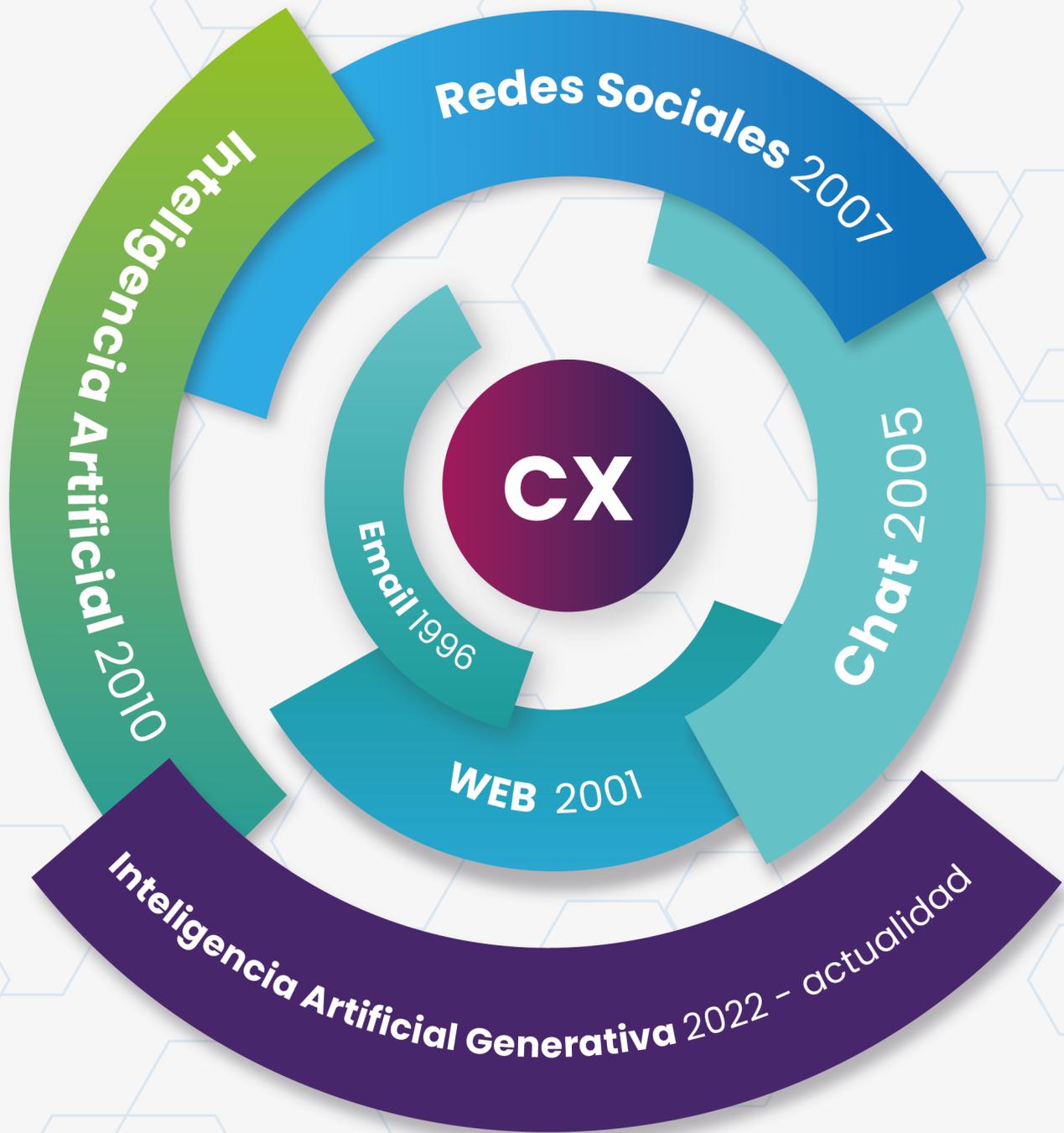


Evolución del Customer Experience



**10 años mejorando la atención al cliente y
la productividad de las empresas**

Tabla de Contenido

1- Artículos

- Editorial 7
- Cari AI: Una Década de Éxito Impulsada por Valores y Excelencia 8
- Responsabilidad Social 10
- El arte de la empatía y la excelencia en la consultoría comercial de Cari AI 13
- En busca del resultado 14
- Rompiendo paradigmas: La historia del primer premio que recibió Cari AI en la industria del CX 16

2- Nuestras Soluciones

- Chatbots, Voicebots, Mailbots - Cari 20
- Módulo Inteligente Agentes - Janus 23
- Procesamiento Inteligente de Documentos - ION 26
- Videollamadas 28
- Asesor virtual con IA Generativa- GIK 30
- Workforce Managment - WFM 32
- Centro de experiencia 34

3- Nuestra tecnología en las diferentes industrias

- Salud 36
- Financiero 38
- Retail 39
- Educativo 40
- Talento Humano 41
- Help Desk 42
- Seguros 43

Tabla de Contenido

04 - Casos de Éxito

- María Paula, humanizando el servicio de chatbot en salud 45
- Ana María un asistente virtual pensando en ti 46
- Cómo el club Comex logró una transformación digital exitosa 47
- Mía tu asistente virtual a la mano y de tu mano 48
- Innovación y automatización con IA en RRHH 50

05 - Nuestro Servicio

- Soporte en Cari AI: Compromiso, eficiencia y calidez humana 53
- Una década de innovación y servicio posventa de calidad 54
- Impulsando el éxito desde la gestión del proyecto 56

06 - Testimonios

- 10 años de trayectoria: una alianza de éxito con Cari AI 58
- Alianza con Credibanco 59
- Testimonio de Américas BPS y Universidad de los Andes 60
- Carta de agradecimiento Ana María Díaz Villaquirán 61
- Carta de agradecimiento Jhon Yanguas Fernández 62
- Carta de agradecimiento Iván León Capote 63

01. Artículos

Editorial

Henry Fernández
CEO Cari AI



Estimados colegas y amigos,

Hoy conmemoramos un hito gratificante en la trayectoria de Cari AI: nuestros primeros diez años dedicados a la innovación, el crecimiento y el compromiso con la excelencia. Es satisfactorio ver cómo el tiempo ha transcurrido desde aquellos primeros días en los que iniciamos este viaje con determinación.

La innovación siempre ha sido el motor de nuestra organización. Desde los primeros pasos, nos hemos enfocado en desarrollar soluciones tecnológicas que aporten un valor tangible a nuestros clientes, mejorando así su productividad y calidad de vida. A lo largo de los años, se crearon una gama de productos que están transformando la forma en que las empresas operan, desde asistentes virtuales con Inteligencia Artificial hasta soluciones de gestión de fuerza laboral.

En Cari AI, somos conscientes de que el camino del emprendimiento puede presentar desafíos, pero también recompensas. Por ello, nos esforzamos por crear un entorno laboral donde todos puedan sentirse realizados y motivados a dar lo mejor de sí cada día.

Reconocemos que nuestro progreso está vinculado al éxito de nuestros clientes. Por eso, buscamos constantemente soluciones que superen sus necesidades y expectativas. Nos enorgullece haber sido reconocidos por quinto año consecutivo en los premios CX y EX.

Este año, además, hemos recibido el galardón de oro en los premios Customer Experience y Employee Experience 2024 en Ciudad de México. Estos premios reflejan nuestro compromiso con la construcción de relaciones sólidas con nuestros clientes.

El trabajo colaborativo y la búsqueda constante de la excelencia son pilares fundamentales de nuestra cultura corporativa. Nos esforzamos por trabajar juntos como un equipo unificado, siempre en búsqueda de la mejora continua y la superación de nuestros propios estándares. Al mirar hacia el futuro, me llena de optimismo lo que está por venir para Cari AI. Con una base sólida de valores arraigados y un equipo comprometido, estamos listos para continuar creciendo, expandiéndonos globalmente y ofreciendo soluciones innovadoras que impacten positivamente a nuestros clientes y colaboradores en todo el mundo.

Agradezco a todos los que han sido parte de este increíble viaje durante los últimos diez años. Juntos, hemos logrado grandes cosas, y estoy emocionado por lo que el futuro nos depara.

¡Feliz décimo aniversario, Cari AI!

Cari AI: Una Década de Éxito Impulsada por Valores y Excelencia

Henry Fernández
CEO Cari AI



Cari AI está cumpliendo 10 años, es increíble cómo pasa de rápido el tiempo, como es de fácil recordar el momento en que tomamos la decisión de crearla, lo que nos motivó y la emoción tan grande que nos generaba, de esas emociones que tienen los niños cuando ven un juguete nuevo y cómo nos visualizamos hacia el futuro. Luego de estos diez años es muy enriquecedor y satisfactorio hacer una reflexión sobre ese camino recorrido, camino que ha sido muy difícil de recorrer, pero que también ha sido muy satisfactorio.

Mientras reflexionaba en qué aspectos quería resaltar, pensé inicialmente en concentrarme en eventos cronológicos importantes, pero luego revisando la esencia de lo que es la empresa, decidí hacer un viaje sobre nuestros valores. Cari AI es una empresa guiada por valores que son sus pilares fundamentales y se han ido construyendo y fortaleciendo durante estos años de recorrido. Empezamos por el primero de ellos.

► **Innovación:** Cari AI nace por la vocación de innovación de sus socios fundadores. El perfil de cada uno de nosotros en general son las personas que posiblemente les diríamos nerds, personas apasionadas por la tecnología, pero también somos personas enfocadas en crear valor, es decir usar el talento que tenemos para construir soluciones que generen valor, que solucionen problemas reales, que contribuyan a incrementar la productividad y la calidad de vida de los usuarios.

Desde la concepción de la empresa nuestro objetivo fue crear soluciones que operan en la nube, en modalidad de cobro por uso, lo que se conoce como SAAS (Software as a service), en estos diez años hemos construido varias de estas soluciones, algunas más exitosas que otras, pero con cada una hemos aprendido mucho y ese aprendizaje se refleja en la oferta actual de Cari AI, siendo una Suite de productos con Inteligencia artificial para el incremento de la productividad de nuestros clientes.

La innovación es un valor muy importante en la empresa, donde buscamos que cada uno de los talentos que trabajan día a día la vivan, generando continuas mejoras a nuestros productos, a los servicios que prestamos y a los procesos internos que son la base para el funcionamiento de la empresa.

► **Generar confianza a través de nuestro actuar:** Hay un dicho que dice que las cosas se parecen a su dueño y esto aplica a la empresa. Es requisito para la empresa tener en todo su equipo de trabajo personas confiables, personas donde su palabra sea suficiente. Algo que parece tan natural, como poder confiar los unos en los otros, fuimos entendiendo que es algo que se debe transparentar hacia nuestros clientes. De hecho cuando una empresa decide usar uno de nuestros productos, en realidad lo que está haciendo es dar una muestra de confianza en nosotros y también fuimos entendiendo que eso es algo que debemos corresponderle día a día por medio de nuestros actos, siendo transparentes en los alcances, los tiempos de entrega, las capacidades, pero también las limitaciones.

En marzo de 2024, tuvimos el honor de ganarnos un premio oro en los premios del IMT en la ciudad de México con uno de nuestros clientes y nos daba una enorme satisfacción escucharlo comentando que era la primera vez que contaba con un proveedor que le entregó un cronograma y que lo cumplió al pie de la letra. Ese tipo de aspectos son los que tratamos de hacer día a día, entendiendo que somos humanos y que la perfección no existe, pero inclusive cuando hay problemas debemos ser totalmente transparentes.

► **Ser felices con lo que hacemos:** Emprender en general es muy difícil, en diferentes eventos o noticias escuchamos muchas historias espectaculares de empresarios súper exitosos, pero detrás de ellos hay miles que nunca escucharemos, que son los que no lo han logrado. El camino de emprender es excitante y retador, pero en el día a día hay muchos obstáculos que superar que no necesariamente son agradables. Hemos ido entendiendo que la felicidad no es una meta o el resultado de un logro en particular, por supuesto que cuando los tienes esto te genera alegría, pero ni la euforia por la victoria como la tristeza por la derrota te deben durar más de un día. A partir de esto en la compañía nos hemos tomado muy en serio que los que trabajamos en ella seamos felices con lo que hacemos y que el disfrutar nuestro trabajo se refleje en la mejora continua, en el buen trato a nuestros clientes y en el ambiente laboral.

► **Cuidar el cliente:** Nos tomó un tiempo entender que nuestro negocio es B2B2C, esto en palabras simples, significa que los clientes de Cari AI son Empresas y que estas empresas a su vez tienen clientes que son los usuarios finales de nuestras soluciones.

Entendiendo lo mejor posible esta cadena de valor, fuimos descubriendo cómo cuidar a nuestros clientes y a sus clientes y cómo interiorizar este valor en cada una de las áreas de la compañía, desde que un Consultor comercial habla con el cliente y le hace una propuesta que de verdad le genere valor, como se implementa de manera muy profesional por nuestras áreas de proyectos y desarrollo y como luego es mejorada de forma continua por nuestra área de posventa.

Hemos aprendido aspectos importantes, por ejemplo que al usuario final hay que generarle una experiencia wow, al mismo tiempo que la empresa que nos da su confianza logre los objetivos que tenía al seleccionarnos. Cari AI está en la búsqueda continua de que cada una de sus implementaciones sea una historia de éxito, prueba de este propósito es que llevamos 5 años consecutivos ganando premios por historias de éxitos con nuestros clientes.

► **Trabajo colaborativo:** El trabajo en equipo es un valor que puede sonar obvio, en general en casi cualquier evento de la vida diaria se necesita la colaboración para casi cualquier resultado. Esto lo entendemos en la empresa, pero estamos buscando ir más allá, dar un doble clic a lo que este valor tan importante significa se basa en buena manera, en entender que cualquier resultado es un engranaje.

Hemos buscado que cada una de las áreas se conviertan en áreas de servicio tanto internas como externas, en medir y fortalecer la empatía, es decir entender lo que los demás hacen, como cada detalle es importante y a partir de ese entendimiento hacer mejoras continuas a nuestros procesos e indicadores.

► **Excelencia con lo que hacemos:** La excelencia es el último valor y el más reciente. Lo incluimos básicamente porque entendimos que debemos ir más allá del deber, el mercado en el que estamos, lo que demandan nuestros clientes y cada vez un mundo más globalizado, más competitivo, con avances tecnológicos que crecen de forma acelerada, nos implica no solo ser buenos, ser excelentes y para esto estamos trabajando en capacitarnos, en retroalimentarnos de la experiencia con lecciones aprendidas, en evaluar nuestro desempeño al interior, pero también con nuestros clientes, a ser sinceros en los diagnósticos.

Como una reflexión final, Cari AI es una compañía que ha crecido de forma orgánica, que cuenta con clientes en varios países de Latinoamérica y Europa, que sus productos y servicios son ampliamente usados, con millones de transacciones y que esperamos seguir creciendo, globalizarnos y estar por mucho tiempo generando valor para nuestros clientes y nuestros colaboradores. Cari AI se debe a ellos.



Responsabilidad Social

Diana Muñoz
CCO Cari AI



► **Nuestra Misión:** Somos una empresa innovadora dedicada a la construcción de productos geniales, con alta calidad y que solucionan problemas reales. Realizamos la comercialización buscando modelos recurrentes, que permitan crecer en ingresos, clientes y mejoras a los productos, cumpliendo con nuestro compromiso Social y Ambiental. Nuestro gran valor es el conocimiento profundo de la tecnología y la capacidad de convertirla en productos.

► **Nuestra Visión:** Ser un referente de innovación, fábrica de productos de software con altos estándares de eficiencia, contar con un grupo humano altamente productivo y feliz, en un ambiente propicio para el desarrollo profesional y humano.

► **Nuestros Principios Rectores:** Cari AI es una empresa basada en valores y en el cumplimiento de los principios básicos de la responsabilidad social:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de la legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

Nuestros Valores

Innovación

Cuidar al cliente

Ser Felices con lo que hacemos

Generar Confianza

Trabajo Colaborativo

Excelencia

Nuestras áreas de trabajo:

► **Medio Ambiente:** Hemos realizado el análisis del impacto que producimos mediante nuestra actividad en el ambiente y hemos aplicado prácticas que favorecen la sostenibilidad ambiental. Contamos con un programa que nos permite promover buenas prácticas que nos ayuden a disminuir nuestra huella.

► **Comunidad:** Enfocado en la valorización del impacto en las comunidades en las que operamos y en buscar acciones enfocadas al mejoramiento continuo se cuenta con un plan de trabajo social que busca apoyar en distintas verticales promoviendo ayudas humanitarias para refugios de personas, de animales y la conservación y mejora de nuestro medio ambiente. Hemos ejecutado varios proyectos con el involucramiento de nuestro equipo, acompañando a muchos de nuestros connacionales en momentos de tragedia y en su diario vivir.

Marketing Laboral

Nuestras prácticas tienen como principio verificar que el contenido publicitario respete la ley, las normas de la ética publicitaria, así como los derechos del beneficiario. Además, buscamos promover con nuestros mensajes la responsabilidad social en los demás.

Calidad de vida laboral

► **Contamos con políticas destinadas a promover el bienestar de nuestros colaboradores tales como:** programa de coaching continuo, promoción del balance de los 5 pilares fundamentales: salud, familia, trabajo, finanzas y espiritualidad. Brindamos apoyo educativo para nuestros colaboradores y sus hijos, programa de bilingüismo, participación de las utilidades de la compañía, bono de desempeño, quinquenio, apoyos en circunstancias difíciles, entre otros.

Esta filosofía de trabajo nos ha permitido construir una empresa con un clima organizacional excelente que se refleja en las encuestas que realizamos periódicamente a nuestros colaboradores.

Evaluación de Clima organizacional

¿Como te sientes en la organización?

9.5

¿Recomendarías trabajar en Cari?

9.8

Para nosotros es un orgullo y una satisfacción muy grande ver que hemos podido consolidar una empresa en la que la responsabilidad social va más allá de la obligatoriedad, en donde todos nos sentimos corresponsables por el bienestar de los demás, en donde nos hemos enfocado en ser coherentes entre la declaración y la acción y en donde las personas se desarrollan basadas en los valores y en la conciencia del impacto social del trabajo que hacemos día a día.



