### De un Servicio Impersonal a una Experiencia Personalizada

En el escenario empresarial digital en constante evolución, la comunicación entre marcas y clientes ya no es solo un canal de soporte: se ha convertido en una parte crítica de la experiencia del cliente. La velocidad de respuesta, la claridad de la información y la capacidad de resolver solicitudes rápidamente son ahora factores decisivos en el valor percibido. Para satisfacer esta demanda, muchas empresas han adoptado soluciones automatizadas, como chatbots y flujos de trabajo predefinidos. Aunque estas herramientas ofrecen escalabilidad y disponibilidad, también revelan limitaciones significativas.

Los clientes quieren ser comprendidos...



Los impactos de una automatización genérica en la percepción de tu marca.



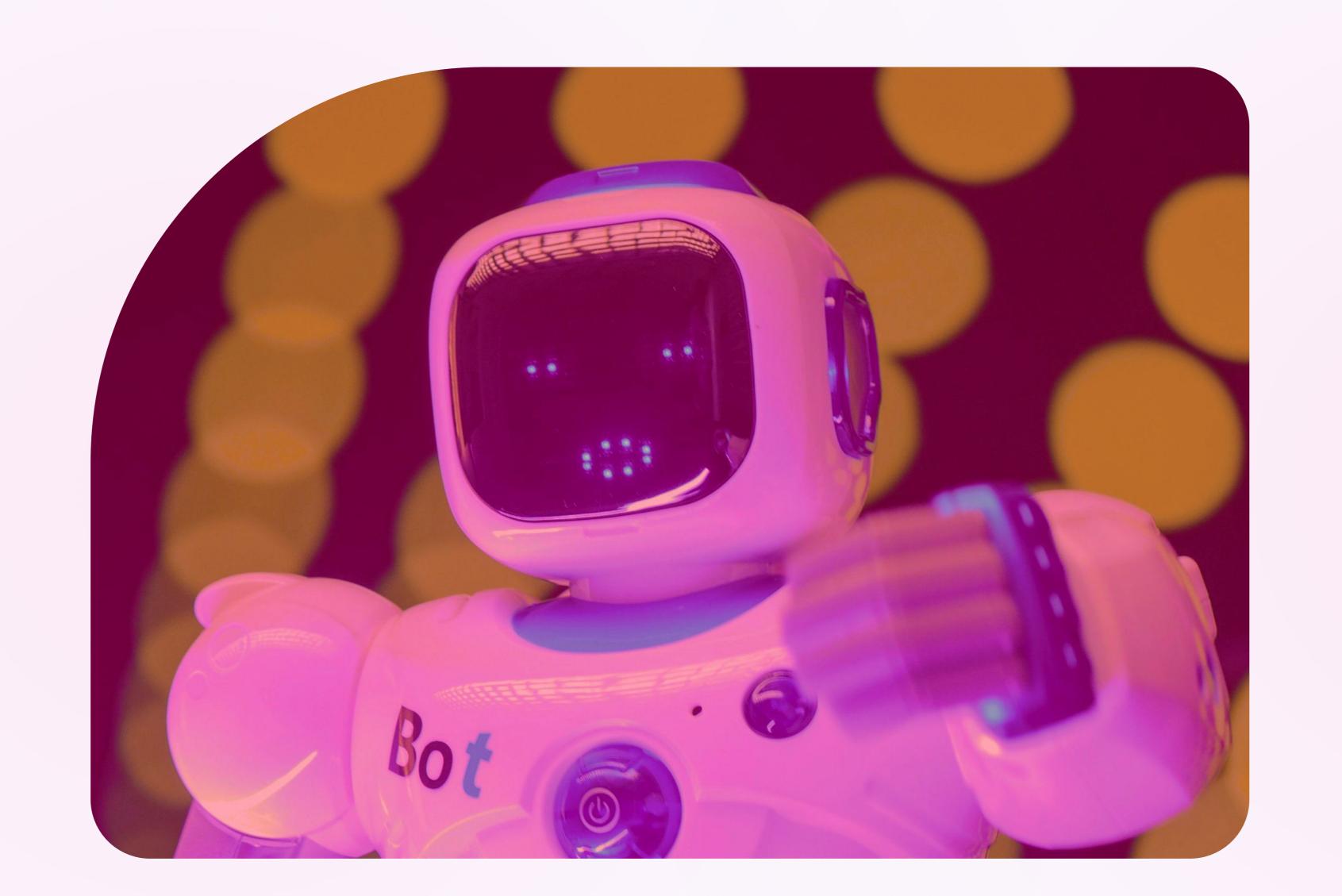








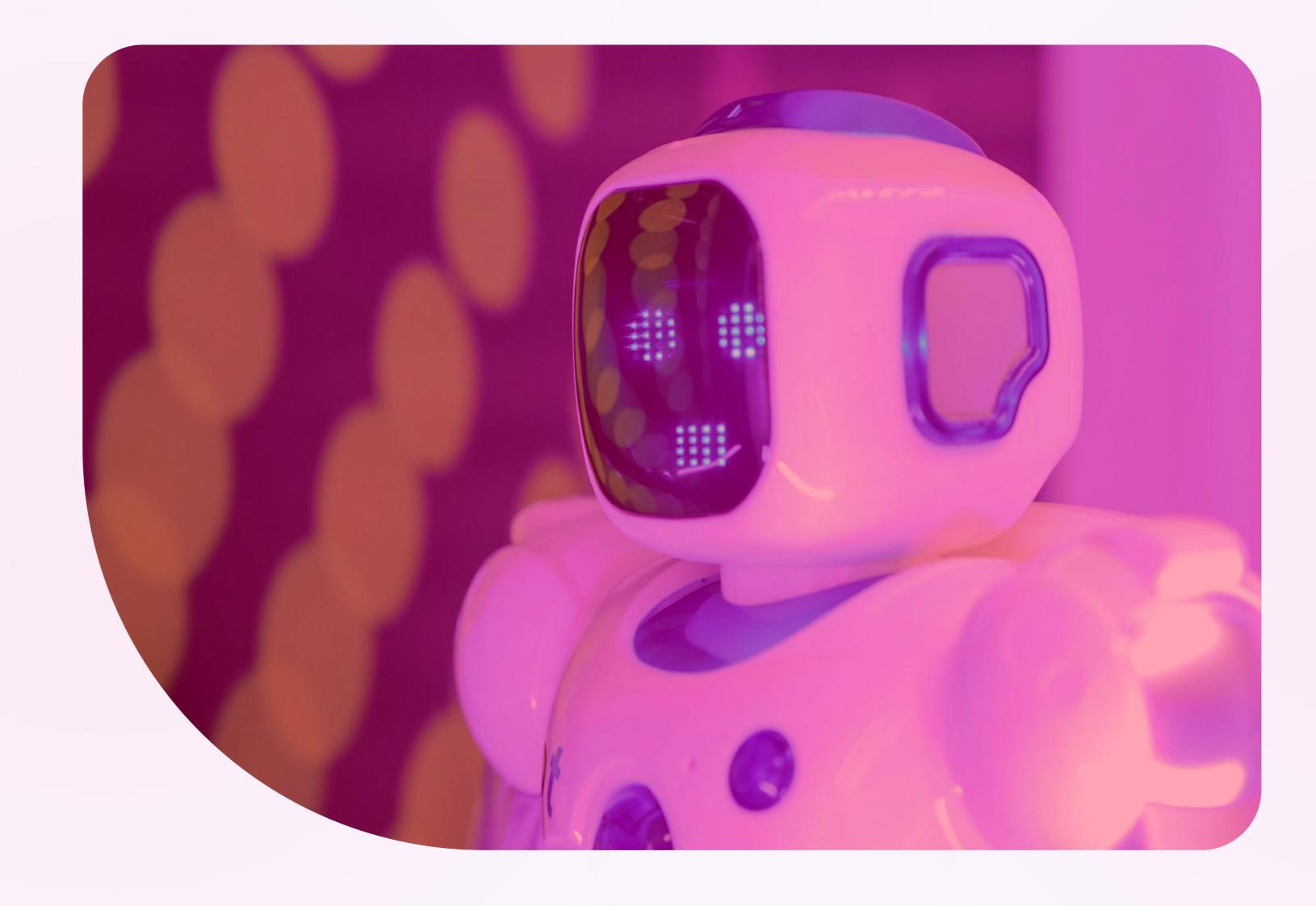
¿Realmente estamos comprendiendo a nuestros clientes o solo estamos dando respuestas automatizadas?



