



EL PODER DE LAS ALERTAS TEMPRANAS PARA OPTIMIZAR EL CX

Agentes IA que detectan malas experiencias antes que los clientes

¿Cuántas crisis se pueden evitar si se recibe una notificación temprana sobre las fallas en el canal digital, antes de que afecten a los clientes? Además de evitar daños a la reputación, las alertas tempranas del Cliente Incógnito Automatizado de Movizzon impactan positivamente en la experiencia del cliente, generando ahorros de millones de dólares en más de 17 países.

Reconocida tres veces por Fintech Americas como una de las soluciones más innovadoras de la región, Movizzon es una compañía chilena que lleva más de 10 años trabajando con inteligencia artificial y tecnología para desarrollar un cliente incógnito que no solo emula la experiencia digital de un usuario, sino que realmente la vive, probando el rendimiento de aplicaciones, sitios web y plataformas de e-commerce con navegaciones reales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde diferentes tipos de dispositivos y conexiones de internet.

Actualmente, empresas en 17 países han confiado en su tecnología para detectar y resolver problemas antes de que impacten a los clientes, mejorando la experiencia y evitando pérdidas millonarias.

"Hoy los usuarios son menos tolerantes a fallas y esperan experiencias rápidas, seguras y sin fricciones. Una app que tarde más de 5 segundos en cargar o un sitio que presente errores puede provocar que un cliente abandone una compra o no vuelva a interactuar con la marca", explica Hismael Alayo, Chief Business Development Officer en Movizzon.

El especialista afirma que, a lo largo de sus más de 10 años, Movizzon se ha enfocado en entender que el mayor desafío para las empresas con entornos digitales críticos es tener cada vez una mayor visibilidad de la experiencia real del canal digital, no en entornos controlados, sino en las mismas condiciones en que navegan los usuarios. Para ello, es necesario integrar todas las herramientas posibles. "El concepto de Observabilidad ha avanzado notoriamente en los últimos años con diferentes soluciones, y Movizzon es el complemento que acelera toda la estrategia al permitir medir el rendimiento del canal en todo tipo de condiciones, sobretodo cuando hay poco tráfico en el canal", afirma.

NPS Digital Predictivo

En ese escenario surge NPS Digital Predictivo, una metodología que mide y se correlaciona con el Net Promoter Score del canal digital sin encuestas, usando datos reales de navegación obtenidos por sus clientes incógnitos digitales. Con esto, las empresas pueden conocer la satisfacción y lealtad de sus usuarios en tiempo real sin preguntarle a sus clientes y con un alcance mucho mayor que los métodos tradicionales, reaccionando de inmediato ante cualquier deterioro en la experiencia.



Hismael Alayo, Chief Business Development Officer en Movizzon.

Impacto de la IA

En Movizzon llevamos varios años desarrollando soluciones de inteligencia artificial con un propósito claro: hacer que sus "clientes incógnitos digitales", o robots de monitoreo, sean cada vez más precisos a la hora de detectar experiencias negativas en los canales digitales. Muchas veces, desde la perspectiva de la infraestructura tecnológica, un sistema puede parecer estable; sin embargo, para el usuario final, pequeños fallos pueden traducirse en una interacción frustrante.

La tecnología de Movizzon simula el ojo humano y, mientras navega, realiza un escaneo minucioso de la interfaz de arriba a abajo. Con este proceso, valida que no existan mensajes de error, lentitud en la carga de elementos visuales o la desaparición inesperada de componentes clave de la interfaz.

Además, la inteligencia artificial desarrollada por la compañía clasifica en tiempo real las alertas, proporcionando un nivel de detalle que va más allá de señalar que un canal digital falló en determinados momentos. La solución indica también cuántas veces se presentó cada tipo de error, información crítica para los equipos de operaciones y tecnología. Con datos claros, objetivos y cuantitativos, las organizaciones pueden definir planes de acción efectivos que se traduzcan en una mejor experiencia para sus clientes.

De cara al futuro, la compañía busca seguir ampliando su cobertura global y consolidar el estándar de medición proactiva de experiencia digital. "Desde que empezamos hemos integrado inteligencia artificial en nuestra solución. Queremos seguir desarrollando cada vez mejores agentes IA que no solo alerten, sino que prevengan las posibles anomalías del canal con predicciones de comportamiento. Además, estamos trabajando en distintas integraciones con plataformas como Dynatrace para desarrollar productos que puedan monitorear todas las capas de la experiencia digital de un cliente", comparte Hismael Alayo.

www.movizzon.com

Ventajas de la metodología de Movizzon

Detección temprana de problemas: Permite identificar problemas y errores en las plataformas digitales antes de que afecten a los usuarios reales, lo que ayuda a prevenir malas experiencias en el servicio.

Ahorro de tiempo y recursos: Al automatizar el monitoreo y la detección de problemas, se reducen los tiempos de inactividad y se optimiza el uso de los recursos de la empresa que no tiene que hacer pruebas de usuario final manuales.

Mejora de la experiencia del usuario: Al detectar y resolver problemas de manera proactiva, se garantiza una experiencia más fluida y satisfactoria para los usuarios.

Enriquece la estrategia de Observabilidad: Entregando métricas claras, reportes automatizados que ayudan a priorizar acciones de mejora de los equipos de tecnología, operaciones y de servicio.