“En marzo de 2024, junto a Exitus Credit, recibimos el premio oro en las categorías Customer Experience y Employee Experience en los premios Customer Experience & Employee Experience 2024 celebrados en Ciudad de México. Este reconocimiento nos llena de orgullo y satisfacción, especialmente por las palabras de nuestro cliente, quien mencionó que era la primera vez que experimentaba un proveedor que cumplía al pie de la letra el cronograma establecido y que satisfacía sus expectativas.”

El arte de la empatía y la excelencia en la consultoría comercial de Cari AI

Angela Espitia Piñeros
Directora Comercial para Latam



En el mundo de la inteligencia artificial (IA), la consultoría comercial juega un papel crucial en el desarrollo de soluciones que no solo satisfacen las necesidades de los clientes, sino que también aportan un valor significativo a sus operaciones. En este artículo, comparto cómo los consultores comerciales deben centrar sus esfuerzos en comprender las necesidades y objetivos de sus clientes, fomentar la empatía y colaborar en equipo para garantizar el éxito del cliente.

Cari AI, una empresa líder en el campo de la IA, es un claro ejemplo de cómo la pasión, la empatía y el trabajo en equipo pueden convertir a cada cliente en un caso de éxito.

► **Comprender las necesidades del cliente:** Un consultor comercial eficaz en el ámbito de la IA va más allá de simplemente ofrecer productos o servicios. Se sumerge en el mundo de sus clientes, comprende sus desafíos y objetivos empresariales. Esto implica escuchar activamente, hacer preguntas reflexivas y desarrollar una comprensión profunda de las necesidades específicas de cada cliente.

► **Cultivar la empatía:** La empatía es esencial en la consultoría comercial de IA. Los consultores deben ser capaces de ponerse en los zapatos de sus clientes, comprender sus inquietudes, dolores y aspiraciones. En Cari AI, la empatía es un principio fundamental que guía todas nuestras interacciones con los clientes. Nos preocupamos por sus preocupaciones y nos esforzamos por encontrar soluciones efectivas que aborden sus desafíos.

► **Colaborar en equipo para el éxito del cliente:** En Cari AI, reconocemos que el éxito del cliente no es solo responsabilidad de los consultores comerciales, sino de todo el equipo. Nuestros consultores trabajan estrechamente con los equipos técnicos, de desarrollo, soporte, posventa y marketing para asegurar que cada cliente reciba un servicio excepcional. Esta cultura de trabajo en equipo nos permite mejorar continuamente nuestros productos y servicios, basándonos en la experiencia de nuestros clientes.

La consultoría comercial en el ámbito de la IA exige más que habilidades técnicas y conocimiento de los productos. Requiere empatía, comprensión y un compromiso inquebrantable con el éxito del cliente.

“En Cari AI, nos dedicamos a construir relaciones sólidas con nuestros clientes, entendiendo sus necesidades, anticipando sus desafíos y brindándoles soluciones que agreguen valor real a sus operaciones. Nuestro enfoque centrado en el cliente y nuestro trabajo en equipo han permitido convertir a cada cliente en un caso de éxito, como lo demuestran los premios de la industria que hemos recibido en la última década”

En busca del resultado

Ronald Melo
Arquitecto de Producto



Hace ya tiempo, cuando celebramos la primera reunión de fin de año y antes de que definiéramos cuáles eran nuestros valores como empresa, decidimos dar algunos premios por lo que considerábamos era lo más importante dentro de Cari AI. Se premió la innovación y el ser orientado a resultados. En esa ocasión yo gané ese último premio, ya que mis socios insistieron que yo era el más adecuado para recibirlo, pero desde entonces me quedó la duda... ¿Qué es ser orientado al resultado?

Alguien podría pensar que buscar resultados es lograr lo que se quiere sin importar el cómo, que el fin justifica los medios como suelen decir, pero madurar significa entender que nada en la vida es tan simple, y esto tampoco lo es. Para empezar, ¿qué es lograr el resultado? Es hacer justo lo que se pidió, ¿ni más ni menos? ¿Es ir más allá y arriesgarse a desperdiciar tiempo y esfuerzo en algo que no va a ser reconocido? Es no entregar lo acordado, ¿por darle prioridad a algo más importante? Y entonces, ¿cómo se sabe que es más importante y que no?

Hay en psicología un estudio bastante famoso centrado en “La paradoja del tipo bueno”. En este se trata de entender donde se originó la muy común creencia de que a pesar de que la mayoría de las personas dicen querer encontrar una pareja amable y sensible, suelen rechazarlas favoreciendo otras características menos importantes, como su atractivo físico. Creo que todos hemos tenido algún amigo o amiga o de pronto nosotros mismos hemos creído algo así en nuestras vidas. “Yo nunca le haría daño, yo nunca le engañaría, pero en lugar de estar conmigo está con esa otra persona que no vale... No sé que le ve”. Si les soy bien honesto, siempre odié esa forma de pensar. Para mí era muy claro cuál era el problema. Cuando estas personas se describen, describen lo mínimo que se puede dar en una relación. ¿No le va a hacer daño? ¿No la va a engañar? ¡Felicidades! Acaba de describir la base mínima de cualquier relación.

Esa “otra persona que no vale” ¿tampoco va a hacer ninguna de esas cosas, pero aparte de eso? Pues tiene buen sentido del humor. O toca guitarra. O hace algo, cualquier cosa que no sea lo mínimo posible que puede hacer.

Veamos otro ejemplo, en el ámbito laboral. Todos conocemos a alguien que se queja de que le dieron un aumento o promovieron a otra persona y no a ellos. “Yo llevo acá más tiempo, llego todos los días a las ocho y me voy a las cinco y hago todo lo que me piden sin quejarme. Y este otro acaba de llegar, se la pasa diciendo que está mal como hacemos las cosas acá ¿y lo promueven? ¡No esta empresa si es lo peor!”

Para este punto ya deben ver para donde voy. Esta persona se queja de que su esfuerzo no ha sido reconocido, cuando en realidad su esfuerzo es solo hacer lo mínimo de nuevo. ¿Llega puntual? ¿trabaja durante su horario laboral? ¡Felicidades! Para eso se le paga. La otra persona logró la promoción porque hizo más que lo mínimo, se queja porque ve que hay oportunidades de mejorar. ¿Le molesta que lleve más tiempo trabajando y no lo hayan tenido en cuenta? ¡Ese es precisamente el problema! La otra persona en menos tiempo ya hizo algo diferente, algo por lo que logró captar la atención de sus jefes y colaboradores. Nuestro amigo del ejemplo con todo sus años en la empresa, solo ha logrado pasar desapercibido porque no hace nada especial.

Ser orientado a los resultados es entender que la sociedad en la que vivimos siempre le va a poner valor a todo lo que interactúe con ella según sus necesidades, va a valorar más no lo que le de más cosas, si no lo que le dé lo que necesita. Les pongo un último escenario hipotético. Imaginen que van caminando con la persona que más quieren en la vida y de pronto hay un accidente y esta persona, su persona, resulta herida.

De la gente que se reúne frente a ustedes se sorprenden al reconocer a dos personas, la primera es la mejor persona que conocen, siempre está dispuesta a ayudar, es caritativo y empático con todo el mundo y nunca, en los años que lo conocen, les ha dado un solo motivo de queja. La segunda es literalmente la persona que peor les cae en todo el mundo. Es grosero, amargado, crítica todo y se siente superior a todos los seres humanos que han existido. Nunca han podido mantener más que una conversación corta con él, porque temen que si lo dejan hablar más de cinco minutos le van a acabar pegando. La primera persona es Abogado, la segunda es Doctor... ¿A quién le piden ayuda?

Ser orientado al resultado es entender que lo primero que uno tiene que hacer ante un problema, una tarea, una toma de decisión es... entender. Es parar un segundo y pensar en el porqué se está pidiendo que se encuentre una solución, antes de pensar en el cómo se va a solucionar. Es encontrar el valor que va a producir lo que vamos a hacer y ¿si no es evidente?, ¿si no podemos hallarlo?, saber que es nuestra responsabilidad preguntar, hablar, investigar hasta que lo logremos. Saber que es nuestra responsabilidad preguntar, hablar, hacer algo hasta que lo logremos. No importa que tan “buenos tipos” seamos, si todo lo que podemos ofrecer es que no vamos a hacer nada malo. No importa lo dispuestos que estemos a ayudar a un herido si no tenemos el conocimiento necesario para hacerlo. No importa que tanto nos esforcemos trabajando en algo, si lo que vamos a entregar no le va generar valor al cliente, a la empresa, o si no va a servir para ayudarnos a que nuestro trabajo sea más fácil o eficiente. No importa que tan bueno sea lo que pensamos o cuáles sean nuestras intenciones si nuestras acciones no las reflejan.

Ser orientado al resultado es tener la capacidad de tomar la decisión de parar y no mover un dedo hasta no entender cómo lo que vamos a hacer va a generar valor. En el ambiente laboral, con nuestros compañeros y socios, e incluso en nuestra vida personal, con nuestras familias, con nuestras parejas, con nuestros hijos. Mi consejo, si quieren tomarlo, es que siempre busquen la forma de generar valor con lo que hacen y así, no solo van a hacer mejor la vida de todos a su alrededor, todos los van a valorar más. Hay una razón por la que a ser reconocido, querido o recompensado se le llama también “ser valorado”. Las personas más valoradas del mundo son las que más generan valor, ya sea económico, intelectual o sentimental.

“

Para ser valorado, hay que generar valor primero.

El resultado esperado siempre va a ser el que genere más valor.

”



Rompiendo Paradigmas: La historia del Primer Premio que recibió Cari AI en la Industria del CX

Angela Espitia Piñeros
Directora Comercial para Latam



A mediados de 2021, durante el evento más importante de la industria de Customer Experience (CX) en Colombia, se inició un momento significativo que transformaría la trayectoria de los premios de CX organizados por la Asociación Colombiana de BPO.

En esa época, los premios se concedían principalmente a centros de contacto nacionales que destacaban en diversas categorías. Sin embargo, fue la primera vez que un fabricante de tecnología compitió en este certamen. Ese fabricante era Cari AI, una empresa innovadora en el sector.

Con determinación, Cari AI propuso a su cliente EPS Sanitas, que había confiado en su tecnología para transformar la atención al cliente durante la pandemia. Con su chatbot Ana María, EPS Sanitas atendió a 4.7 millones de afiliados, proporcionando información esencial sobre el COVID-19 y realizando un seguimiento a pacientes.

A pesar de la relevancia de sus logros, el equipo de Cari AI era cauteloso respecto a la posibilidad de ganar un premio. Su enfoque innovador contrastaba con las prácticas tradicionales del sector BPO. Sin embargo, la noche de la premiación, todo cambiaría.

Junto al equipo directivo y operativo de EPS Sanitas, Cari AI fue anunciado como ganador del premio a la Mejor Experiencia del Cliente. Este hito marcó la primera vez que un fabricante de tecnología recibía este reconocimiento en América Latina. Además, junto con EPS Sanitas, establecieron récords de atención y satisfacción del cliente durante un momento crítico para la salud pública.

Desde entonces, Cari AI y sus clientes han emprendido un camino notable, obteniendo premios en Colombia y México durante cinco años consecutivos. Han desafiado fronteras y establecido nuevos estándares de excelencia en la industria. La historia de Cari AI continúa desarrollándose, con la perspectiva de más éxitos por venir.



RECONOCIMIENTOS EN LA INDUSTRIA

MÉXICO



COLOMBIA

FROST & SULLIVAN

BEST
2024 PRACTICES
AWARD

LATIN AMERICAN INTELLIGENT VIRTUAL AGENT
CUSTOMER VALUE LEADERSHIP AWARD

Cari AI ha sido reconocida como la mejor empresa en brindar experiencias a sus clientes en América Latina, al recibir el prestigioso **Customer Value Leadership Award 2024 de Frost & Sullivan**.

¿Por qué nos eligieron?

Frost & Sullivan reconoció nuestra capacidad para innovar, nuestro enfoque en el cliente y nuestra eficiencia operativa. Nuestra habilidad para construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros aliados, ofreciéndoles soluciones a medida y acompañamiento constante, fue clave en esta distinción.

Escanea el código y
conoce la carta de
certificación



CIOReview

ISSN 2644-237X

The Navigator for Enterprise Solutions

CIOREVIEW.COM

Cari AI

BRINGS NEXT-GEN
CUSTOMER EXPERIENCES
TO LATIN AMERICA'S
FASTEST-GROWING
MARKETS

Carlos Suárez Alduncin,
Chief Commercial Officer

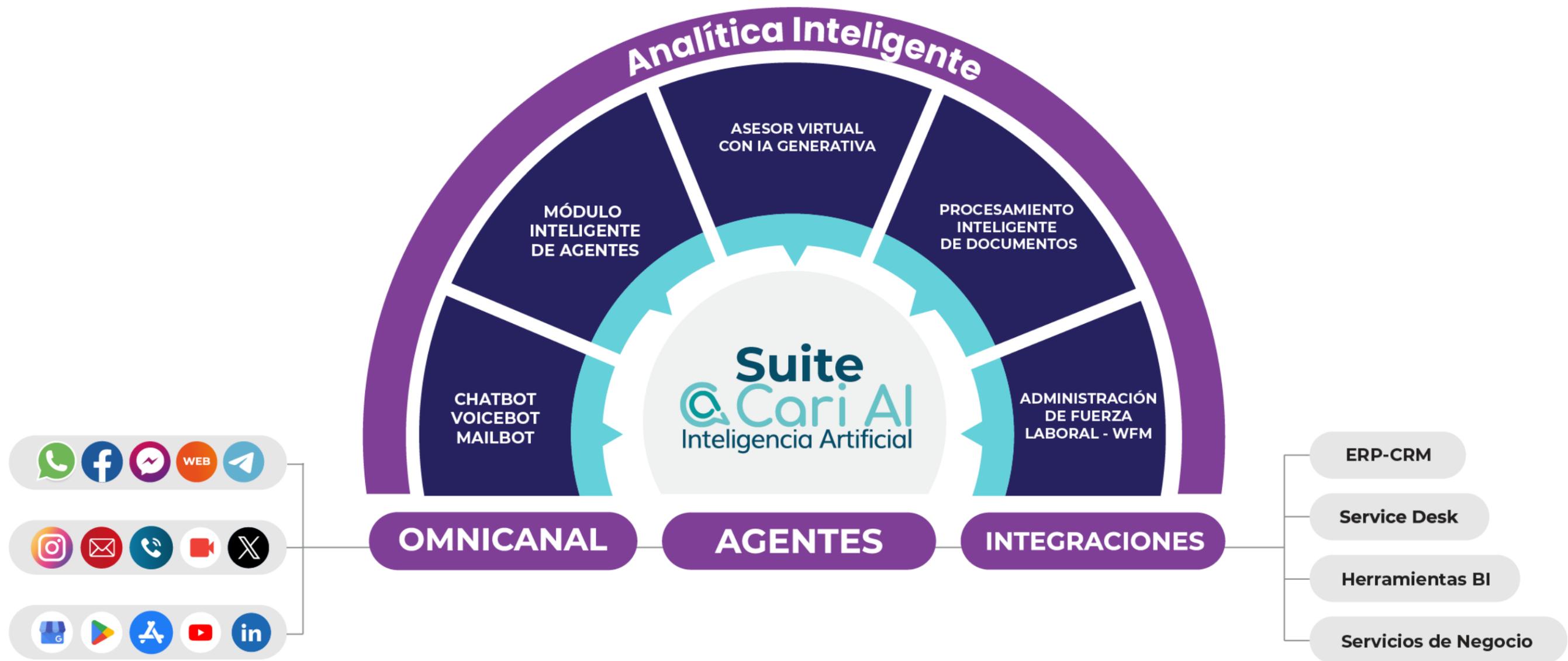


Most Promising Latin
América tech Company
Diciembre 2024



SUITE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Automatiza la atención a tus clientes con asistentes virtuales potenciados con IA y mejora la productividad de tus procesos



Chatbots Voicebots Mailbots

Cari



La atención al cliente es esencial para el éxito de cualquier negocio y para ofrecer una experiencia satisfactoria. En este sentido, la rapidez, la eficiencia y la personalización son componentes clave. Nuestra solución de Chatbots, Voicebots y Mailbots es una herramienta indispensable para optimizar la atención al cliente y mejorar la eficiencia operativa

Las características más destacadas de nuestro sistema incluyen:

Seguridad y confidencialidad de datos:

Asegura la protección de la información y la privacidad de tus clientes, cumpliendo con las normativas de seguridad.

Atención Omnicanal

Integra canales como WhatsApp, Facebook, Instagram, llamadas, correo electrónico, sitios web y otras redes sociales para ofrecer una experiencia de atención al cliente completa y uniforme.

Atención híbrida:

Permite la interacción fluida entre bots y agentes humanos, combinando la eficiencia de la inteligencia artificial con el toque humano cuando sea necesario.

Módulo de agentes:

Facilita la labor de los agentes al centralizar todas las comunicaciones en una única plataforma, optimizando la gestión y el seguimiento.

Copilot para agentes:

Los agentes cuentan con el respaldo de un bot que les brinda orientación y respuestas rápidas y precisas, mejorando la calidad de las respuestas al cliente.

Herramienta de Autogestión

Permite personalizar el servicio de atención al cliente según las necesidades cambiantes de tu negocio, en cualquier momento.

Gestión de flujos de atención:

Incluye reconocimiento de mensajes de voz y elementos visuales como botones, stickers y emoticones para facilitar la comunicación con los clientes.

