momento obtendrán grandes recompensas: niveles elevados de satisfacción del cliente, equipos más eficientes y organizaciones de CX que se convirtieron en generadores de ingresos.

Las organizaciones de CX pronto adoptarán un modelo de participación del cliente proactivo, predictivo y personalizado, con IA que ofrece información en tiempo real sobre el comportamiento del cliente y las tendencias del mercado.

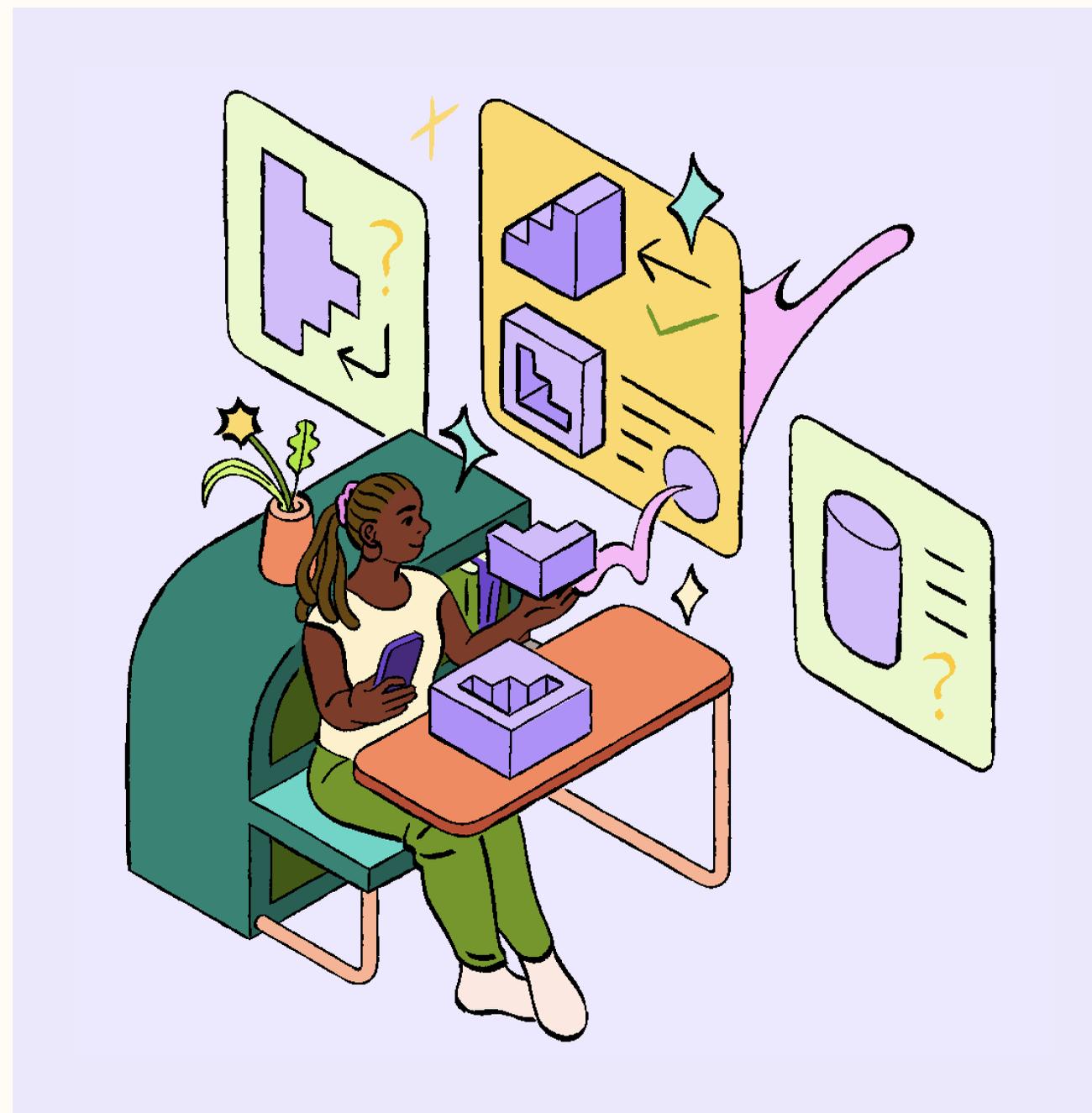
## A su vez, los líderes de CX asumirán un rol más elevado y estratégico, y se enfocarán en:

- **Dominar la planificación estratégica y la toma de decisiones.** Los líderes de CX deberán enfrentar desafíos complejos mientras mantienen una sensibilidad aguda a las necesidades del cliente y del equipo.
- **Se requerirá una comprensión profunda de las capacidades de IA y las implicaciones éticas del uso de la tecnología.** Los líderes de CX deben ser expertos en la integración de tecnologías avanzadas para mejorar las experiencias de los clientes y, al mismo tiempo, garantizar que se respeten los estándares éticos.
- **Desarrollar y expandir habilidades en el análisis de datos será primordial.** Los líderes de CX deben ser competentes en el uso de big data para obtener información procesable, lo que les permite predecir con precisión los comportamientos de los clientes y las tendencias del mercado.
- **Los líderes de CX aprovecharán los datos de maneras innovadoras para apoyar las iniciativas estratégicas.** Esto implica no solo recopilar y analizar datos, sino también aplicar perspectivas para impulsar decisiones comerciales y mejorar las interacciones con los clientes.
- **Los líderes de CX desempeñarán un papel crucial en la vinculación de TI, marketing y operaciones.** Fomentarán los entornos de colaboración necesarios para las iniciativas de transformación digital.

# El impacto de la IA en los clientes en sus experiencias

Si bien las organizaciones de CX experimentarán cambios considerables en los próximos tres años, son los clientes los que realmente se beneficiarán del poder de la IA. Una nueva era dorada en la experiencia del cliente está a la vuelta de la esquina, una era en la que los consumidores recibirán un servicio instantáneo y personalizado en todos los canales. La seguridad y transparencia avanzadas serán la regla, y los clientes recompensarán a las empresas con niveles exponencialmente mayores de confianza y lealtad.

Eso marcará una transición significativa desde el statu quo, uno en el que los clientes a menudo se sienten frustrados y no apreciados. Los días de quedar atrapado en bucles interminables con chatbots de la vieja escuela o buscar una respuesta infructuosa en una base de conocimiento desorganizada y limitada desaparecerán, al igual que los retrasos interminables al tratar con agentes humanos.



Pronto los clientes podrán obtener respuestas a múltiples preguntas en una experiencia de autoservicio detallada y conversacional. Recibirán contenido personalizado y ultrarrápido que responderá directamente a sus preguntas e incluso comparará productos. Y cuando llegue el momento de hablar con un agente humano, las preguntas más difíciles se resolverán en tiempo real, no tres días después.



## Si bien la experiencia del cliente cambiará de manera profunda, también lo harán las necesidades y los comportamientos del cliente. Zendesk predice que se darán tres cambios importantes:

- **Los clientes confiarán en sus propios asistentes personales de IA.** Al actuar en nombre de los consumidores, estos asistentes optimizarán las experiencias y garantizarán una interacción eficiente y personalizada para satisfacer con precisión las necesidades únicas de los clientes.
- **Los clientes esperan recibir y consumir contenido en múltiples formatos.** Los consumidores experimentarán una gama ampliada de opciones de interacción con los agentes de IA, lo que incluye poder enviar mensajes de texto y enviar fotos y videos.
- **Los clientes exigirán mayor transparencia y control sobre sus datos.** La IA proporcionará explicaciones claras sobre por qué se hicieron recomendaciones mediante el análisis de datos de compra y uso anteriores, así como otra información del cliente.

# Comienza a superar las posibles barreras ahora

# 3

Ninguna transformación viene sin superar primero los obstáculos. Los líderes de CX son muy conscientes de la importancia de incorporar la IA en sus operaciones, y la ven como algo fundamental para el éxito futuro. Sin embargo, la mayoría no se ve a sí mismo lo suficientemente lejos en ese viaje, y solo un cuarto de los líderes con los que Zendesk habló describen su camino de adopción de la IA como avanzado.

## Estas son las principales áreas de preocupación que mantienen a los líderes de CX despiertos por la noche:

### **Mantener el contacto humano para que los clientes no se alienen**

Una interacción robótica puede molestar a los clientes de tu marca. Aquí es donde los agentes de IA demostrarán ser una solución crucial para las organizaciones de CX. Impulsados por la IA generativa, estos agentes responden a los clientes de manera cálida y conversacional, y proporcionan respuestas que se adaptan dinámicamente a las consultas. Junto con una sólida base de conocimientos, los agentes de IA son el enlace estratégico que ofrece lo mejor de ambos mundos: soporte rápido y personalizado que se siente cómodamente humano.

Los agentes de IA de Zendesk, por ejemplo, pueden personalizarse ampliamente, lo que permite a los administradores determinar qué consultas reciben respuestas generativas y cuáles se enrutan a agentes humanos o artículos de autoservicio. Y debido a que estos agentes pueden personalizarse para adoptar la voz de la marca de tu empresa, el resultado final es una experiencia del cliente sin problemas que se siente humana de principio a fin.

