



TALLER #5

Atenció al client personalitzada 24/7

Avui

- **Crear sistemes d'atenció que funcionen 24/7 mantenint el tracte personal**
- **Transformar preguntes freqüents en contingut que genera valor afegit**
- **Implementar sistemes d'avaluació contínua basats en dades reals**
- **Connectar l'atenció al client amb les estratègies de màrqueting**

Material didàctic



<https://simplifiedaisolutions.com/tallersinnova25>



jaume@simplifiedaisolutions.com



PER QUÈ L'ATENCIÓ 24/7 JA NO ÉS OPCIONAL

La realitat actual:

- Els clients esperen respostes immediates independentment de l'hora
- La competència que respon primer té avantatge competitiu decisiu
- Cada consulta sense resposta és una oportunitat de negoci perduda

Com ens ajuda la IA:

- ✦ Analitza patrons en milers de consultes per identificar tendències
- ✦ Personalitza respostes mantenint el to humà i proper del negoci
- ✦ Millora contínuament aprenent de cada interacció

CREACIÓ DE FAQs ESTRUCTURADES

▼ El repte

La informació dels clients està dispersa en múltiples canals (desestructurada):

- Emails amb preguntes repetides sense catalogar
- Missatges en diferents plataformes sense ordre
- Notes de trucades telefòniques desconnectades
- Coneixement valuós només al cap de l'equip

▼ La solució

Utilitzarem la IA generativa per transformar aquest caos en un document net i estructurat de preguntes i respostes preparades per alimentar el chatbot

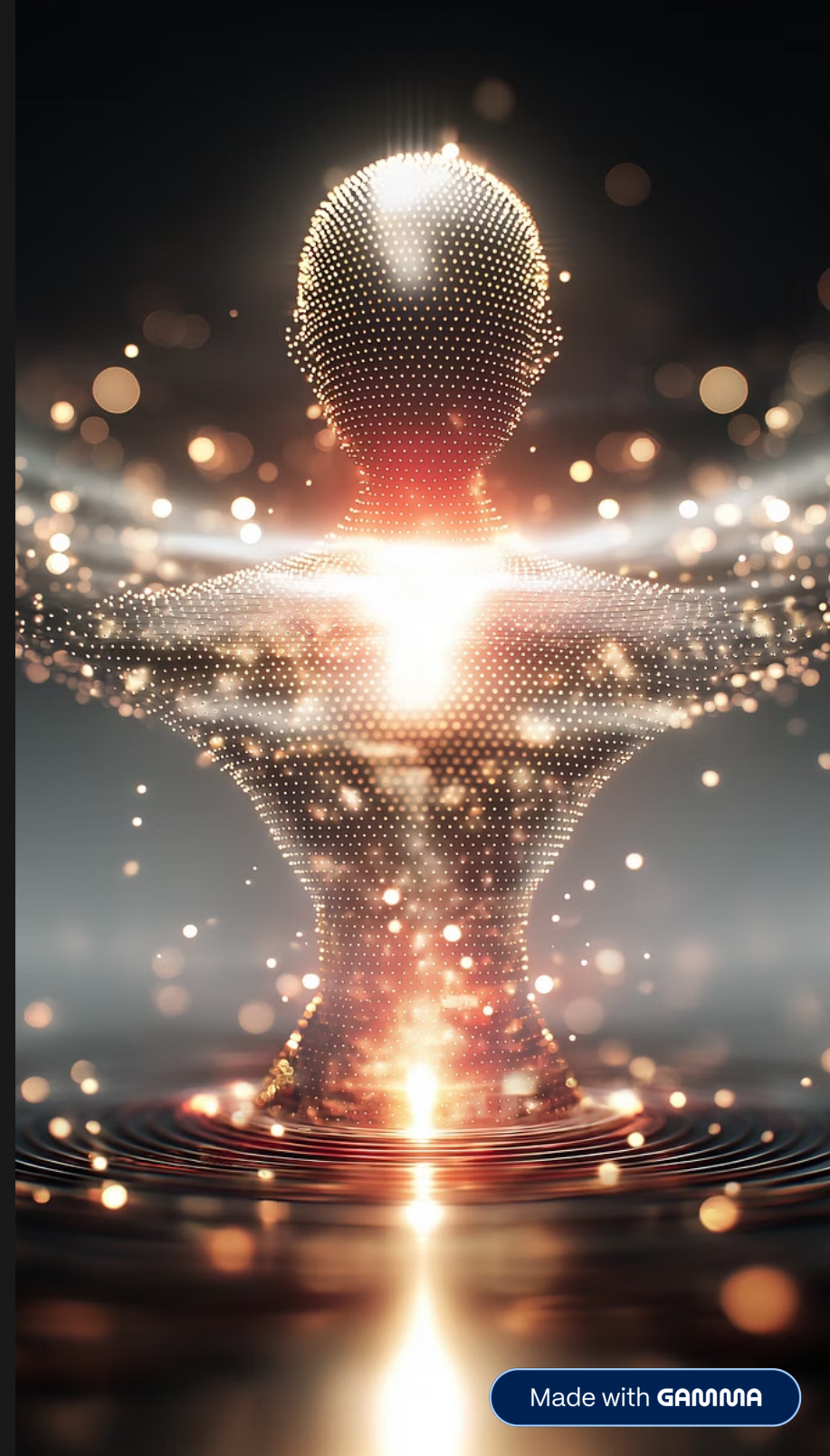
▼ Resultat

Base de coneixement organitzada i accionable

CREACIÓ DEL CHATBOT AMB JOTFORM

Procés de creació en 6 passos:

- Crear compte i accedir a la plataforma
- Crear un nou chatbot
- Pujar document de FAQs i materials complementaris
- Connectar l'enllaç de la web per context adicional
- Personalitzar missatge de benvinguda
- Testejar i publicar el chatbot





ANÀlisi DE CONVERSES

Convertir dades en intel·ligència:

Després d'extreure les converses reals del chatbot, analitzarem amb ChatGPT per obtenir:

Patrons de comportament:

Què pregunten, quan i per què

Oportunitats de millora:

Friccions detectades en el servei actual

Nous productes/serveis:

Necessitats no cobertes expressades pels clients

Idees de contingut validat:

Temes que sabem amb certesa que interessen

GENERACIÓ DE CONTINGUT VALIDAT

Del feedback a la creació:

Utilitzant el Projecte de ChatGPT (configurat al Taller 4), transformarem l'anàlisi en contingut llest per publicar.

L'avantatge és que creem contingut a partir de preguntes i informació reals, garantint rellevància i interès