Entendimiento de lenguaje natural:

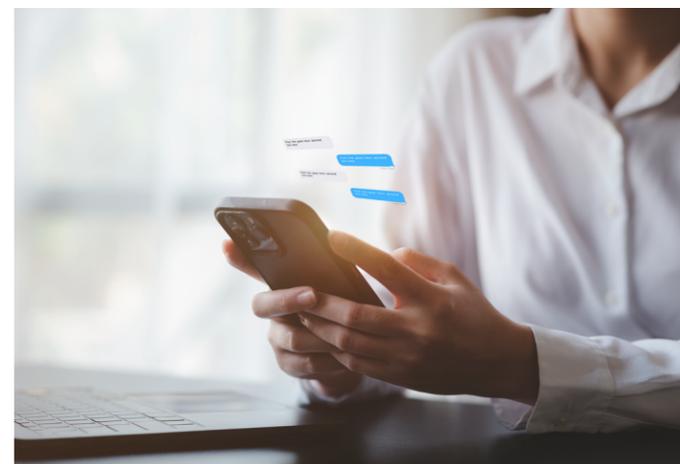
Gracias a la inteligencia artificial generativa, nuestro sistema comprende el lenguaje humano, lo que permite una interacción más fluida y precisa.

Atención en múltiples idiomas:

Ofrece servicios en español, inglés, francés y portugués, ampliando el alcance y accesibilidad del servicio.

Informes y paneles de control

Proporciona información clara y detallada sobre el rendimiento del servicio, ayudándote a tomar decisiones informadas.



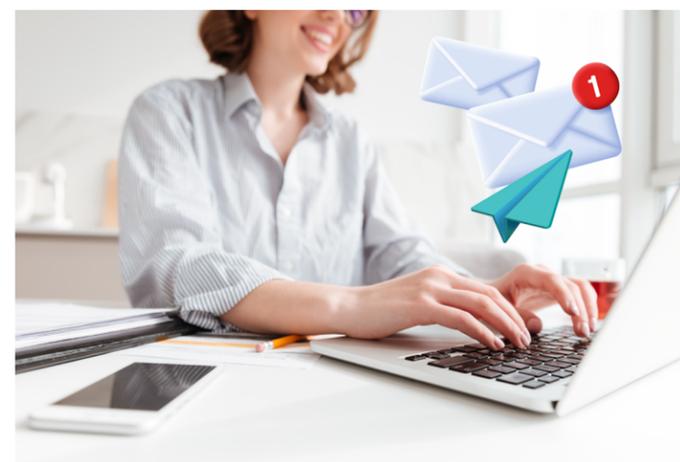
Chatbots: Atención Interactiva y Personalizada

Nuestro chatbot es una herramienta flexible que facilita la atención automatizada y personalizada a través de múltiples canales, desde sitios web hasta plataformas de mensajería como WhatsApp y redes sociales. Ofrece funciones avanzadas, como el uso de elementos gráficos para mejorar la interacción con los clientes, la capacidad de adaptar el chat a tu identidad de marca y la opción de enviar mensajes proactivos. Esto convierte a nuestro chatbot en un recurso valioso para tu equipo de atención al cliente.



Voicebots: Automatización de Llamadas Telefónicas

Nuestro voicebot está diseñado para brindar una experiencia telefónica fluida y natural. Al emplear reconocimiento de voz y procesamiento de lenguaje natural, puede entender las consultas de los clientes y ofrecer respuestas precisas y contextualizadas. Además, puedes personalizar la voz del bot utilizando voces estándares, neurales o clonadas, y ajustar parámetros como la velocidad, entonación y volumen para ofrecer una experiencia auditiva óptima para tus clientes.



Mailbots: Gestión Eficiente de Correos Electrónicos

Nuestro mailbot agiliza la gestión de correos electrónicos al centralizar la administración de tus mensajes. Ofrece funciones avanzadas, como la creación de reglas para filtrar correos irrelevantes, el uso de procesamiento de lenguaje natural para identificar intenciones en los asuntos y contenidos de los correos, y la posibilidad de configurar respuestas automáticas y plantillas predefinidas. Este mailbot mejora la productividad de tu equipo de atención al cliente y facilita una atención rápida y efectiva.



Nuestros bots se integran sin problemas con tus sistemas actuales, maximizando tus inversiones tecnológicas y garantizando una experiencia consistente y fluida para tus clientes. Además, proporcionamos informes detallados y paneles de control que ofrecen una visión clara del rendimiento de tu servicio, permitiéndote tomar decisiones informadas para optimizar tu operación continuamente.

Principales indicadores :



Resolutividad en primer contacto



Satisfacción de sus usuarios con el servicio.



Transferencia a un asesor.

02. Nuestras Soluciones



Módulo Inteligente de agentes

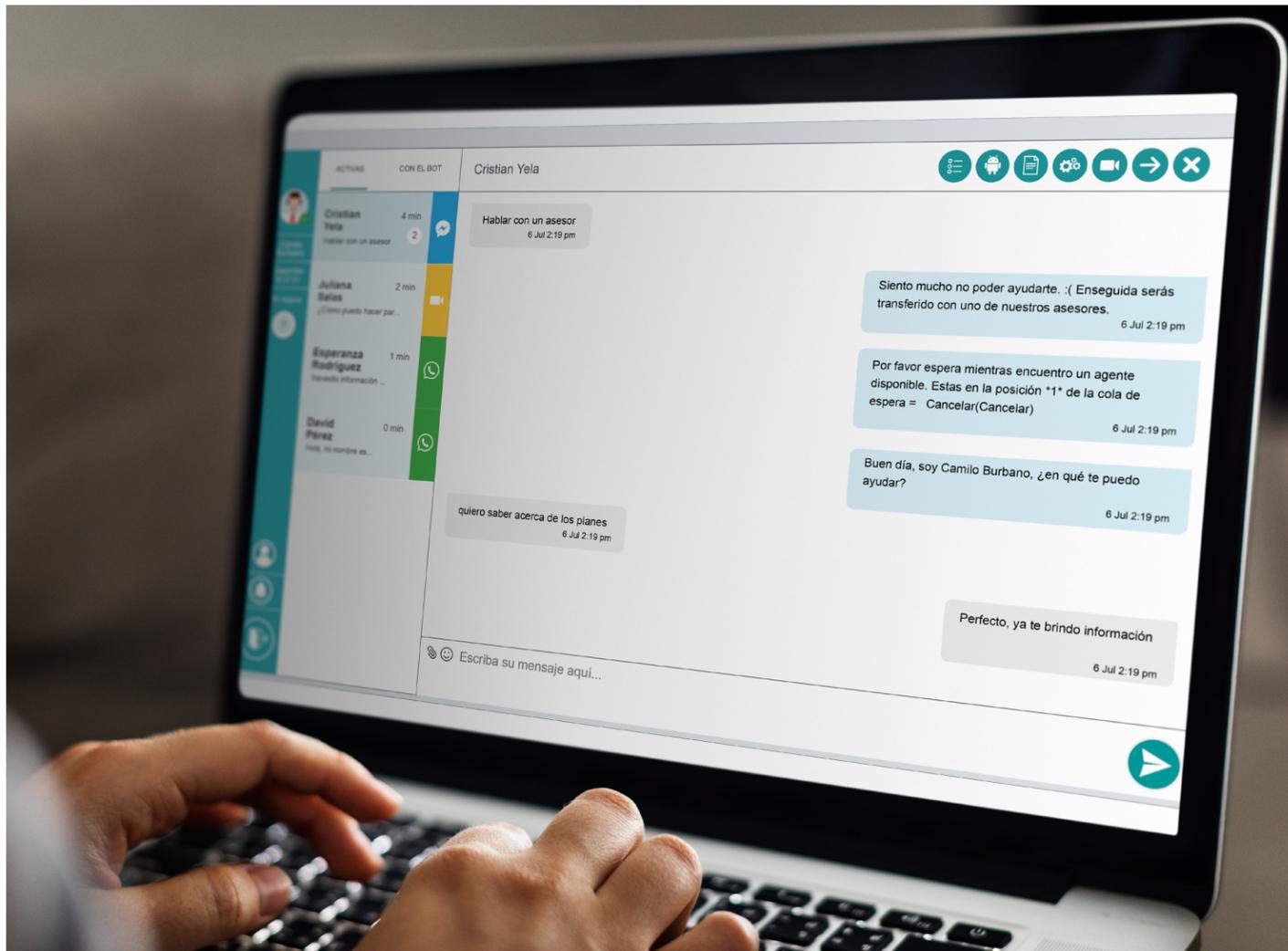
Janus

En el dinámico entorno empresarial actual, la atención al cliente es un componente clave del éxito; y la eficiencia y la calidad son esenciales. En este contexto, la implementación de tecnologías innovadoras es vital para mantenerse competitivo. Aquí es donde nuestro módulo de agentes, impulsado por inteligencia artificial, se destaca al mejorar la productividad y la calidad en la atención al cliente.

Agentes ilimitados sin costo: Nuestra plataforma elimina las limitaciones tradicionales al permitirte configurar un número ilimitado de agentes sin cargos adicionales. Esto te brinda la flexibilidad de ampliar tu equipo de atención según las necesidades de tu negocio sin preocuparte por costos adicionales.

- Agentes ilimitados sin costo
- Interfaz única para la atención de todos tus canales
- Copiloto para tus agentes
- Ruteo inteligente módulo de agentes
- Chat - Llamada y Videollamada
- Supervisa en línea a tus agentes
- Monitoreo módulo de agentes potenciado con IA
- **Omnicanal:** WhatsApp, email, app, llamadas, redes sociales.





Interfaz Única para la Atención a tus Clientes

Nuestro módulo de agentes ofrece una única interfaz para atender en tiempo real las conversaciones provenientes de múltiples canales digitales. Los agentes pueden utilizar chat, llamadas o videollamadas para brindar una atención integral a los clientes.

La interfaz proporciona a los agentes la información necesaria sobre el cliente y permite incorporar dinámicamente formularios, informes y procesos, todo desde la misma aplicación. Esto reduce los tiempos de respuesta, mejora el servicio y facilita el trabajo de los agentes.

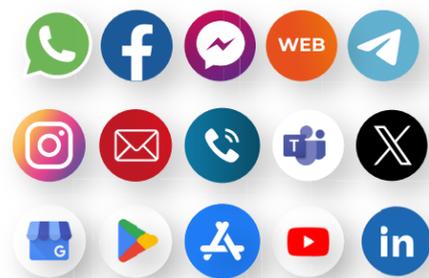
Gracias a nuestro Asesor Virtual potenciado por inteligencia artificial, los agentes pueden resolver las consultas de los clientes en segundos y acceder a la base de conocimiento según sea necesario.

Además, los agentes pueden revisar la información procesada por nuestro Procesamiento Inteligente de Documentos, y validar o ajustar los datos según se requiera.

Omnicanalidad

En el mundo digital actual, la presencia de las empresas en múltiples canales es fundamental. Nuestra plataforma permite gestionar de manera centralizada todas las redes sociales, canales digitales y tradicionales, utilizando tanto bots como agentes humanos. Esto garantiza una experiencia uniforme y personalizada en todos los puntos de contacto con el cliente.

Además, los agentes pueden trabajar sin inconvenientes desde sus dispositivos móviles y computadoras, brindando flexibilidad y continuidad en el servicio.



Ruteo Inteligente en el Módulo de Agentes BPO

Nuestra plataforma te permite configurar reglas de negocio inteligentes para dirigir eficientemente las solicitudes de los clientes al agente adecuado.

Esta selección puede realizarse usando:

- **Enrutamiento inteligente ACD:** Distribuye las llamadas de acuerdo con la ocupación de los agentes.
- **Distribución basada en habilidades:** Asigna las llamadas a los agentes según sus competencias.
- **Prioridades en colas y conversaciones:** Gestiona las solicitudes según su nivel de urgencia.
- **Gestión de desbordes por habilidades:** Redirige las consultas a agentes con habilidades pertinentes en caso de exceso de demanda.

Supervisa a tus agentes en línea: Con nuestra función de supervisión en línea, puedes mantener un control completo sobre el desempeño de tus agentes. Observa de manera discreta sus interacciones en tiempo real para brindar retroalimentación y orientación inmediatas, lo que mejora la calidad del servicio ofrecido.

Monitoreo de Agentes con IA: Evalúa la productividad e indicadores clave de tu negocio para tomar decisiones fundamentadas en reglas personalizadas, alarmas y escalamientos. Con el módulo de analítica, mide fácilmente la calidad de la atención brindada por tus agentes, incluyendo la cordialidad, precisión y tiempos de respuesta.

Supervisa la actividad de tus agentes en línea en el módulo de supervisión, que te permite observar su desempeño en tiempo real. Además, aprovecha el chat interno para comunicaciones y asesorías inmediatas entre supervisores y agentes.

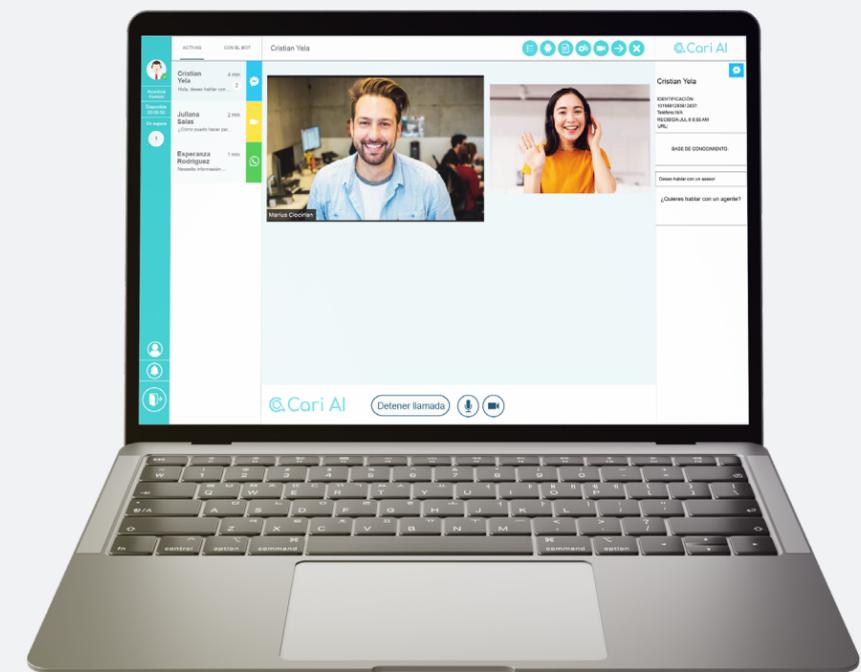
Nuestro módulo de agentes potenciado por inteligencia artificial marca un hito en la atención al cliente, combinando eficiencia, personalización y calidad de servicio.

Chat, Llamada y Videollamada

Brinda a tus clientes la opción de seleccionar el canal de comunicación que mejor se ajuste a sus necesidades, ya sea chat, llamada o videollamada. Con funciones avanzadas como la posibilidad de programar videollamadas, administrar salas de espera y personalizar fondos corporativos, tu equipo de atención puede ofrecer un servicio de calidad en cualquier circunstancia.

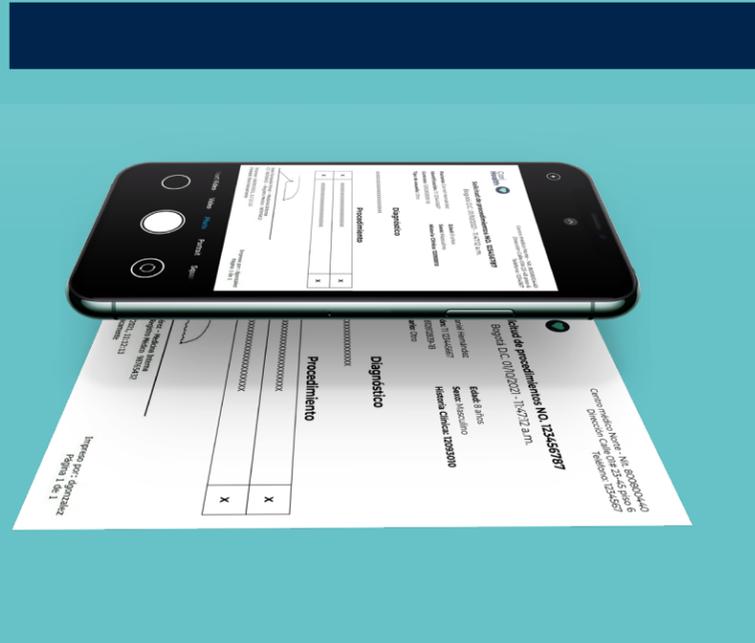
Copilot para agentes

Disminuye los tiempos requeridos de capacitación para tus agentes y logra mayor efectividad en tu atención usando un bot que asiste a tus agentes entregándoles las respuestas rápidas y precisas a las solicitudes de tus clientes en tiempo real, mejorando la calidad de las respuestas.



Procesamiento Inteligente de Documentos

ION



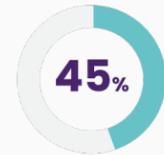
La interfaz de agentes muestra cada documento recibido junto con los datos extraídos, permitiendo a los agentes corregir o aceptar la información fácilmente. Además, la interfaz indica la ubicación exacta de la información extraída en el documento.

- ▶ **Integración con servicios de negocio:** Valida datos contra sistemas de información existentes, como por ejemplo si un usuario está activo en el sistema o registra los datos extraídos para que puedas ejecutar procesos posteriores, como la aprobación de una solicitud. La integración con los flujos de trabajo de Cari AI permite automatizar estos procesos y mejorar aún más la productividad.

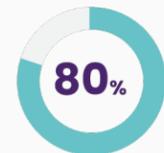
Estos son algunos ejemplos de cómo este producto se utiliza en distintas verticales:

Salud	Banca	Seguros	Gobierno
			
Autorización de procedimientos y medicamentos. Proceso de cuentas médicas. Reclutamiento y verificación de credenciales ingreso y baja de pacientes. Proceso de historias Clínicas.	Onboarding de clientes. Proceso de Facturas. Perfilamiento de riesgo. Detección de Fraude. Apertura y Cierre de cuentas.	Proceso de Reclamos Actualización de pólizas. Revisión de contratos.	Encuestas y estado de la población vía análisis de sentimientos. Verificación y aprobación de documentos. Validación de requisitos (Documento de identidad, licencia de manejo, pasaporte) Alta y baja de personal o clientes.