### Equilibrando chatbots y el toque humano en el servicio al cliente

"Es fácil lanzar un chatbot y pasar a otros asuntos urgentes en su negocio. Pero es importante tomar medidas para evitar las desventajas de los chatbots, para que pueda aumentar sus ganancias y mejorar la satisfacción del cliente. Esto significa encontrar el equilibrio adecuado entre usar chatbots y confiar en la interacción humana."

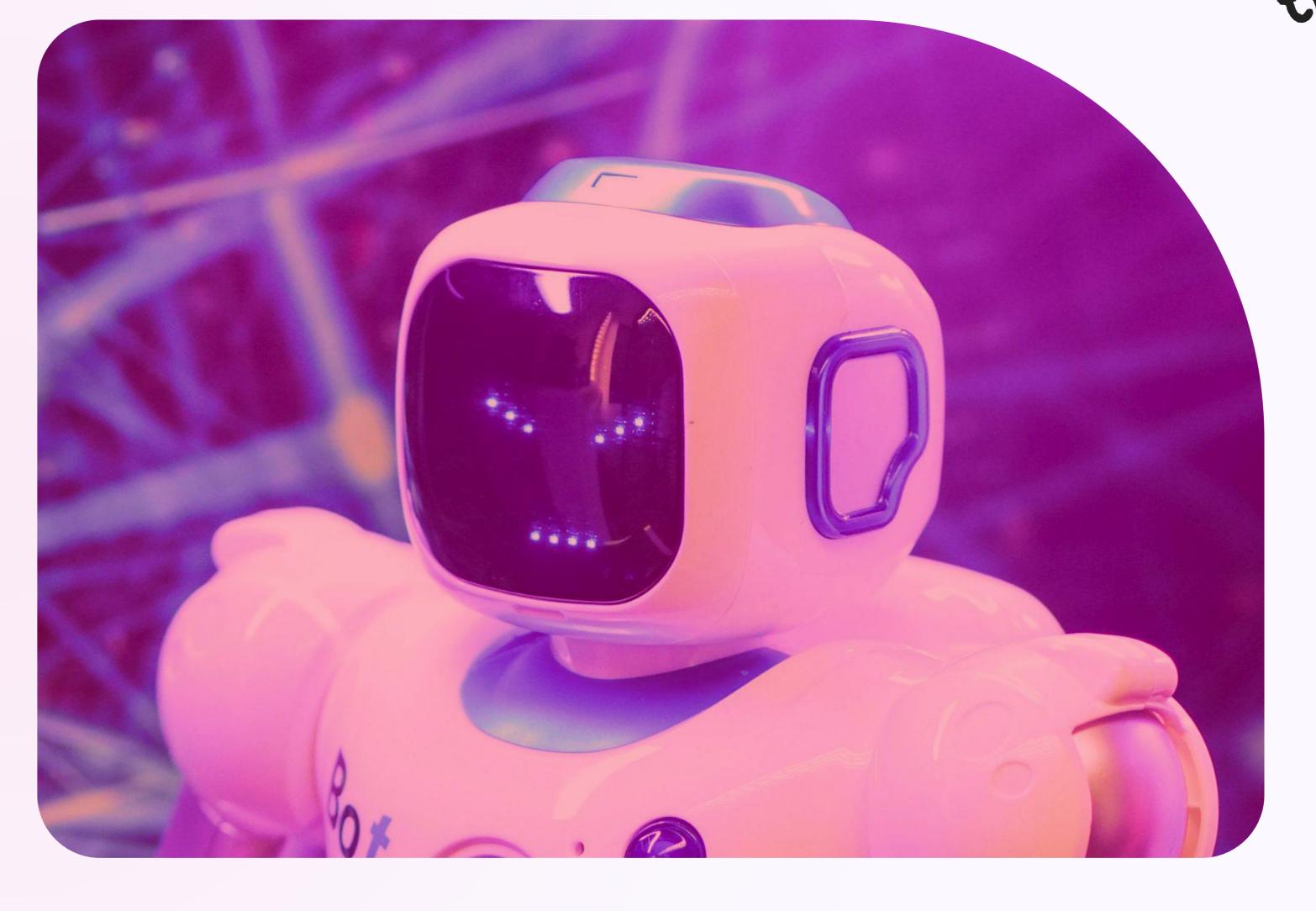
Forbes - Dic 2024



### Los chatbots llevan a una caída del 80% en las ventas, clientes insatisfechos y menos empleados

"Un estudio con 219 usuarios mostró que el 59% reportó frustración porque tuvieron que repetir información o fueron transferidos a agentes humanos."

Journal of Retailing and Consumer Services - Mar 2024



### Los consumidores otorgan bajas calificaciones a los chatbots en la experiencia del cliente

"La satisfacción del cliente en el Reino Unido ha alcanzado su punto más bajo en nueve años. La adopción de chatbots y sistemas automatizados ha sido citada como una de las principales causas: "el resolver consultas, lo que lleva a una mayor insatisfacción."

Financial Times - Abr 2024

'digital fobbing off' no logra entender o

# En este escendio...

ofrece mucho más que tecnología: entrega seguridad, estructura e inteligencia para que las organizaciones puedan <mark>conectarse con las personas</mark> de manera fluida, empática y significativa. Qonnect es el resultado de la unión de la experiencia estratégica de Qintess y la robusta tecnología de comunicaciones, enfocándose en <mark>experiencias centradas en</mark>

el ser humano.