### **Enhebrar la aguja entre el aprovechamiento de los datos y su protección**

Los líderes de CX son ahora los nuevos impulsores de la privacidad de los datos, ya que la IA y la personalización se vuelven centrales para la experiencia del cliente. Enfrentados a la búsqueda de un equilibrio entre el aprovechamiento de los datos de los clientes y su protección, estos líderes están dispuestos a realizar inversiones significativas en la evolución de sus prácticas de privacidad de datos. Y esas inversiones serán absolutamente esenciales, ya que jugar a la ligera con los datos de los clientes puede tener consecuencias catastróficas tanto para los consumidores como para tu empresa.

**Aquí es donde Zendesk brilla, lo que facilita que los líderes de CX promulguen políticas de privacidad de datos sólidas y, por lo tanto, generen confianza con los clientes.**

- Evalúa todos tus datos con regularidad y conserva solo los necesarios para ofrecer un CX excelente
- Las certificaciones de seguridad garantizan que tu personal esté capacitado y tenga confianza en mantener la seguridad de los datos
- Identifica y realiza un seguimiento fácil de los datos relevantes dentro de tu sistema de CX, incluido el establecimiento de un cronograma para la retención y eliminación
- Protege aún más los datos al darle a los agentes acceso únicamente a los datos que necesitan, cuando los necesitan y nada más

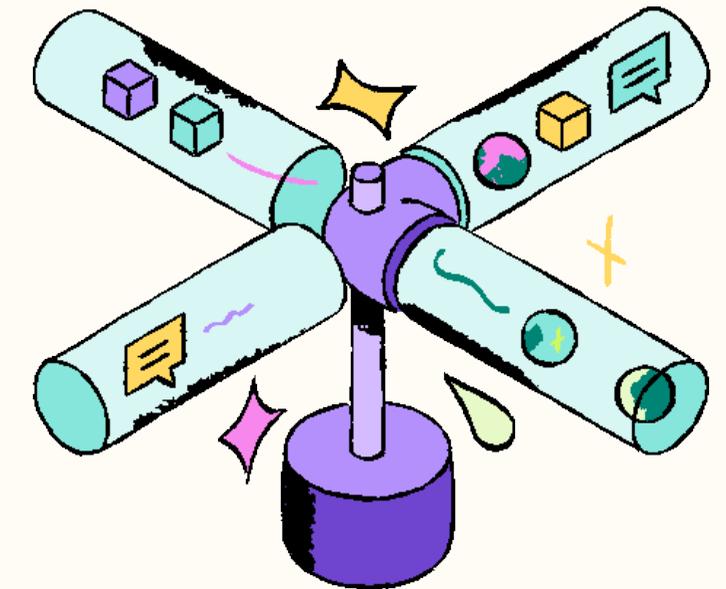
## Zendesk: tu socio esencial de IA

En los últimos años, hemos venido combinando la IA con nuestra gran experiencia en CX para ofrecer una solución de servicio completa para la era de la IA. Los agentes de IA de Zendesk eclipsarán a los chatbots de antaño, y nuestra tecnología ayudará a los agentes humanos a trabajar con mayor rapidez y eficiencia a medida que los gerentes y administradores asumen nuevas funciones estratégicas.

**Experiencia del cliente impulsada por IA.** Los agentes de IA automatizan las resoluciones y comprenden las necesidades y la intención de los clientes; por su parte, los copilotos de IA proporcionan una asistencia invaluable a los agentes humanos al combinar sugerencias y tickets similares, al mismo tiempo que gestionan el enrutamiento inteligente de tickets.

**Operaciones de servicio inteligentes.** Zendesk te ayuda a aumentar el rendimiento y las perspectivas operativas, todo mientras brindas un servicio de atención al cliente excepcional y con garantía de calidad impulsada por la IA.

**Ofrece una plataforma flexible y confiable.** Con Zendesk, puedes crear experiencias personalizadas con datos personalizados, ofrecer CX sin problemas y unificar datos en todos los sistemas, respaldar obligaciones avanzadas de seguridad y cumplimiento, y mejorar la seguridad con permisos granulares y controles de acceso.