Principales indicadores de ION en la industria



Clasificación de documentos NO legibles



Reducción de procesamientos de documentos multipágina



Aumento en la productividad

Con ION, puedes lograr:

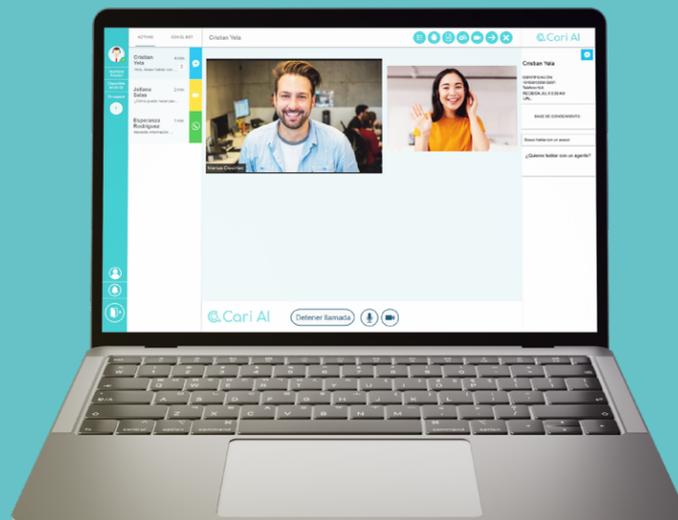
- ▶ **Clasificación de documentos:** Determina el tipo de documento recibido para su clasificación y almacenamiento, lo que facilita el análisis posterior.
- ▶ **Validación de calidad y formato:** Valida la legibilidad y el formato de los documentos recibidos para asegurar su conformidad con los estándares requeridos.
- ▶ **Extracción de documentos, incluidos manuscritos:** Identifica información relevante, incluso en documentos escritos a mano, extrayendo datos para su posterior procesamiento. Si falta información, puede notificar al cliente o transferir la información a un agente para su revisión.
- ▶ **Onboarding con validación de documentos de identificación:** Reconoce documentos de identificación, facilitando el alta de nuevos clientes y la validación de sus datos como nombre, fecha de nacimiento y número de identificación.
- ▶ **Extracción autónoma o supervisada:** Configura el proceso de extracción de datos para que sea autónomo, supervisado o mixto, según tus necesidades. La opción autónoma entrega los datos extraídos directamente, mientras que la supervisada requiere validación por parte de un agente.

La inteligencia artificial está transformando diversos sectores al mejorar la eficiencia y precisión de los procesos. Uno de los campos donde está marcando la diferencia es el procesamiento inteligente de documentos (IDP), que permite el análisis y extracción de información de documentos de manera rápida y precisa. Esto reduce el tiempo necesario para estas tareas y minimiza el riesgo de errores humanos, mejorando así la productividad de tu equipo y la satisfacción de tus clientes.

ION es un producto de la suite de Cari AI que combina la IA con otras tecnologías como deep learning, OCR y visión por computadora para:

- Extraer información de documentos no estructurados.
- Integrarse con sistemas de negocio.
- Procesar información a través de flujos de trabajo y herramientas de productividad para los agentes, brindando respuestas inmediatas y mejorando la eficiencia de los agentes y la experiencia de los usuarios.

Videollamadas



El servicio de videollamadas disponible en Cari permite ofrecer a tus clientes una atención más personalizada a través de todas tus redes sociales y canales digitales, brindándoles una experiencia fluida y profesional que a su vez mejora la productividad y eficiencia de tus interacciones virtuales.

Funciones clave:

- ▶ **Atención automática o agendada:** Atiende videollamadas de forma inmediata o prográmalas para una fecha y hora específica. Establece los horarios disponibles de tus agentes para gestionar la disponibilidad y asignar al agente que pueda atender al usuario. Consulta, ajusta o cancela las agendas en cualquier momento desde cualquier lugar, brindándote un control total sobre tus citas y reuniones virtuales.
- ▶ **Recordatorios automatizados:** Mejora la asistencia de tus clientes con recordatorios automáticos enviados antes de sus citas programadas. Esta función reduce las ausencias y garantiza que las reuniones se realicen de manera puntual y eficiente.
- ▶ **Sala de espera personalizable:** Mientras los clientes esperan ser atendidos por un agente, pueden visualizar videos relevantes sobre tus productos, servicios o promociones, lo que ofrece una experiencia única y personalizada

- ▶ **Opciones de grabación:** Mantén un registro seguro de las comunicaciones virtuales, asegurando la integridad y confidencialidad de la información compartida durante las videollamadas. Para la grabación, puedes elegir entre varias opciones:
- ▶ **Grabación por defecto:** Graba automáticamente todas las videollamadas para mantener un registro completo de tus interacciones con clientes y colegas.
- ▶ **Elección del agente:** Permite a los agentes decidir si desean grabar las videollamadas según consideren necesario para cada caso.
- ▶ **Restricción de grabaciones:** Restringe las grabaciones de acuerdo con regulaciones de privacidad o políticas internas de seguridad, permitiendo su activación solo en situaciones autorizadas.
- ▶ **Consulta tus grabaciones en línea o descárgalas para revisión posterior.** Controla el acceso a las grabaciones, determinando quiénes pueden acceder a ellas, asegurando que solo las personas autorizadas tengan acceso, según tus políticas de seguridad y privacidad.
- ▶ **Fondos corporativos personalizados:** Personaliza los fondos de tus videollamadas para reflejar la profesionalidad e identidad de tu empresa ante tus clientes y colaboradores. Puedes incluir tu logotipo, colores corporativos y otros elementos de marca para mejorar tu posicionamiento.

Tendrás opciones de configuración así:

- ▶ **Fondo corporativo por defecto:** Aplica un fondo predeterminado en todas tus videollamadas para mantener una imagen consistente, reforzando tu marca y generando una impresión profesional.
- ▶ **Selección del agente:** Permite a cada agente elegir el fondo más adecuado para cada situación o cliente.
- ▶ **Encuestas de satisfacción:** Configura encuestas de satisfacción para recopilar comentarios valiosos sobre la calidad de tus servicios. Puedes adaptar las preguntas según objetivos específicos y áreas de evaluación para obtener información relevante sobre la cual tomar decisiones informadas. Los resultados de las encuestas se integran automáticamente en los reportes del sistema, lo que permite analizar la satisfacción del cliente en tiempo real y detectar oportunidades de mejora.
- ▶ **Supervisión en tiempo real:** Supervisa las interacciones de tus agentes accediendo a sus pantallas en tiempo real para que veas cómo están atendiendo a los clientes y las aplicaciones que está usando para que puedas proporcionar apoyo y orientación inmediatos en caso de ser requerido. La supervisión en línea de los agentes se realiza de forma discreta sin que el agente o el usuario puedan percibirlo para que no afecte el servicio que se está proporcionando. El sistema también cuenta con chats internos entre supervisores y grupos de agentes o chats directos para comunicaciones relevantes o asesorías instantáneas.
- ▶ **Indicadores del servicio:** Mide y analiza el rendimiento del servicio para optimizar tus procesos. Los tableros de gestión del sistema permiten medir la productividad y los indicadores clave para tomar decisiones informadas sobre el servicio, basadas en reglas personalizadas, alertas y escalamientos.
- ▶ **Con nuestro módulo de analítica,** se puede evaluar de manera sencilla el desempeño de los agentes, incluyendo la calidad de la atención, su cordialidad y los tiempos de respuesta.
- ▶ **Facilidad de integración y personalización:** Integra y personaliza el servicio según las necesidades de tu negocio y disponibiliza las videollamadas en cualquiera de tus canales digitales de atención.

Estos son algunos de los indicadores que han alcanzado nuestros clientes con el uso del servicio de videollamadas en su atención:



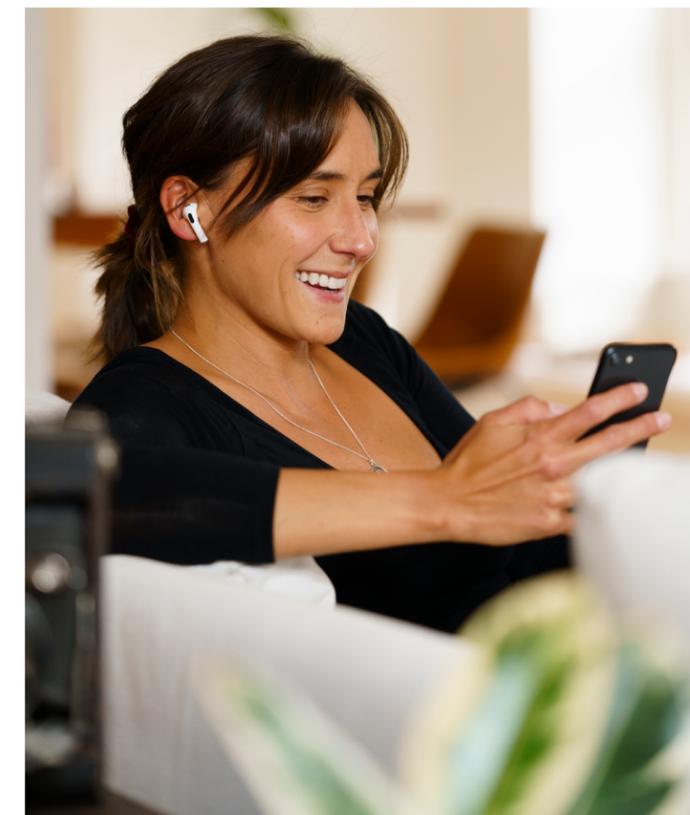
Satisfacción del Cliente



Reducción del tiempo de atención vs visita presencial



Efectividad de Contacto



Asesor Virtual con IA Generativa

GIK



► **Base de conocimiento autogestionable:** GIK ofrece a los clientes la posibilidad de actualizar la base de conocimiento de forma autónoma, garantizando así información precisa y actualizada. El proceso de reentrenamiento es sencillo y rápido, y el bot incorpora inmediatamente las actualizaciones.

► **Control de la IA generativa para respuestas más confiables:** GIK utiliza IA generativa con restricciones definidas para limitar las respuestas erróneas y aumentar la confiabilidad de la información entregada. Un motor de validación de respuestas, alimentado por una serie de preguntas y respuestas correctas, realiza pruebas automáticas para verificar la calidad del entrenamiento con la base de conocimiento, garantizando una mayor precisión y confiabilidad en las respuestas del bot.

► **Entendimiento de lenguaje natural optimizado:** Una de las ventajas de utilizar NLU (Natural Language Understanding) optimizado con IA generativa es que se elimina la dificultad de “el bot no entendió”. Este motor detecta de manera efectiva la intención del usuario, mejorando la experiencia de interacción, lo que soluciona una de las quejas más comunes sobre los bots relacionada con la falta de comprensión de las necesidades del cliente.

► **Respuestas dinámicas:** El uso de IA generativa permite ofrecer respuestas dinámicas y adaptables a la forma en que los usuarios realizan sus consultas. Esto elimina la necesidad de desarrollar flujos de respuesta para cada tema del negocio, ya que el motor puede analizar y extraer la respuesta requerida de la base de conocimiento configurada brindando una experiencia más fluida y amena.

Este sistema automatiza y optimiza las tareas relacionadas con la gestión del conocimiento, lo que contribuye a reducir las curvas de aprendizaje y aumentar la productividad de los profesionales en las organizaciones, convirtiéndose así en un aliado eficaz en sus procesos de atención.

La base de conocimiento que usa GIK para su atención puede construirse a partir de manuales, folletos y documentos disponibles, así como información de sitios web.

La inteligencia artificial generativa de GIK puede procesar y entregar información relevante de cientos de páginas en cuestión de minutos, proporcionando respuestas precisas, auténticas y de alta calidad. Esto mejora el entendimiento del lenguaje natural y ofrece una experiencia más fluida y agradable al usuario.

Dado que la IA generativa aún no es completamente confiable, recomendamos utilizar nuestro producto como un bot autónomo en procesos no críticos. Para aquellos procesos en los que la información entregada podría representar algún riesgo, sugerimos utilizarlo en modo Copiloto. En este modo, el bot “escucha” la conversación entre el agente y el usuario y ofrece recomendaciones de respuesta al agente.

veamos algunas funcionalidades clave

¿Cómo funciona GIK?



La base de conocimiento de GIK se entrena por medio de imágenes, documentos, textos, url's entre otros.



Principales indicadores

95%

Entendimiento de intenciones Complejas

<10 min

Configuración de bases de conocimiento

Workforce Management By Falcon Cloud



Falcon Cloud es el Workforce Manager de la suite de Cari AI. Con este producto es posible realizar la gestión del equipo requerido para la atención al cliente, controlar las horas de trabajo, organizar la planilla de turnos, usar la asignación automática de turnos y reportar novedades de nómina fácilmente.

El WFM puede calcular basado en la demanda de atención la cantidad de asesores y supervisores requeridos con el detalle de los turnos de manera que se pueda lograr la mejor distribución para cumplir de manera eficiente con los niveles de servicios comprometidos. Adicionalmente llevará el control del cumplimiento de los turnos, de las horas totales trabajadas discriminadas en horas ordinarias y horas extras de acuerdo con la legislación de cada país y de las reglas de negocio del cliente.

Falcon Cloud es un software integral para la administración de personal y control de asistencias en la nube, todo en uno y en tiempo real que puede operar independiente de la suite para realizar la cobertura de operaciones en oficinas, tiendas, obras, etc. realizando la administración del personal, novedades, nómina, liquidaciones y más.

Funcionalidades clave:

▶ **Control de horas trabajadas por persona:** Cuenta con un calendario que permite a los administradores y gestores de RRHH visualizar y monitorear las horas trabajadas por cada empleado individualmente, facilitando la revisión y la gestión de la carga laboral de forma precisa y organizada.

▶ **Monitoreo en tiempo real:** Con la información en línea, es posible gestionar y supervisar operaciones críticas desde cualquier lugar, identificando desde qué personas se encuentran actualmente laborando, quienes llegaron a tiempo hasta qué tareas han sido llevadas a cabo y el tiempo empleado en cada una de ellas.

▶ **Centralización de información de diferentes sucursales:** Este sistema consolida la información procedente de diversas ubicaciones en una única plataforma centralizada. Esto simplifica la gestión de datos y mejora la coherencia y accesibilidad de la información para decisiones más informadas.

▶ **Garantiza la aplicación de las normas laborales y salariales:** El sistema asegura que todas las actividades y transacciones cumplan con las regulaciones laborales y salariales aplicables, reduciendo el riesgo de incumplimientos y mejorando la conformidad legal de la empresa.

▶ **Predicción de turnos:** Utiliza algoritmos avanzados para prever necesidades de personal y optimizar la asignación de turnos. Esto ayuda a mejorar la planificación de recursos, minimizar el tiempo de inactividad y reducir el ausentismo.

▶ **Marcación con dispositivos de rostro, huella, tarjetas, QR, palma y clave:** Este sistema soporta múltiples métodos de identificación para la marcación de entradas y salidas, ofreciendo flexibilidad y seguridad en el control de acceso y la asistencia del personal.

▶ **WorkFlow Autorizaciones de horas extras y novedades:** Automatiza el proceso de aprobación de horas extras y manejo de novedades, como ausencias o cambios de turno, facilitando la gestión eficiente del tiempo laboral y la comunicación interna.

▶ **Notificaciones:** El sistema cuenta con las notificaciones más relevantes en la gestión del personal para apoyar al responsable a tener presente cómo va la operación en su día a día. Estas notificaciones pueden ser personalizadas conforme a las necesidades de cada negocio. Algunos ejemplos son: notificaciones de apertura y cierre de un negocio, llegadas tarde, salidas tempranas, ausencia de personal, etc.

▶ **Chatbot de gestión:** Usa el asistente virtual para poder consultar los aspectos que requieras de la operación y también para la autogestión de tu personal. A nivel gerencial ofrece consulta de los principales indicadores, del personal que se encuentra laborando, de las principales novedades, el total de horas extras registradas hasta el momento, etc. A nivel del personal ellos también podrán ver cómo ha sido su desempeño, cuántas veces han llegado tarde, salido temprano, cuántas horas llevan reportadas, qué novedades tienen, etc.

▶ **Interfaz directa con softwares de terceros:** El sistema se integra de manera fluida con otros softwares empresariales, como sistemas de nómina o ERP, facilitando un ecosistema de trabajo cohesivo y sin interrupciones.

▶ **Exportación de información a formatos excel, csv y txt:** Ofrece la capacidad de exportar datos a varios formatos, permitiendo un análisis más profundo o la manipulación de los datos en herramientas externas, adecuándose a diversas necesidades empresariales.

▶ **Envío automático de correos y SMS de Marcación:** El sistema puede configurarse para enviar automáticamente notificaciones por correo electrónico y SMS cada vez que se realiza una marcación, asegurando que la información relevante sea compartida de manera oportuna.

▶ **Soporte en mesa de ayuda:** Proporciona un servicio de asistencia técnica para resolver dudas o problemas que puedan surgir, garantizando que los usuarios obtengan el máximo provecho del sistema y minimizando los tiempos de inactividad.

Y estos son alguno de los indicadores que han logrado nuestros clientes con su uso:



Centro de Experiencia

La Vitrina Comercial de la Inteligencia Artificial



En el mundo dinámico de la tecnología, la innovación constante es la clave del éxito. En Cari AI, entendemos esta realidad y nos comprometemos a ofrecer soluciones de inteligencia artificial que revolucionan las industrias. Para ello, hemos creado un Centro de Experiencia, un espacio donde damos vida a las posibilidades infinitas de la IA y mostramos el potencial transformador de nuestros productos.

Este Centro de Experiencia funciona como una vitrina comercial, donde los clientes potenciales pueden interactuar con nuestras soluciones de forma práctica y tangible. A través de demostraciones personalizadas y casos de éxito reales, les guiamos en un recorrido por las diversas aplicaciones de la IA, desde la automatización de tareas repetitivas hasta la toma de decisiones estratégicas.

Un despliegue estratégico para impulsar la comercialización

La importancia del Centro de Experiencia no se limita a un solo lugar. Para llevar la experiencia de la IA a más personas y empresas, hemos desplegado este espacio en 13 BPO ubicados en diferentes puntos estratégicos a nivel nacional e internacional. Esta estrategia de expansión nos permite acercarnos a nuestros clientes potenciales y brindarles una experiencia personalizada en su propio entorno.