## Un Ecosistema de Relación

### Realmente empático

A diferencia de los chatbots tradicionales que dependen de guiones rígidos y respuestas genéricas, Qonnect utiliza IA avanzada de procesamiento de lenguaje natural para entender la intención, el contexto e incluso el sentimiento. Cada interacción parece personal y adaptativa, construyendo confianza en lugar de frustración.

### **Poder Omnicanal**

Mientras que la mayoría de los chatbots están atrapados en un solo canal o requieren configuraciones separadas para cada uno, Qonnect centraliza la comunicación. Desde WhatsApp hasta Instagram, de SMS a Teams, gestionas todo en un solo lugar, entregando una voz de marca consistente mientras te adaptas al estilo único de cada canal.

### Colaboración humana — IA sin costuras

La mayoría de los chatbots fallan cuando una consulta se sale de su guion, obligando al usuario a reiniciar con un agente humano. Qonnect hace que esta transición sea fluida: los clientes nunca se repiten, los agentes ven todo el contexto y el proceso parece natural. Además, su constructor sin código e integraciones de IA hacen que la optimización de flujos sea sin esfuerzo.

### Seguridad y confiabilidad en las que puedes confiar

Los chatbots genéricos a menudo carecen de salvaguardas empresariales, dejando brechas en cumplimiento y tiempo de actividad. Qonnect está construido para escalabilidad y confianza: más del 95% de garantía de tiempo de actividad, cumplimiento con la LGPD y robusta protección de datos, para que tus operaciones funcionen sin problemas y tu reputación permanezca intacta.

### Qonnect es tu camino hacia conversaciones más inteligentes

Escanea el código QR para acceder a nuestros insights y comienza tu viaje para construir conexiones genuinas, escalables e

