



# 5 estrategias de IA para el servicio al campo





**Paso 1:** Centrarse en un marco para capturar y demostrar el valor empresarial

Demostrar el valor comercial es absolutamente fundamental para el éxito de cualquier estrategia de IA. Los líderes de servicios de campo deben identificar sus objetivos generales para la adopción de soluciones de IA, garantizar que sean relevantes y alinearlas con las prioridades generales de la organización para el negocio.

Demostrar el valor comercial es absolutamente fundamental para el éxito de cualquier estrategia de IA.

Los líderes de servicios de campo deben identificar sus objetivos generales para la adopción de soluciones de IA, garantizar que sean relevantes y alinearlas con las prioridades generales de la organización para el negocio.

Deben considerar los objetivos específicos, ya sea que incluyan la optimización de los procesos para una resolución más rápida del servicio, la mejora de la experiencia del cliente mediante la mejora de los puntos de contacto clave con el cliente o el aumento de los ingresos generales mediante el servicio a más clientes. Luego, pueden identificar sus indicadores clave de rendimiento (KPI) alineados con estos objetivos, como las tasas de resolución, las puntuaciones de satisfacción del cliente o los objetivos de ingresos.



## **Paso 2:** Evaluar los casos de uso para la aplicabilidad de la IA

Una vez que los objetivos de alto nivel estén claros, los líderes de servicio de campo deben analizar más de cerca las operaciones diarias para comprender dónde las soluciones de IA pueden ayudarlos a mejorar. Por ejemplo: ¿Los agentes de servicio pierden mucho tiempo respondiendo y administrando el correo electrónico de los clientes o buscando el historial de servicio de los clientes? ¿Qué procesos están utilizando para programar a los técnicos de campo?

¿Necesitan ayuda para automatizar la programación y cubrir las brechas de servicio? En el campo, ¿los técnicos necesitan un mejor acceso a los manuales de servicio o a expertos técnicos que puedan ayudarlos a resolver los problemas rápidamente?

Identificar estos casos de uso puede ayudar a los líderes de servicios de campo a comprender qué áreas podrían beneficiarse más rápidamente de las soluciones impulsadas por IA para obtener resultados rápidos y qué casos de uso de IA podrían requerir más tiempo y capacitación para implementarse.



### **Paso 3: Habilitar la innovación y la colaboración desde el principio**

La idea detrás de la adopción de soluciones basadas en IA para el servicio de campo es ayudar a derribar los silos de información y comunicación y mejorar los procesos para aumentar la eficiencia y mantener a los clientes satisfechos. Las herramientas de IA adecuadas brindan una visibilidad clara de los procesos, los expertos de superficie y otros contactos críticos, y permiten la colaboración para resolver los problemas de los clientes, todo dentro del flujo de trabajo.



## **Paso 4: Diseñar para la iteración, la retroalimentación y la agilidad**

Al brindar a las organizaciones de servicios de campo soluciones de código bajo y potenciadas por IA, los equipos de servicios de campo tienen la oportunidad de desarrollar y probar nuevas aplicaciones y procesos rápidamente. Esto mantiene a la organización de servicios ágil y la ayuda a hacer un mejor trabajo para satisfacer las demandas de la empresa y mejorar la experiencia del cliente. Por ejemplo, la capacidad de ajustar un nuevo proceso de programación automatizado en función de los comentarios en tiempo real de los técnicos de campo podría mostrar un beneficio inmediato al ayudar a los técnicos a llegar a más clientes y resolver más problemas cada día.



## **Paso 5: Garantizar la capacitación y la habilitación para impulsar la adopción**

Si bien la resistencia al cambio a veces puede ser una barrera, el último Índice de tendencias laborales de Microsoft muestra que, en lo que respecta a la IA, los empleados están por delante de los empleadores en lo que respecta a estar preparados. Sin embargo, incluso las tecnologías más interesantes pueden terminar en el estante, por así decirlo, una vez que la novedad ha pasado.



Es por eso que los líderes de servicios de campo necesitan un plan claro para impulsar la adopción y la capacitación para soluciones de IA. Seleccionar un proveedor de soluciones de IA que proporcione recursos de capacitación, junto con el desarrollo de campeones internos dentro de la organización de servicios de campo, puede ayudar a los empleados a sentirse más seguros sobre cuándo y cómo usar soluciones de IA en su trabajo diario.