Un espacio para la innovación y la colaboración

El Centro de Experiencia no solo es un lugar para mostrar productos, sino también un espacio para la innovación y la colaboración. En este entorno

creativo, nuestros expertos trabajan en estrecha colaboración con los clientes para desarrollar soluciones personalizadas que se adapten a sus necesidades específicas.

Beneficios del Centro de Experiencia

- ▶ **Experiencia práctica:** Los clientes pueden interactuar con nuestras soluciones de IA de forma práctica y tangible.
- ▶ **Casos de éxito reales:** Se presentan ejemplos concretos de cómo nuestras soluciones han transformado a otras empresas.
- ▶ **Demostraciones personalizadas:** Se ajustan a las necesidades específicas de cada cliente.
- ▶ **Expertos disponibles:** Un equipo está disponible para responder preguntas y brindar asesoría.

El futuro de la IA

En Cari AI, estamos convencidos de que la inteligencia artificial tiene el potencial de transformar industrias y mejorar la vida de las personas. El Centro de Experiencia es solo una muestra de nuestro compromiso con la innovación y la búsqueda de soluciones de IA que beneficien a la sociedad.

Invitamos a nuestros clientes potenciales a ingresar a nuestro Centro de Experiencia y descubrir cómo la IA puede transformar su negocio.

Redactado por: Equipo Centro de experiencia de Cari AI



Nuestra tecnología en las diferentes industrias

Revolución de la Salud: Cómo los Bots Están Transformando el Sector



En el mundo de la atención médica, la innovación tecnológica está desempeñando un papel cada vez más crucial en la mejora de la calidad de la atención y la optimización de los procesos. En este sentido, los bots se están convirtiendo en herramientas indispensables para facilitar el acceso a los servicios de salud, mejorar la comunicación entre pacientes y profesionales médicos, y agilizar una variedad de procesos administrativos para transformar la experiencia de atención y llevar la eficiencia a nuevos niveles.

A continuación algunas de las funcionalidades con las que hemos apoyado el sector salud buscando aprovechar al máximo el potencial de la IA para mejorar la calidad de vida de las personas y hacer que la atención médica sea más accesible, eficiente y centrada en el paciente que nunca.

- ▶ **Agendar Citas en un Instante:** Los usuarios pueden agendar citas desde cualquier lugar y en cualquier momento, a través de su canal preferido. Ya no es necesario esperar en la línea telefónica o acudir personalmente a un centro de atención para reservar una cita médica. Con solo unos pocos clics, los pacientes pueden programar su consulta de manera rápida y conveniente, lo que les brinda una mayor flexibilidad y control sobre su atención médica.
- ▶ **Recordación de Citas para una Asistencia Garantizada:** Además de facilitar la programación de citas, es posible enviar recordatorios automáticos a los pacientes, lo que ayuda a mejorar la probabilidad de asistencia a las citas programadas.

Los recordatorios pueden ser enviados a través de diversos canales, como mensajes de texto, correos electrónicos o notificaciones móviles, asegurando que los pacientes no olviden sus compromisos médicos y contribuyendo a una mejor gestión de la agenda de los profesionales de la salud.

- ▶ **Subasta de Citas para una Gestión Eficiente:** En caso de que un paciente cancele una cita médica, es posible enviar comunicaciones a otros usuarios que tienen la misma cita, ofreciéndoles la oportunidad de tomarla. Esta práctica no solo permite una gestión más eficiente de las agendas médicas, sino que también ayuda a reducir las ausencias y garantizar un mejor servicio para todos los pacientes.

- ▶ **Búsqueda y Selección de Especialistas e Instituciones de Atención:** Con los bots los usuarios pueden acceder a la lista completa de especialistas e instituciones de atención disponibles, permitiéndoles seleccionar al profesional o centro que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias y reservar su cita con facilidad.

- ▶ **Localización de Sedes Cercanas para una Mayor Comodidad:** Además de buscar especialistas, tienen la opción de localizar las sedes de atención más cercanas al usuario. Esta funcionalidad permite a los pacientes encontrar rápidamente el centro médico más conveniente en función de su ubicación actual, lo que les ahorra tiempo y les brinda una mayor comodidad en su experiencia de atención.

- ▶ **Onboarding de Usuarios de Forma Segura con Validación de Documentos:** Nuestros bots permiten dar de alta usuarios en el sistema de manera segura, validando sus documentos utilizando tecnología avanzada para garantizar su autenticidad. Esto asegura que solo los usuarios autorizados puedan acceder a los servicios de salud y protege la confidencialidad de la información del paciente.

- ▶ **Autorizaciones Médicas y Entrega de Resultados de Forma Eficiente:** Los bots agilizan el proceso de autorización de procedimientos médicos y la entrega de resultados de exámenes y laboratorios, reduciendo significativamente los tiempos de espera y mejorando la experiencia del paciente. Los resultados pueden ser enviados directamente al correo electrónico o al canal autorizado del paciente, proporcionando un acceso rápido y seguro a la información médica.

- ▶ **Entrega de Certificados y Compra de Vales sin Complicaciones:** Los usuarios pueden solicitar certificados de afiliación, incapacidad y otros documentos médicos a través de los bots, evitando trámites engorrosos y tiempos de espera innecesarios. Además, permiten a los pacientes pagar por los servicios de salud de forma rápida y segura, reduciendo las colas en las cajas y mejorando la experiencia general.

- ▶ **Seguimiento de Pacientes y Atención de Urgencias de Forma Prioritaria:** Es posible realizar un seguimiento completo de los pacientes y proporcionar atención prioritaria en casos de urgencia.

Los bots pueden verificar las condiciones del paciente antes de su atención, ayudando a identificar el nivel de atención requerido y orientándolos de manera efectiva para que reciban la atención adecuada de manera oportuna.

- ▶ **Teleconsulta y Diagnóstico Remoto para una Atención Personalizada:** Es posible atender a los pacientes de forma virtual por profesionales médicos. Esto no solo mejora el acceso a la atención médica, especialmente en áreas remotas, sino que también facilita el seguimiento y la supervisión necesarios para garantizar la calidad de la atención.

- ▶ **Diagnóstico y Medicación Remota:** Los bots pueden diseñarse para orientar sobre los pasos a seguir para realizar un diagnóstico preciso y poder tomar las decisiones requeridas como por ejemplo saber qué medicamento se debe suministrar y en qué cantidad. Este servicio es de mucha utilidad en el diagnóstico de enfermedades raras cuyos procedimientos pueden no estar con tanta claridad en el personal médico.

- ▶ **Asignación de Camas de Hospital y Gestión de Salidas de Hospitalización:** Notificar al personal médico cuando se ha asignado una cama de hospital a un paciente, facilita la gestión de los recursos, garantizando una atención oportuna y adecuada. Además, los bots pueden informar al personal cuando se autoriza la salida de un paciente, iniciando el proceso de salida de manera proactiva y asegurando una transición más eficiente del paciente fuera del hospital.



El Futuro Financiero: Bots Lideran la Revolución en el Sector



En el dinámico mundo financiero actual, la tecnología juega un papel crucial en la forma en que las instituciones financieras interactúan con sus clientes. Los bots de inteligencia artificial se han convertido en herramientas indispensables para brindar servicios eficientes y personalizados, llevando la experiencia del usuario a un nuevo nivel. Aquí algunos ejemplos de cómo los bots están transformando el sector financiero:

A continuación algunas de las funcionalidades con las que hemos apoyado el sector financiero buscando aprovechar al máximo el potencial de la IA para mantener una comunicación más eficiente, ofrecer mayor facilidad en las transacciones y brindar mayor seguridad a los usuarios.

- ▶ **Ubicación de Sucursales y Cajeros Automáticos:** Los usuarios ahora pueden localizar fácilmente las sucursales y cajeros automáticos más cercanos a su ubicación, proporcionando una experiencia conveniente y sin complicaciones.
- ▶ **Separación de Turnos Digitales para Atención Presencial:** Con la opción de separar turnos digitales, los clientes pueden evitar largas esperas y disfrutar de un servicio más eficiente en las sucursales.
- ▶ **Onboarding de Usuarios Seguro:** La incorporación de usuarios se ha simplificado y asegurado mediante la validación de documentos utilizando tecnologías avanzadas, garantizando la autenticidad de la identidad del usuario.
- ▶ **Asesoría Virtual con Video Llamada:** Los clientes ahora pueden recibir asesoramiento personalizado a través de video llamadas, brindando una experiencia de atención al cliente más cercana y eficiente.
- ▶ **Consulta de Saldos y Movimientos:** Acceder a la información financiera nunca ha sido tan fácil. Los usuarios pueden consultar sus saldos y movimientos de productos en cualquier momento y lugar.
- ▶ **Consulta de Fechas de Pago y Vencimiento:** Los usuarios pueden estar al tanto de sus compromisos financieros con la consulta de fechas de pago y vencimiento de productos.
- ▶ **Entrega de Certificados y Documentos:** La solicitud de certificados bancarios y otros documentos financieros ahora se puede realizar de manera rápida y sencilla a través de los bots.
- ▶ **Solicitud de Productos y Comparación:** Obtenga información detallada sobre los productos financieros disponibles y reciba asesoramiento para seleccionar la opción más adecuada para sus necesidades.
- ▶ **Simulación de Créditos:** Los usuarios pueden utilizar simuladores de crédito para comprender mejor los términos y condiciones de los préstamos y tomar decisiones financieras informadas.
- ▶ **Bloqueo de Productos por Pérdida o Robo:** En caso de pérdida o robo, los usuarios pueden bloquear sus productos financieros de manera rápida y segura a través de los bots.
- ▶ **Gestión de Cartera:** Los bots pueden negociar con los usuarios para efectuar el pago de la cartera vencida, ayudando a mantener una cartera más saludable.

Compras Inteligentes: Bots en la Vanguardia del Cambio en el Retail



En el mundo de las ventas los bots de inteligencia artificial están revolucionando la experiencia de compra, ofreciendo soluciones innovadoras que mejoran la eficiencia y la satisfacción del cliente. Algunos ejemplos de cómo los bots están transformando este sector:

Estas son algunas de las funcionalidades con las que hemos apoyado el sector retail mejorando las ventas realizadas, mejorando la efectividad de la atención y disminuyendo los costos de atención.

- ▶ **Ubicación de Sucursales más Cercanas:** Facilita a los usuarios la ubicación de las sucursales más cercanas a su ubicación, brindando conveniencia y accesibilidad.
- ▶ **Campañas de Marketing Personalizadas:** Los bots permiten a las empresas contactar a clientes y prospectos de manera efectiva, incentivando las compras y aumentando la lealtad del cliente.
- ▶ **Perfilamiento de Leads y Asesoría Personalizada:** Identifica a los prospectos ideales y ofrece asesoramiento personalizado para mejorar las ventas y satisfacer las necesidades del cliente.
- ▶ **Asesoría Virtual con Video Llamada:** Proporciona atención al cliente personalizada a través de videollamadas, asegurando una experiencia de calidad y aumentando la confianza del cliente.
- ▶ **Turno Digital para Atención Presencial:** Evita largas esperas mediante la separación de turnos digitales para la atención presencial en tiendas físicas.
- ▶ **Carrito de Compras Integrado:** Ofrece a los clientes la posibilidad de realizar compras de manera fácil y segura a través de todos los canales de comunicación.
- ▶ **Recomendación de Productos Personalizada:** Utiliza algoritmos inteligentes para sugerir productos basados en las preferencias de compra del cliente y las ofertas de temporada.
- ▶ **Pagos:** Integrando plataformas de pago, nuestros bots permiten a los usuarios realizar el pago de sus pedidos de forma rápida y segura desde cualquier canal de comunicación.
- ▶ **Geocercas y Delimitación de Zonas:** Establece zonas de cobertura para verificar la viabilidad de entregas y optimizar la logística.
- ▶ **Gestión Completa de Pedidos y Seguimiento:** Permite a los clientes realizar, seguir y recibir actualizaciones sobre sus pedidos en tiempo real, mejorando la transparencia y la satisfacción del cliente.
- ▶ **Gestión de Devoluciones, Remisiones y Facturas:** Simplifica el proceso de devolución y emite documentos como remisiones y facturas de manera eficiente y segura.
- ▶ **Onboarding de Distribuidores y Proveedores:** Facilita el registro seguro de nuevos socios comerciales, garantizando la autenticidad de su identidad.
- ▶ **Notificaciones y Alertas Personalizadas:** Mantiene a los clientes informados sobre transacciones, puntos acumulados, estado de sus pedidos, pagos pendientes, etc.

03. Nuestra tecnología en las diferentes Industrias

Educación 2.0: La Influencia de los Bots en el Sector Educativo



Los bots de inteligencia artificial están revolucionando la forma en que las instituciones educativas interactúan con estudiantes, docentes y personal administrativo estrechando aún más los vínculos que existen entre ellos.

A continuación algunas de las funcionalidades con las que hemos apoyado el sector educativo mejorando la comunicación, la eficiencia y la satisfacción de todos los involucrados en el proceso educativo.

- ▶ **Ubicación de Sedes Institucionales:** Facilita a los usuarios la ubicación de las sedes de la institución, brindando información útil y accesible.
- ▶ **Campañas de Comunicación Personalizadas:** Contacta a estudiantes, docentes y personal administrativo para compartir información relevante sobre procesos académicos, matrículas, calificaciones y eventos institucionales.
- ▶ **Gestión de Aspirantes y Asesoramiento Personalizado:** Identifica y asesora a aspirantes potenciales para que tomen decisiones informadas sobre programas académicos, costos y opciones de financiamiento.



- ▶ **Asesoría Virtual con Video Llamadas:** Ofrece asistencia personalizada a través de videollamadas, garantizando una comunicación efectiva y de calidad.
- ▶ **Turnos Digitales para Atención Presencial:** Optimiza la atención presencial mediante la separación de turnos digitales, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario.
- ▶ **Información y Gestión de Programas Académicos:** Proporciona detalles sobre los programas académicos disponibles y facilita el proceso de inscripción y pago.
- ▶ **Onboarding de Estudiantes:** Permite la inscripción segura de estudiantes, verificando documentos y garantizando la autenticidad de la información.
- ▶ **Matrículas y Gestión de Materias:** Facilita la inscripción de materias y la organización y consulta de horarios de estudio, brindando autonomía a los estudiantes.
- ▶ **Generación y Entrega de Certificados:** Los usuarios pueden solicitar y recibir certificados de estudio, notas y otros documentos de manera eficiente.
- ▶ **Reserva de Espacios y Préstamo de Recursos:** Permite a los usuarios reservar salas de estudio, así como solicitar préstamos de libros y otros recursos educativos.
- ▶ **Notificaciones y Alertas Personalizadas:** Mantiene a estudiantes, docentes y personal administrativo informados sobre actividades académicas, eventos institucionales y plazos importantes.

03. Nuestra tecnología en las diferentes Industrias

Gestión de Talento: Bots Reinventan el Sector de RRHH



En el área de talento humano los bots están mejorando los procesos internos y la comunicación efectiva con el personal, aumentando la eficiencia y la satisfacción de los colaboradores.

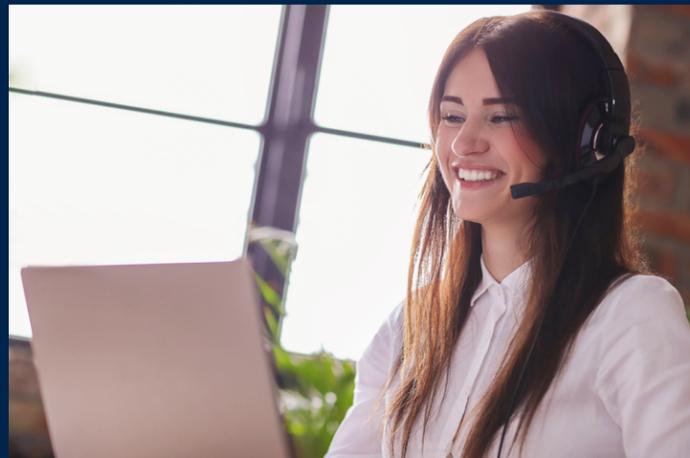
Estas son algunas de las funcionalidades con las que hemos apoyado el sector del talento humano logrando construir un entorno laboral cada vez más digitalizado, contribuyendo al éxito, mejora en la gestión y la productividad de las empresas.

- ▶ **Publicación de Vacantes:** Facilita a los usuarios la búsqueda y postulación a vacantes disponibles en diferentes sedes de la empresa, agilizando el proceso de reclutamiento.
- ▶ **Gestión de Aspirantes y Asesoramiento Personalizado:** Realiza validaciones y brinda asesoría a los aspirantes para que comprendan los requisitos del cargo, funciones y criterios de evaluación, facilitando la toma de decisiones. Selecciona a los candidatos de acuerdo con las reglas de selección definidas en el proceso.
- ▶ **Onboarding de Personal:** Permite el alta segura de nuevos colaboradores en el sistema, validando documentos y garantizando la autenticidad de la información.
- ▶ **Asesoría Virtual con Video Llamadas:** Ofrece asistencia personalizada a través de videollamadas empresariales, garantizando una comunicación efectiva y de calidad. Puede usarse para las entrevistas de personal o para apoyo interno.
- ▶ **Campañas de Comunicación Personalizadas:** Contacta a colaboradores, proveedores y aspirantes

para comunicar información relevante sobre procesos internos, entrega de documentos o promoción de actividades.

- ▶ **Generación y Entrega de Certificados:** Los usuarios pueden solicitar y recibir certificados laborales, comprobantes de pago y otros documentos relevantes de manera rápida y eficiente.
- ▶ **Reserva de Salas y Gestión de Espacios:** Facilita la reserva de salas y lleva un registro actualizado de la ocupación, optimizando la gestión de espacios en la empresa.
- ▶ **Evaluación de Desempeño:** Permite realizar evaluaciones de desempeño de manera eficiente y centralizada, facilitando la retroalimentación y el seguimiento del rendimiento laboral.
- ▶ **Gestión de Vacaciones y Reporte de Novedades:** Facilita la solicitud y gestión de vacaciones, así como el reporte de novedades, manteniendo un registro organizado de la información.
- ▶ **Solicitud de Elementos de Trabajo:** Centraliza la gestión de solicitudes de elementos de trabajo, optimizando los procesos de suministro y distribución de recursos.
- ▶ **Reporte de Horas Trabajadas:** Permite establecer informes detallados sobre las horas laboradas, incluyendo horas ordinarias y extras, de acuerdo con la normativa laboral y las políticas internas de la empresa.
- ▶ **Notificaciones y Alertas Personalizadas:** Mantiene a colaboradores, proveedores y aspirantes informados sobre actividades y eventos relevantes.

