



## RESOLUTION IS THE KEY

*La experiencia de atención en canales digitales y autogestión.*

**Nicolás De Gásperi**

Director de Customer Experience Operation  
de Tigo Paraguay.

Noviembre, 2020

# COVID 19:

acelerar la transformación digital no es una opción, debe ser la constante.

Impulsar los canales digitales  
Atención al cliente – Home office



# ¿Cómo lo hacemos?

## Pilares que son tendencias

Inteligencia artificial (AI)  
Autogestión



# RESOLUTION IS THE KEY

- Reducir esfuerzos al cliente
- Mapear los contactos, las consultas más sencillas encaminarlas a los canales no asistidos, las que tienen más complejidad, hacia las asistidas.
- Libro: Best Service No Service: Bill Price & David Jaffe



Gracias!