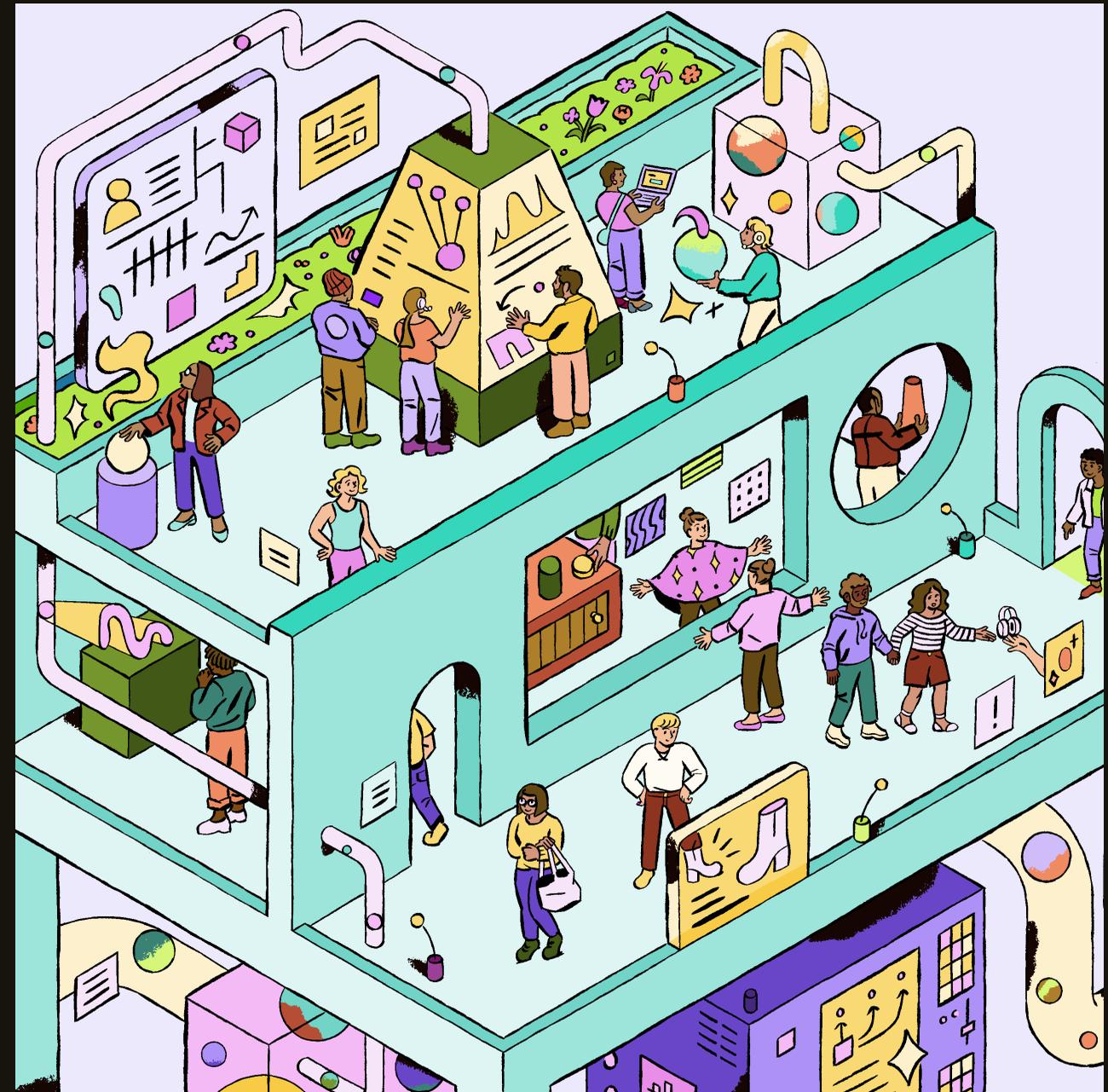


# Toma el control de tu futuro con Zendesk

El camino hacia delante está despejado. Como líder de CX, planifica y actúa ahora para que tu organización, y los clientes a los que prestas servicios, prosperen en esta era de CX impulsado por IA. Es una oportunidad que, si se aprovecha, transformará tu empresa de maneras increíblemente poderosas.

Cuando te enfrentas a tiempos transformadores como estos, tener el socio adecuado es invaluable. Zendesk está a la vanguardia de esta evolución y ofrece la experiencia, las herramientas y la visión para ayudarte a adaptarte, innovar y destacar. Estamos liderando la innovación en la experiencia del cliente y podemos ayudarte a crear el futuro de tus estrategias de participación del cliente. Con el conjunto de soluciones de Zendesk listo para usarse, podrás cumplir con el futuro en tus términos.

**¿Estás listo para comenzar tu viaje del CX impulsado por IA? Descubre cómo Zendesk puede ayudarte.**



zendesk