Asistencia 24/7: Cómo los Bots Revolucionan el Help Desk



El HelpDesk, como punto de contacto crucial entre usuarios y equipos de soporte técnico, se encuentra en constante evolución gracias a la implementación de tecnologías innovadoras. En este contexto, los bots de inteligencia artificial están revolucionando la forma en que se gestionan las solicitudes de asistencia técnica y se brinda soporte a los usuarios.

Estas son algunas de las funcionalidades con las que hemos apoyado el sector del HelpDesk para brindar un servicio de soporte técnico ágil, eficiente y centrado en las necesidades de sus usuarios.

- ▶ **Asesoría Virtual Automatizada:** Los usuarios pueden recibir asesoramiento automatizado del bot para resolver problemas frecuentes, mediante instrucciones claras, imágenes y videos que facilitan la solución del inconveniente sin la intervención del personal de soporte.
- ▶ **Asesoría Virtual con Video Llamada:** Ofrece la posibilidad de una asesoría más personalizada a través de videollamadas empresariales, permitiendo una interacción directa y efectiva entre el usuario y el equipo de soporte.
- ▶ **Generación de Casos en el Sistema de Tickets:** Cuando la asesoría virtual automatizada no sea suficiente o el problema no esté contemplado, el bot puede abrir un caso en el sistema de gestión de tickets de la empresa para llevar un registro detallado.

- ▶ **Clasificación y Priorización de Tickets:** establece tus reglas de atención y automatiza la clasificación de los tickets levantados por tus usuarios de manera que puedan ser priorizados y asignados al personal idóneo para su resolución.
- ▶ **Campañas de Comunicación Estratégica:** Los bots pueden contactar a colaboradores, proveedores y clientes para comunicar información relevante, como cambios en políticas de la compañía o actualizaciones de versiones, de manera eficiente y oportuna.
- ▶ **Gestión de Contraseñas Simplificada:** La gestión de contraseñas, una tarea recurrente que consume tiempo, puede ser automatizada a través de un bot, permitiendo al equipo de soporte centrarse en problemas más complejos que requieren su expertise.
- ▶ **Capacitaciones para el personal interno y externo:** Comparte contenidos y realiza capacitaciones y evaluaciones de conocimiento del personal de tu compañía, clientes y proveedores de manera eficiente y centralizada, facilitando la retroalimentación y el seguimiento.
- ▶ **Notificaciones y Alertas Personalizadas:** Mantén a colaboradores, proveedores y clientes informados sobre el progreso de los casos reportados, alertas de seguridad o recordatorios de actualizaciones, garantizando una comunicación fluida y eficaz.

Seguros del Futuro: La Transformación del Sector con Bots



Los bots de inteligencia artificial se están destacando como herramientas versátiles que están revolucionando la forma en que las empresas de seguros interactúan con sus clientes y gestionan sus operaciones.

A continuación algunas de las funcionalidades con las que hemos apoyado el sector de los seguros para brindar un servicio más ágil, personalizado y orientado al cliente, adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado y consolidando su posición como líderes en la industria.

- ▶ **Localización de Sucursales:** Los bots ofrecen a los usuarios la conveniencia de encontrar las sucursales más cercanas desde cualquier ubicación, facilitando el acceso a los servicios de la compañía de seguros.
- ▶ **Campañas Persuasivas:** Mediante campañas dirigidas, los bots contactan a clientes y prospectos para incentivar la adquisición de productos, aumentando así las ventas y la participación del mercado.
- ▶ **Perfilamiento de Prospectos:** Los bots realizan un exhaustivo perfilamiento de leads, identificando a los prospectos que se ajustan al perfil de cliente ideal y brindando asesoramiento personalizado sobre los productos más adecuados para sus necesidades y presupuesto.
- ▶ **Asesoría Virtual con Video Llamada:** Es posible ofrecer a los usuarios la opción de recibir asesoría personalizada a través de videollamadas empresariales, garantizando un servicio de calidad y una experiencia satisfactoria.

- ▶ **Gestión de Reclamaciones Eficiente:** Los bots permiten a los clientes presentar reclamaciones en cualquier momento y canal, asegurando una atención rápida y eficaz para resolver cualquier inconveniente.
- ▶ **Recordatorio de Renovaciones:** Mantener a los clientes informados sobre las fechas de vencimiento de sus pólizas permite mantenerlos al día y fomentar la renovación oportuna de sus seguros.
- ▶ **Entrega de Documentos y Certificados:** Los usuarios pueden solicitar fácilmente documentos importantes, como certificados de afiliación o cobertura de pólizas, a través de nuestros bots, simplificando el proceso y ahorrando tiempo.
- ▶ **Pago de Seguros y Renovaciones:** Integrando plataformas de pago, los bots permiten a los usuarios realizar pagos de seguros o renovaciones de forma rápida y segura desde cualquier canal de comunicación.
- ▶ **Onboarding de Clientes Seguro:** Nuestros bots facilitan el proceso de registro y alta de nuevos usuarios, validando documentos de manera segura para garantizar la autenticidad de los clientes.
- ▶ **Notificaciones y Alertas Personalizadas:** Mantener a los usuarios y proveedores informados sobre transacciones importantes, cambios en el contrato, productos próximos a vencer y más, permite tener una comunicación efectiva y transparente.

Casos de Éxito

04. Casos de Éxito

Maria Paula, Humanizando el servicio de chatbot en salud

92%

de las conversaciones son atendidas
de forma autónoma por el bot.

>90%

Satisfacción con el cliente

Empresa: Colsanitas

Bot: María Paula

Categoría: Mejor contribución Tecnológica

Canales:



excelentes profesionales y una amplia infraestructura propia con una buena relación costo beneficio. Adicionalmente, cuentan con planes colectivos en los que se busca que las empresas puedan dar beneficios a sus trabajadores enfocados en cuidar su salud.

Gracias a su carácter innovador y su cultura de atención a cliente con altos estándares de calidad, Colsanitas inició un proceso acelerado de transformación digital en el que visualizó la oportunidad de contar con la tecnología de chatbot inicialmente sobre WhatsApp. Para lograrlo hizo una planeación ambiciosa de los servicios que quería tener sobre el canal y emprendió la búsqueda de un proveedor que se convirtiera en su aliado tecnológico. Este fue un proceso exigente, que evaluó diferentes aspectos tales como: experiencia en chatbots de atención al cliente, amplias capacidades en inteligencia artificial, innovación, funcionalidades disponibles de la solución, capacidad de crecimiento, confiabilidad y arquitectura de seguridad.

Así fue como el 30 de abril de 2019, se lanzó a producción María Paula en WhatsApp con los servicios de agendamiento, consulta, cancelación y reagendamiento de citas médicas y consulta del directorio médico. Desde ese día hasta hoy, el bot ha estado en continuo fortalecimiento de sus servicios. Apoyó de forma impecable durante la pandemia Covid-19 que fue un periodo muy exigente para las instituciones de salud en la gestión de los servicios y realizando seguimiento a los pacientes.

Actualmente ofrece a sus afiliados los siguientes servicios: gestión de citas, autorizaciones, orientación en salud, seguro de viajes, consulta y pago de cuotas y vales, certificados, entrega de resultados, actualización datos de contacto, oficinas de atención, directorio médico, radicación de quejas, urgencias, entre otros, manteniendo una alta satisfacción de sus clientes y una atención automatizada a través del bot.

Colsanitas es una empresa líder en Colombia del servicio de medicina prepagada, con más de 535.000 afiliados, llevando la delantera a nivel nacional.

Su estrategia de servicio está orientada a lograr que cada interacción con sus afiliados, se convierta en un momento único, humano y especial que genere en el presente la construcción futura de una relación duradera que se traduzca en lealtad de marca y recomendación. Existe una profunda convicción de que el éxito de la experiencia está en quien entrega el servicio con un contacto directo y cálido en su labor diaria. Como resultado, han logrado tener clientes leales a su marca, que año tras año renuevan su suscripción.

Los afiliados a su Medicina Prepagada son personas y grupos familiares que quieren un servicio diferenciado, que les ofrezca la libertad de escoger de manera inmediata su red de atención, buscan una amplia cobertura, con

04. Casos de Éxito

Ana Maria, un asistente virtual pensando en ti



99.9%

De resolución en primer contacto

<4%

De transferencia a Agentes

Empresa: EPS Sanitas

Bot: Ana María

Categoría: Mejor Estrategia de CX

Canales:

EPS Sanitas, es una de las Entidades Promotoras de Salud más grande de Colombia, a la fecha tiene un total de 4,3 millones de usuarios en el régimen contributivo y 1,4 millones en el subsidiado, la empresa aporta 5,7 millones de personas al consolidado nacional. Líder en el mercado no solamente por la calidad de sus servicios y profesionales de la salud, sino también por el cumplimiento de su promesa de valor plasmada en la visión corporativa: "Ser un referente nacional en aseguramiento en salud, reconocida por sus innovadores modelos de atención y por la utilización de la tecnología que permita una gestión priorizada e individualizada del riesgo en salud, con altos niveles de satisfacción generados por la percepción de cuidado y gestión de riesgo y acentuados por la facilidad para resolver las necesidades de salud de sus afiliados".

Hace ya varios años la organización definió un proyecto estratégico, conformando un equipo interdisciplinario, liderado por la gerencia comercial y gerencia de mejoramiento para construir el modelo de acceso al servicio de EPS Sanitas, denominado "Pensando en ti"; cuya finalidad era redefinir e implementar el modelo de acceso al servicio de sus afiliados a través de un nuevo canal de atención vía chat asistido por un bot.

Así fué como nació Ana María, un asistente virtual inteligente, que inició el 4 de Febrero de 2020 en el canal de whatsapp, atendiendo las solicitudes de los usuarios relacionadas con el agendamiento, consulta, cancelación y reagendamiento de citas médicas. Tan solo 1 mes después de su operación, se confirma el primer caso de COVID-19 en Colombia y el equipo de la EPS Sanitas decide incorporar al bot funcionalidades para el apoyo a su gestión con lo cual se pudo ofrecer un triage que permitiera a las personas identificar si podía tratarse en casa o si debía ir por urgencias a las clínicas correspondientes. Adicionalmente se agregó la funcionalidad de realizar el seguimiento a las personas con COVID-19 para identificar señales de alarma que implicaran un riesgo para su salud contribuyendo positivamente al manejo del caos que se sufrió en el sector salud durante la pandemia.

En los años siguientes, la oferta de valor del bot se ha ido complementando y actualmente permite la gestión de citas, autorizaciones, certificados, entrega de resultados, actualización datos de contacto, oficinas de atención, directorio médico, radicación de quejas, urgencias, entre otros. Adicionalmente, la atención de los usuarios ahora se puede efectuar por chat, llamada y videollamada.

Gracias al continuo trabajo con el equipo de EPS Sanitas y a las automatizaciones implementadas se han logrado resultados maravillosos con una alta satisfacción de sus usuarios.

04. Casos de Éxito

Cómo el Club Comex logró una transformación digital exitosa con la implementación de un chatbot con IA



56%

Aumento de Inscritos en Club Comex

<4%

De transferencia a Agentes

Empresa: Comex

Bot: Brochazo

Categoría: Mejor Estrategia transformación digital CX

Canales:

Club Comex es el programa de fidelización ofrecido por Comex, uno de los principales fabricantes y distribuidores de pinturas en México.

Con una extensa red de más de 5,000 tiendas minoristas, Comex atiende a una amplia base de clientes, participando en cerca de 40 millones de proyectos anualmente. Los miembros del Club Comex acumulan puntos con cada compra realizada, los cuales pueden ser canjeados en futuras adquisiciones o por una variedad de premios disponibles.

En 2020 Comex aborda un nuevo proyecto para el fortalecimiento de su programa de lealtad, el Club Comex. La meta era ofrecer una experiencia digitalizada y mejorar la atención al cliente de manera estratégica y efectiva.

En abril de 2020 sale a producción el bot Brochazo y revoluciona la dinámica de la comunicación con los clientes, permitiéndoles interactuar de manera fluida a través de WhatsApp. El entendimiento de lenguaje natural (NLU), ha mejorado la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas y precisas a sus consultas logrando que solo el 4% de las conversaciones requieran transferencia a agentes.

La inclusión de la solicitud de inscripción al programa a través de canales digitales ha simplificado y democratizado el proceso, facilitando aún más el acceso a los servicios del Club Comex. Una estrategia que ha marcado un hito en la eficiencia y accesibilidad del programa de lealtad incrementando en un 56% los inscritos al programa.

Desde ese tiempo a la fecha con el trabajo mano a mano con el equipo de Comex, el bot ha ido evolucionando y actualmente ofrece a los usuarios los siguientes servicios: ubicación de tiendas, información de productos, promociones, consulta de puntos, concursos, entre otros.



04. Casos de Éxito

Mía, tu asistente virtual a la mano y de tu mano.



91%

Satisfacción del cliente

70%

Disminución tiempos de atención

Empresa: Bancamía

Bot: Mía

Categoría: Mejor Estrategia de CX

Canales:   

Bancamía, entidad del Grupo FMBBVA, es el primer banco de microfinanzas creado en Colombia en el 2008 con el objetivo de facilitar el acceso a productos y servicios financieros a los microempresarios de menores recursos. Una población en un alto porcentaje rural cuya necesidad es tener acceso a productos y servicios financieros a la medida de sus realidades y poder solucionar sus inquietudes de manera ágil y rápida sin necesidad de desplazarse todo el tiempo a los centros urbanos donde se encuentran los puntos de atención bancarios.

En 2019 desde la Gerencia de Innovación y bajo los principios estratégicos de “Centrados en crear la mejor experiencia para los clientes, ágiles, innovadores y colaborativos”, plantea un proyecto de atención a los clientes por el canal de whatsapp usando inteligencia artificial. Una de las premisas para este servicio era el entendimiento de lenguaje natural, pues se debía minimizar el riesgo de adopción de esta tecnología, ya que el tipo de cliente de Bancamía, no es muy amigo de usar robots que los atiendan, la preferencia histórica ha sido el contacto directo con los asesores.

Cuando en 2020 inició la crisis mundial producto de la pandemia por COVID 19, la gerencia de Bancamía priorizó este proyecto de whatsapp, pues el colapso mundial y el cierre de las oficinas, dejaba aislados a los clientes en su mayoría población rural y se requería una rápida implementación de tecnologías que le permitieran seguir en contacto con sus clientes. Así fué como el 13 de agosto de 2020 salió a producción Mía, un asistente virtual inteligente disponible en el canal de whatsapp dando información sobre los programas que habilitaba el gobierno para dar alivio financieros a los microempresarios.

Comenzó con el Programa de Apoyo a Deudores PAD, luego se implementó toda la gestión del programa de ingreso solidario y finalizando el primer trimestre de 2021, se habilitaron formularios y encuestas para la inclusión al subsidio de renta básica. En el tercer trimestre se crea la opción para atención de la comunidad Venezolana, y otras mejoras como inscripción y solicitud de créditos, simuladores de crédito entre otros.

Adicionalmente, desde el año 2023 se incluyó en el bot la iniciativa de realizar visitas virtuales para facilitar el proceso de aprobación de créditos que actualmente representaba un gran esfuerzo en tiempo

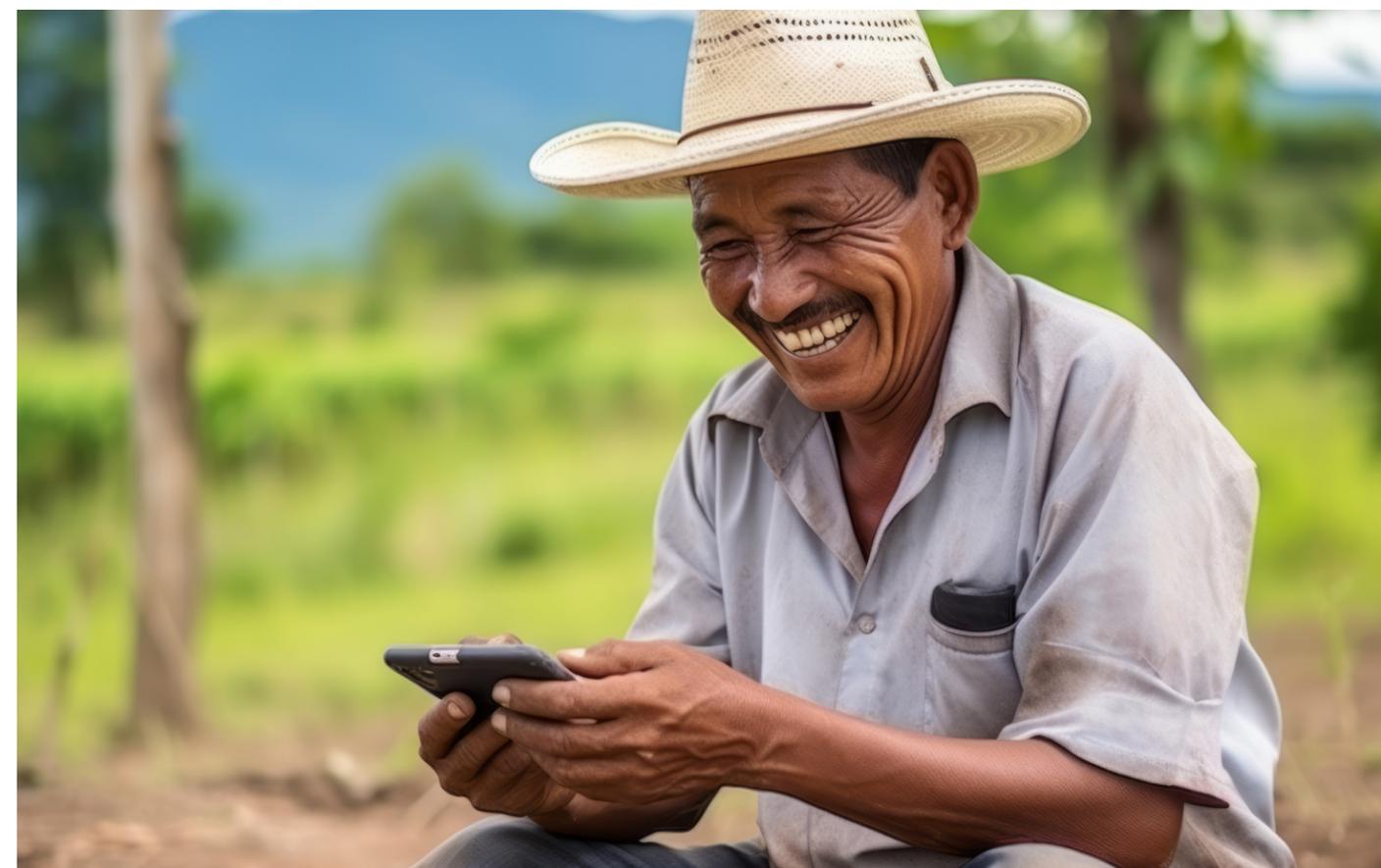
y recursos por parte de Bancamía debido a que sus clientes, especialmente los del sector agro suelen estar ubicados en zonas rurales remotas, a menudo de difícil acceso y para poder efectuar la aprobación del crédito se requiere validar el negocio y la persona que solicita el crédito. Estas visitas pueden implicar largos desplazamientos en motos, caballos, lanchas o incluso caminatas extensas, lo que dificulta el cumplimiento de los tiempos establecidos como meta de servicio por la compañía (48 horas para la aprobación del crédito).

La solución desarrollada para estas visitas virtuales tendría que contemplar que la conexión a internet de muchos de sus clientes es limitada y de baja calidad debido a su ubicación, lo que afecta la velocidad y eficiencia de las transacciones digitales y que gran parte de los clientes carecen de educación formal y tiene (o cree tener) limitada experiencia en el uso de tecnología digital. Por consiguiente el servicio debe funcionar en condiciones de baja calidad en la conexión, garantizar la trazabilidad de la visita, ser de fácil uso para el personal de Bancamía y para los clientes, ofrecer recordatorios para que la visita pueda llevarse a cabo

sin inconvenientes y contar con los reportes requeridos por el proceso para efectuar las auditorías exigidas.

El servicio entró en funcionamiento el 16 de junio de 2023 con la implementación de la herramienta en 20 oficinas con 125 Ejecutivos de desarrollo Productivo (EDP). A la fecha ya se ha incorporado en más de 173 oficinas con más de 1100 EDPs a nivel nacional debido al éxito obtenido con la solución donde podemos destacar que los tiempos requeridos para la atención pasaron de 40 minutos a 12 minutos, sin contar con el ahorro del tiempo de desplazamiento de un promedio de 4 horas, la efectividad de las visitas está en el 91% y la satisfacción al cliente en el 91%.

Hoy, el asistente virtual MIA es uno más de los asesores de Bancamía, que además de responder a los clientes en sus consultas habituales sobre productos y servicios del banco, horarios, oficinas y tips de educación financiera y digital, ofrece simulador de crédito y CDT, gestión de créditos, actualización de datos, subsidios, ubicación puntos físicos, seguros, programa de fidelización, aprobación de créditos, entre otros.



Innovación y automatización con IA en RRHH



93%

Disminución del tiempo de contratación
Pasando de **14** días a **1** día

66%

Incremento en la cantidad de contrataciones pasando de **15** a **25**
por día

87%

Reducción del personal requerido para el proceso pasando de **15** operadores de RRHH a **2**

Empresa: Exitus Credit

Bot: Neri

Categoría: Mejor Estrategia de Transformación digital CX

Canales:

Exitus Credit Financiera es una empresa 100% mexicana comprometida con cambiar la forma en que las personas generan progreso brindando créditos rápidos y sencillos. El día de hoy cuenta con más de 150 sucursales a lo largo de la república, dando el mejor servicio a los clientes jubilados y pensionados, así como personal activo de las dependencias gubernamentales del país.

Derivado del gran crecimiento de la empresa y una mayor carga operativa en el proceso de alta de personal, la dirección de Recursos Humanos detecta un enorme problema por el procesamiento de la información para el nuevo talento en la empresa, principalmente para las áreas de ventas.

En el año 2022, el área contaba con un equipo de quince (15) capturistas u operadores, quienes procesaban aproximadamente entre 10 y 15 altas de personal al día. Esta operación manual resultaba en un flujo de operaciones altamente costoso y prolongado, lo que generaba retrasos significativos en el proceso de contratación y en la asignación del personal de ventas encargado de colocar créditos en campo.

Dado este antecedente, en ese mismo año, la compañía busca en el mercado un aliado para la implementación de una solución tecnológica que facilitará el proceso de ingreso del talento, abarcando desde el paso inicial de reclutamiento y Selección del candidato, hasta el último paso del procesamiento de la documentación necesaria para el alta en sistema y entrega del personal contratado a la dirección de ventas a nivel nacional.

Es así como en noviembre de 2022, nace el proyecto: “Reclutamiento con asistente virtual y procesamiento inteligente de documentos para contratación” con los siguientes objetivos:



Desarrollar e implementar un sistema automatizado con inteligencia artificial que permita agilizar el proceso de reclutamiento y contratación del talento, entregando una experiencia positiva y enriquecedora para los candidatos.

Garantizar la continuidad operativa de los ingresos del personal a la organización de una forma ágil y segura.

Mantener un alto estándar de calidad en la selección de personal, al mismo tiempo que refuerza la imagen de la empresa como una entidad innovadora y centrada en las personas.

En marzo del 2023 inicia el bot Neri a funcionar en el canal Whatsapp permitiendo a los candidatos realizar su proceso de alta de forma ágil y rápida, sin necesidad de enviar la información repetitiva a diferentes áreas y poder concretar el alta en menos de 24 horas.

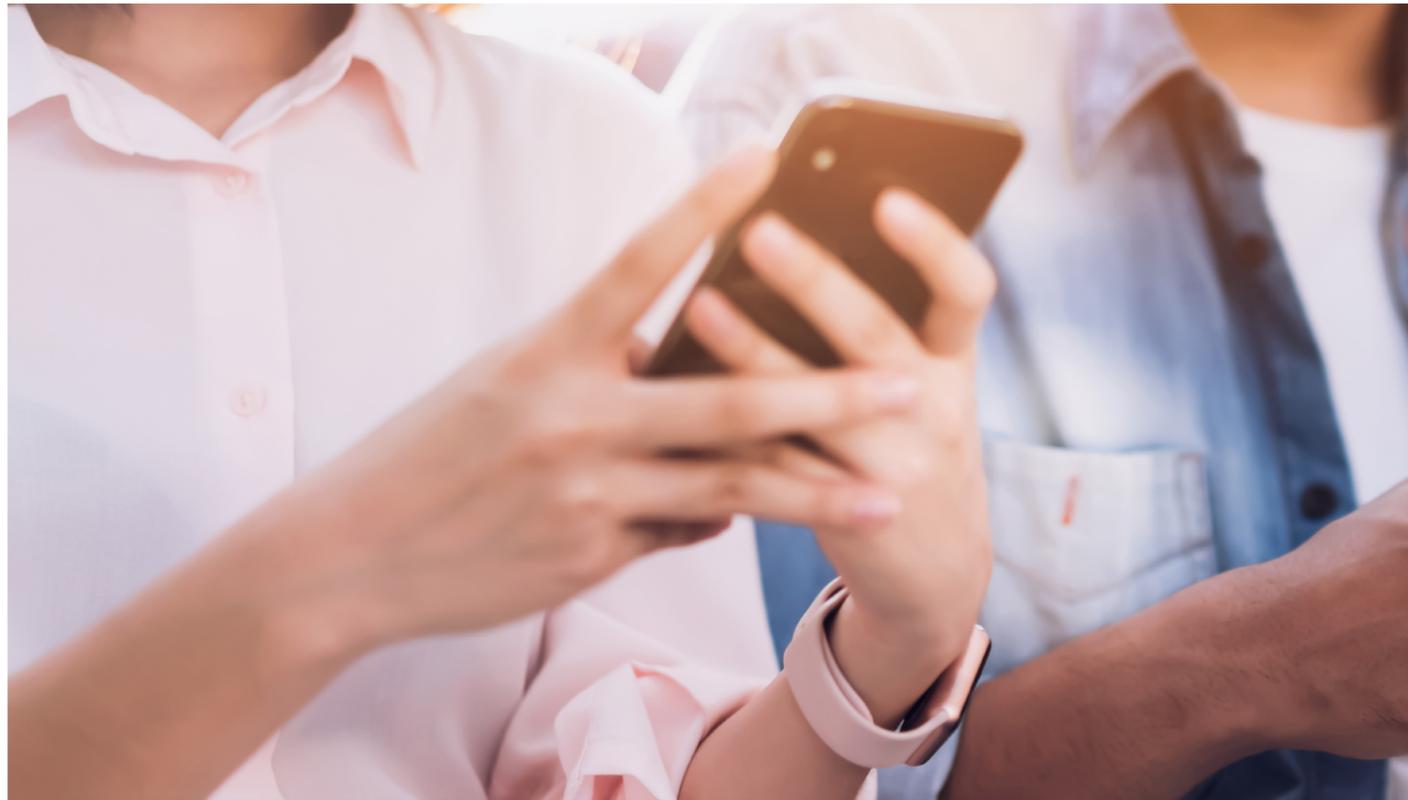
El bot atiende a los candidatos de forma conversacional usando Entendimiento de Lenguaje Natural (NLU), recibe los documentos oficiales que se solicitan al momento de una contratación y realiza la extracción inteligente de información de cada uno de ellos. En caso

de que haya alguna inconsistencia en la información, realiza la transferencia hacia un agente humano, de lo contrario finaliza de forma autónoma el proceso enviando las notificaciones pertinentes tanto al candidato como al personal de la organización.

Esta automatización permitió que el proceso pasara de requerir quince (15) operadores de RR. HH. con los que se llegaba a cerca de 15 contrataciones por día a tener solo dos (2) operadores y lograr 25 contrataciones por día.

Los tiempos de respuesta también tuvieron una mejora muy importante pasando de ser 24 horas en promedio a responder en menos de 5 minutos.

Hasta la fecha el bot continúa apoyando el proceso de selección y continúa evolucionando con los servicios que ofrece gracias al trabajo en equipo con el personal de Exitus Credit.



Nuestro Servicio

05. Nuestro Servicio

Soporte en Cari AI: Compromiso, Eficiencia y Calidez Humana

Ana María Díaz,
Líder de Gestión del Servicio



El equipo de soporte en Cari AI se ha convertido en un pilar esencial para la empresa y sus clientes, gracias a un proceso minuciosamente refinado y constantemente optimizado. A través de decisiones estratégicas y la elección de una plataforma de gestión que se adapta a nuestras necesidades actuales, hemos establecido un enfoque centrado en el bienestar de nuestros clientes y sus usuarios finales.

Nuestro equipo de soporte se esfuerza no solo por garantizar la disponibilidad continua de nuestra plataforma, sino también por cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con diligencia. Durante los años de operación, hemos mantenido una disponibilidad de la plataforma del 99.95% y unos tiempos de respuesta altamente competitivos.

La organización es clave para gestionar eficazmente el volumen diario de tickets y para fortalecer la capacidad de respuesta ante problemas específicos. Por ello, la empresa invierte en infraestructura, equipos y recursos, tanto para el equipo de soporte como para los clientes, con el fin de identificar y abordar casos con precisión y eficacia. Los distintos niveles de soporte nos permiten analizar cada caso con detenimiento y seguridad.

Buscamos diariamente brindar una atención óptima. Colaboramos estrechamente con otras áreas para cuidar de nuestros clientes. Los clientes disponen de múltiples canales para reportar incidencias o solicitudes, incluidos teléfono, web, correo electrónico y chat. Además, ofrecemos sesiones virtuales cuando sea necesario.

Agradecemos sinceramente a todos nuestros clientes por su confianza y por el trabajo con nosotros en equipo para el logro de los objetivos.

Nuestra meta es seguir creciendo juntos. En Cari AI, todos formamos parte del soporte.



Hemos habilitado Soporte Cari AI en
nuestro Chatbot

Escanea el Código QR
para ingresar

Una década de innovación y servicio posventa de calidad

Juan Pablo Cantor,
Director Comercial Cari AI



En su décimo aniversario, Cari AI celebra una década de compromiso con la excelencia ofreciendo tecnología apoyada en inteligencia artificial para la automatización de la atención al cliente y un enfoque sólido en el servicio posventa. Nuestra misión en el área de posventa es mantener una experiencia destacada para los clientes existentes a través de un seguimiento continuo de las funcionalidades de nuestros bots y la evaluación constante de posibles mejoras y servicios que puedan ser automatizados para aumentar la productividad y mejorar la experiencia del cliente final.

Servicios posventa diferenciados. Nuestro enfoque se distingue por un contacto continuo y directo con cada cliente, brindándoles un acompañamiento constante en sus nuevas necesidades y solicitudes específicas. Nuestro equipo está siempre disponible con una actitud proactiva para brindar el apoyo necesario.

Asignamos un especialista posventa a cada cuenta, quien conoce en detalle el servicio de su cliente y se encarga de identificar oportunidades de mejora en contextos y funcionalidades. Mediante el análisis de reportes y datos, trabajamos para lograr los objetivos que nos comparten los clientes en relación con sus indicadores y metas de servicio.

Estrategias para garantizar la satisfacción del cliente. Sabemos que mejorar la experiencia del cliente final es parte fundamental de lograr su satisfacción, así que buscamos a través de la mejora continua de funcionalidades, automatización de procesos y solicitudes y un uso efectivo de la IA (para mejorar el

NLU o la extracción de información de documentos o lograr conversaciones más fluidas) hacer que los servicios sean más eficientes y amigables. Analizamos de forma continua conversaciones, encuestas de satisfacción, indicadores y resultados obtenidos para identificar las oportunidades de mejora y así plantear el plan de acción para la evolución de los servicios.

Indicadores de satisfacción y medición del servicio posventa. El principal indicador que utilizamos es la encuesta de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios. Si ellos se sienten bien atendidos y perciben que el servicio soluciona con frecuencia sus solicitudes, continuarán utilizándolo. Además, realizamos encuestas a nuestros clientes directos para evaluar nuestro conocimiento del producto, la calidad y cantidad de propuestas de mejora implementadas y el acompañamiento oportuno a sus solicitudes, para poder ir ajustando y mejorando nuestro proceso. Ofrecemos un acompañamiento continuo a nuestros clientes en todas las etapas del proyecto. Desde la asesoría inicial con consultores expertos, hasta el soporte técnico y en gerencia de proyectos durante el desarrollo, nos aseguramos de brindar una experiencia integral. En la fase de producción, nuestro equipo posventa se encarga de mantener un conocimiento detallado del servicio, alcance, funcionalidad, objetivos y metas del cliente, brindando así una asesoría continua y personalizada.

Resolución eficiente de problemas. Contamos con un equipo de soporte las 24 horas que monitorea y supervisa nuestros servicios para garantizar su disponibilidad y atiende los requerimientos e incidencias que nos reporten nuestros clientes.

Políticas de calidad y garantía. Cari AI cuenta con certificados de calidad ISO 9001 y de seguridad 27001, que reflejan nuestro compromiso y cumplimiento de los estándares internacionales de calidad y seguridad de la información.



Certificate No.
LAT - 0982



Certificate No.
LAT - 1006

Programas de fidelización. Ofrecemos planes de beneficios para nuestros clientes, incluyendo descuentos o beneficios en horas de desarrollo conforme van creciendo en el uso de nuestros servicios. Adicionalmente contamos con un plan de referidos que permite acceder a beneficios adicionales por la referenciación de nuevos clientes.

Roadmap basado en los clientes. Las funcionalidades requeridas por los clientes en su operación son parte fundamental del crecimiento de nuestra suite. Cari AI lanza de forma regular actualizaciones basadas en estas solicitudes, cumpliendo así con nuestro compromiso de trabajar en estrecha colaboración con nuestros clientes.

“A lo largo de 10 años, Cari AI ha demostrado su compromiso con la innovación, la excelencia y la satisfacción del cliente.”

“Con servicios posventa personalizados y enfoque en la mejora continua, nos convertimos en un aliado estratégico para las empresas que buscan optimizar sus procesos y brindar experiencias excepcionales a sus clientes.”



Impulsando el Exito desde la gestión del proyecto

Danilo Cárdenas
Gerente de Proyectos, Cari AI

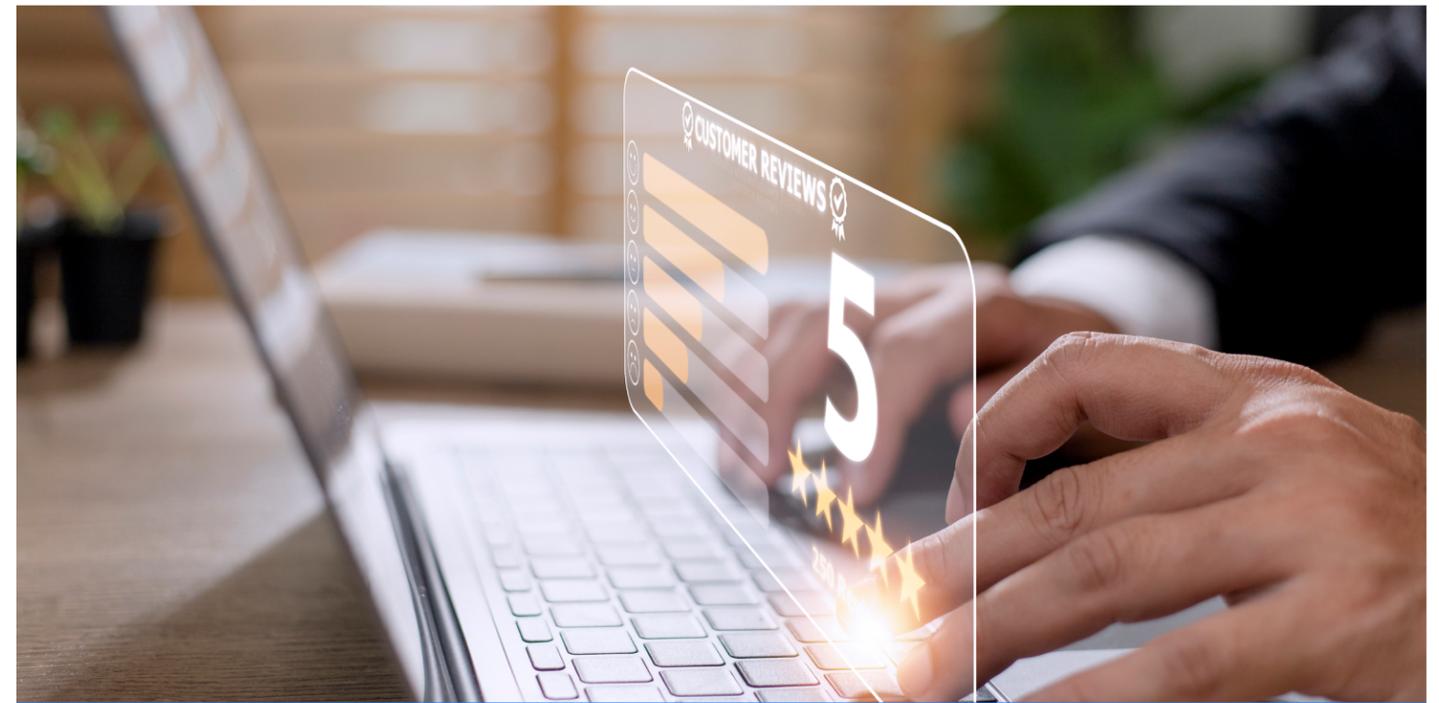


La gestión de proyectos se ha convertido en un elemento esencial en el entorno empresarial contemporáneo, donde la competencia y la rapidez en la entrega de productos y servicios son fundamentales para el éxito organizacional. La implementación adecuada de un proceso eficaz no solo garantiza la culminación exitosa de las iniciativas, sino que también fomenta la innovación, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

En el frente de esta labor se encuentra el equipo de gestión de proyectos de Cari AI, cuya dedicación y enfoque han sido cruciales para afianzar el triunfo de las iniciativas. El trabajo colaborativo entre diversas áreas, la comunicación efectiva y la sinergia entre las personas son pilares fundamentales para lograr los objetivos establecidos. En este sentido, la gestión de proyectos no se reduce simplemente a seguir una serie de pasos predefinidos, sino a fomentar un entorno colaborativo donde cada miembro aporte sus habilidades y conocimientos para obtener resultados sobresalientes.

El enfoque integral y la orientación hacia la excelencia en la ejecución de proyectos distinguen el proceso de Gestión de Proyectos de Cari AI. Cada fase está diseñada para garantizar la calidad, la seguridad y la satisfacción de todas las partes involucradas. Hitos específicos, como la validación de la visión y la definición de la solución, son cruciales para asegurar la viabilidad y el sentido del esfuerzo.

El éxito de Cari AI en la gestión de proyectos no solo se fundamenta en la aplicación de un proceso, sino en cultivar un ambiente de trabajo colaborativo donde cada miembro contribuye. Este enfoque nos ha permitido no solo entregar proyectos exitosos, sino también impulsar la innovación, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, consolidando a Cari AI como líder en la implementación de soluciones enmarcadas en una gestión de proyectos de valor.



Testimonios

10 años de trayectoria: Una alianza de éxito con Cari AI

Anwar Hussein
CEO Proware



Desde nuestros inicios como Falcon Cloud, Cari ha sido más que una alianza; ha sido una fuerza que nos ha impulsado para nuestro crecimiento y éxito. Desde hace 10 años, hasta el presente, nuestra colaboración ha forjado un camino de innovación y excelencia que ha transformado lo que somos hoy como empresa.

Nuestro vínculo se remonta incluso antes de la fundación de Cari AI. Ya dos años antes, estábamos colaborando en el desarrollo de lo que hoy conocemos como Falcon Cloud.

En Proware teníamos una versión de gestión de tiempos y asistencia 100% en modelo On Premise, pero gracias a la visión compartida con Cari, decidimos desarrollar un producto en la nube.

El impacto de nuestra colaboración ha sido impresionante. Desde el inicio, nos comprometimos a hacer de Falcon Cloud una SaaS 100% integral. Esta decisión ha marcado la pauta para nuestra evolución continua. Hoy en día, de la mano de Cari AI estamos completamente dedicados a mejorar Falcon, enfocados en aumentar la productividad y eficiencia de la fuerza laboral de las empresas latinoamericanas.

Nuestra asociación va más allá de lo meramente comercial. Junto a Cari, hemos construido una relación basada en la colaboración estratégica, el desarrollo de productos y sinergias empresariales. Las experiencias que se tienen de cada una de las compañías han resultado en eficiencias operativas y un enriquecimiento que se traduce en múltiples beneficios para nuestros clientes, colaboradores y aliados.

“Desde nuestros inicios como Falcon Cloud, Cari ha sido más que una alianza; ha sido una fuerza que nos ha impulsado para nuestro crecimiento y éxito.”

La proyección que tenemos con Cari es muy grande. Estamos enfocados en expandir Falcon a todos los rincones de Latinoamérica, fortaleciendo nuestra presencia en mercados clave como México y Centroamérica. El crecimiento de Cari con un equipo experto en infraestructura, seguridad en la nube y certificaciones de calidad, nos impulsa hacia adelante.

Nuestra colaboración nos permite explorar nuevas fronteras, como la integración de inteligencia artificial y chatbots en nuestra aplicación móvil, anticipando un futuro donde la mayoría de los trabajadores puedan acceder a una plataforma centralizada para todas sus necesidades laborales.

En este momento de celebración, agradecemos a todo el equipo de Cari, especialmente a su CEO Henry Fernández, cuyo liderazgo y dedicación son inspiradores. A todos los socios, colaboradores y aliados, les deseamos un camino lleno de éxitos, confiando en que juntos seguiremos contribuyendo al crecimiento y desarrollo de toda Latinoamérica.

Alianza con Credibanco

María Isabel López Guerrero
Gerente de Operaciones de Credibanco



Desde Credibanco estamos conectados con la evolución de nuestros aliados, y hoy queremos celebrar con Cari AI este nuevo año de actividades, haciendo un reconocimiento a su contribución al fortalecimiento de nuestros canales digitales de atención al cliente.

Nuestra visión de cambio y constante transformación digital requieren de aliados como Cari AI, que compartan con nosotros esta perspectiva y nos acompañen a empujar las barreras para crear soluciones como nuestro chatbot Pablo, el cual ha acelerado la transformación de nuestro servicio, optimizando la eficiencia y efectividad de nuestros procesos.

Desde el inicio de este trabajo conjunto en 2019, hemos visto resultados en la evolución de indicadores: del total de interacciones con nuestros clientes a través de todos nuestros canales de atención, logramos durante primer el año, una penetración del canal de WhatsApp del 10% y hoy se encuentra en promedio en un 42%, una excelente tasa de resolución de servicios en primer contacto con un crecimiento de 41 puntos, donde pasamos de un 36% al inicio del proyecto a estar sobre el 77% al día de hoy. Para el cierre de 2023, esta automatización representó un ahorro operativo del 45%, ejecutada implementando un modelo de desarrollo auto-subsidiado, financiando el proyecto con los ahorros generados.

Nuestra experiencia ha sido muy positiva y estas cifras solo ratifican el cumplimiento de nuestro principal objetivo, garantizar la mejor calidad en la atención que ofrecemos a nuestros clientes, apalancados en la innovación y soporte permanente de Cari AI, quienes además demostraron su compromiso y genuino interés por acompañarnos en el cumplimiento de estas metas. Gracias por ser parte de nuestro viaje hacia la transformación digital y por su valioso apoyo para establecer nuevos estándares de servicio al cliente, estándares que nos preparan para enfrentar los desafíos del futuro con confianza y eficacia, mientras cumplimos nuestro propósito de impulsar el éxito de los negocios en Colombia.

Nuestra experiencia ha sido muy positiva y estas cifras solo ratifican el cumplimiento de nuestro principal objetivo, garantizar la mejor calidad en la atención que ofrecemos a nuestros clientes, apalancados en la innovación y soporte permanente de Cari AI

Testimonio Américas BPS

Leonardo Canaria
Director Jr Ciencia de Datos



En la experiencia y trayectoria que he trabajado con Cari, puedo decir que son un aliado estratégico orientado a la cobertura de necesidades end to end en los canales digitales. Técnicamente Cari es una solución muy robusta que en el tiempo veo cómo se complementa y se mantiene a la vanguardia de componentes de computación digitales que apalancan ese plus de permitirte ofrecer un portafolio de servicios mucho más robusto con una estructura organizada que se alinea con nuestra metodología de gestión en todo el ciclo de implementación (Discovery, Design, Development, Deployment y Monitoring).

Resalto claramente la disponibilidad desde la perspectiva de data, la precisión de los datos, la autonomía en los desarrollos inhouse, nuevas capacidades, integraciones, microservicios y claramente las alianzas con BSPs (Business Solutions Provider) y partnership (AWS, Google, OpenAI, Entre Otros) que hacen de toda estas capacidades tener un sistema muy robusto en la capa de ciberseguridad y disponibilidad de la solución.”



Testimonio Universidad de Los Andes

Patricia Cañas Melo
Dirección de Servicios de Tecnología



“Nuestra experiencia ha sido muy positiva y ha generado una mejora significativa en la comunicación con nuestros usuarios, además, el respaldo del equipo de Cari AI ha sido fundamental para el crecimiento continuo de los chatbots que hemos implementado”.



Estimados lectores:

Con motivo de la celebración del décimo aniversario de Cari AI, me complace compartirles esta texto de agradecimiento por la oportunidad de formar parte de esta increíble empresa durante los últimos cuatro años.

Sin duda tuve un inicio lleno de desafíos y aprendizaje. Mi ingreso a Cari AI coincidió con el final de mi carrera de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones. Formar parte de un equipo inicial de apenas 15 personas representó un gran desafío, pero también una oportunidad única de crecimiento personal y profesional. Desde el primer día, me sentí acogida por la calidez humana y la diversidad cultural que caracterizan a Cari AI. Me sumergí en un mar de conocimiento del que aprendí constantemente, rodeado de compañeros y socios que depositaron su confianza en mi integridad y trabajo. Creciendo como profesional y como líder. Mi trayectoria en Cari AI ha estado marcada por el aprendizaje continuo y la evolución constante. Con el tiempo, asumí mayores responsabilidades y me convertí en un referente para mis compañeros.

La pandemia, si bien representó un reto para todos, me brindó la oportunidad de asumir un rol de liderazgo en el área de soporte. Esta experiencia me permitió desarrollar habilidades de liderazgo, tomar decisiones estratégicas y sin duda alguna, aprender de mis errores.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todos los socios de Cari AI, a mis compañeros y en especial a mi amigo y compañero Milton, por su apoyo incondicional, su paciencia y sus enseñanzas. Gracias a ellos, he adquirido la valentía para tomar riesgos, he aprendido a superar mis límites y me he aventurado en nuevos desafíos.

Me siento especialmente agradecida por formar parte de una empresa que valora y respeta el papel de la mujer en la tecnología. En Cari AI, he encontrado un espacio donde puedo expresar mis ideas libremente, ser valorada como persona y como profesional, y aportar mis conocimientos para el crecimiento de la empresa. Ocupar un rol de líder donde mi jefe también es una mujer, indica para mi que Cari AI es un espacio seguro, que busca impulsar también a las mujeres para que crezcan y se sitúen en buen lugar.

A quienes se inician en el mundo laboral, les aconsejo dar siempre lo mejor de sí mismos, superar sus límites con una actitud positiva y un deseo constante de aprender. La resiliencia, la dedicación y la buena actitud son las claves para alcanzar la excelencia. Como bien dijo William James: “El hombre tiene la capacidad de cambiar su vida modificando su actitud”.

Por último contarles que recuerdo haberle pedido a Dios un trabajo donde la calidad humana fuera el eje central, donde pudiera ser libre para expresar mis ideas y ser valorada como persona y profesional. Cari AI me ha brindado exactamente lo que pedí, y estoy profundamente agradecida por ello.

No hay nada imposible para Dios, ni desafío que no podamos superar con esfuerzo y determinación. Formar parte de Cari AI ha sido una experiencia extraordinaria, y espero que seamos muchos más años de crecimiento y éxitos juntos.

Atentamente

Ana Díaz

Líder de Gestión del Servicio - Cari AI

Hoy quiero recordar por allá en el año 2015, cuando tuve la oportunidad de ingresar a trabajar a Cari AI, desempeñándome como ingeniero de soporte, y recuerdo con gran cariño y admiración toda la gestión que se realizaba desde entonces. Me siento muy afortunado de haber podido evidenciar las arduas jornadas de trabajo por parte de los socios de la compañía, que tenían unas metas y unos ideales muy claros, y que solo serían posibles de alcanzar trabajando día, y noche, inclusive los fines de semana.

En esa época éramos 3 colaboradores, más 6 socios, las personas que conformábamos la compañía, que poco a poco iba creciendo, se iba estructurando en las diferentes áreas y procesos, y el producto como tal empezaba a ser más completo. El talento de las personas que se encargan de agregar nuevas funcionalidades, componentes y demás, es demasiado grande. Y poco a poco eran más y más los clientes que confiaban en el equipo y en la solución, y eso es gracias al alcance tan amplio que se ofrece técnicamente, acompañado de una gran pasión y compromiso, alineado a los valores de la compañía.

Cari AI, siempre ha buscado ser lo más transparente posible, aportando la mayor cantidad de valor posible a cada cliente, y a los diferentes casos de negocio que se han trabajado. Pensando siempre en ofrecer la mejor experiencia de cara a los usuarios finales.

Han pasado ya 10 años desde la formación de la compañía, y ver los resultados que han logrado es realmente gratificante, todos con diferentes funciones, aportando día a día un granito de arena. Los muchos beneficios que la compañía nos ofrece ha mejorado el nivel de vida de todos los que hacemos parte del equipo y de muchas de las personas que nos rodean, principalmente nuestras familias. CARI AI nos permite soñar y pensar siempre que, con trabajo, esfuerzo, dedicación y disciplina, se obtienen grandes resultados. Es por eso que doy gracias, a las personas que hacen esto posible, y con mucha fe y devoción, pido a Dios que nos permita estar por muchos años más en el mercado, construyendo país y logrando juntos cada objetivo propuesto.

Cari AI, feliz cumpleaños!

Jhon Yanguas Fernandez

Consultor Comercial

Desde el momento en que mis dedos tocaron por primera vez las teclas de un ordenador, supe que había encontrado algo especial. Era como si una nueva dimensión se abriera ante mí, llena de posibilidades infinitas y misterios por descubrir. Aquel día marcó el comienzo de un viaje emocionante hacia el fascinante mundo de la tecnología.

Recuerdo claramente el primer momento en que me senté frente a una computadora. Las luces parpadeantes y el suave zumbido del hardware me cautivaron de inmediato. Con cada clic del ratón y cada golpe en el teclado, me sumergía más y más en este universo digital en constante evolución.

Al principio, todo era nuevo y desconocido. Cada término técnico que escuchaba era como una pieza de un rompecabezas que lentamente iba encajando en su lugar. A medida que exploraba la vasta red de internet, descubría nuevas herramientas y aplicaciones que ampliaban aún más mis horizontes. Desde la creación de mis primeros correos electrónicos hasta la navegación por complicadas páginas web, cada paso me acercaba un poco más al corazón de la tecnología.

Sin embargo, no todo fue un camino fácil. Con cada avance, surgían nuevos desafíos que poner a prueba mi determinación. La frustración de enfrentarme a errores de software o de no entender conceptos de programación parecía amenazar mi pasión recién descubierta. Pero cada obstáculo superado me fortalecía y me impulsaba a seguir adelante. Fue entonces cuando decidí dar el siguiente paso en mi viaje: aprender a programar. Sumergirme en el mundo del código fue como abrir una puerta a un reino de posibilidades ilimitadas. A medida que dominaba nuevos lenguajes de programación y exploraba diferentes paradigmas, mi habilidad para dar vida a mis ideas a través del código se expandía exponencialmente.

Pero el camino hacia convertirme en programador no estuvo exento de desafíos. Las largas horas de debugging, las frustraciones ante conceptos complejos y las veces que pensé en rendirme fueron pruebas constantes de mi perseverancia. Sin embargo, cada línea de código escrita con éxito, cada proyecto completado y cada solución encontrada me recordaban por qué me enamoré de la tecnología en primer lugar.

Hoy, mirando hacia atrás en mi viaje desde aquel primer encuentro con un ordenador hasta convertirme en un programador, no puedo evitar sentir gratitud por cada obstáculo superado. Cada error cometido y cada lección aprendida han moldeado no solo mis habilidades técnicas, sino también mi mentalidad y mi determinación.

En este punto del camino, no puedo dejar de expresar mi profundo agradecimiento a la empresa Cari AI. Su apoyo inquebrantable y las oportunidades que me ha brindado para crecer, tanto personal como profesionalmente, han sido fundamentales en mi desarrollo. La confianza que han depositado en mí y el ambiente de colaboración que han creado han sido los pilares sobre los que he construido mi carrera en el mundo de la tecnología.

Porque al final, más allá de las líneas de código y las interfaces de usuario, lo que realmente importa es el viaje que hemos recorrido y las experiencias que nos han llevado hasta donde estamos hoy. Y yo, por mi parte, estoy emocionado por ver hacia dónde me llevará mi pasión por la tecnología en el futuro, con la gratitud eterna hacia Cari AI por ser parte integral de mi camino.

Ivan Ramiro Leon Capote

Ingeniero de Desarrollo Cari AI

10 años

de innumerables experiencias





ANIVERSARIO

Cari AI

Celebramos 10 años de innovación y excelencia:
Gracias por ser parte de nuestro viaje hacia el éxito.

www.cariai.com