

CALL CENTER

EVOLUTION TIMELINE



El Contact Center: Transformando la Experiencia Turística con IA

Ministerio de Turismo de Misiones, Argentina.

IA y canales digitales para fidelizar visitantes

Evolución del Servicio al Cliente

1

Call Center

Atención telefónica básica

2

Contact Center

Integración multicanal

3

Contact Center con IA

Personalización inteligente



¿Por Qué es Crucial en Turismo?



Primer contacto

Genera confianza inicial



Valor percibido

86% pagaría más por mejor experiencia



Riesgos de un mal servicio

Reseñas negativas, pérdida de visitantes



Tendencias IA 2024



Chatbots

Mitigan escasez de personal



NLP emocional

Detecta tono y personaliza respuestas



Soporte 24/7

Para turistas internacionales

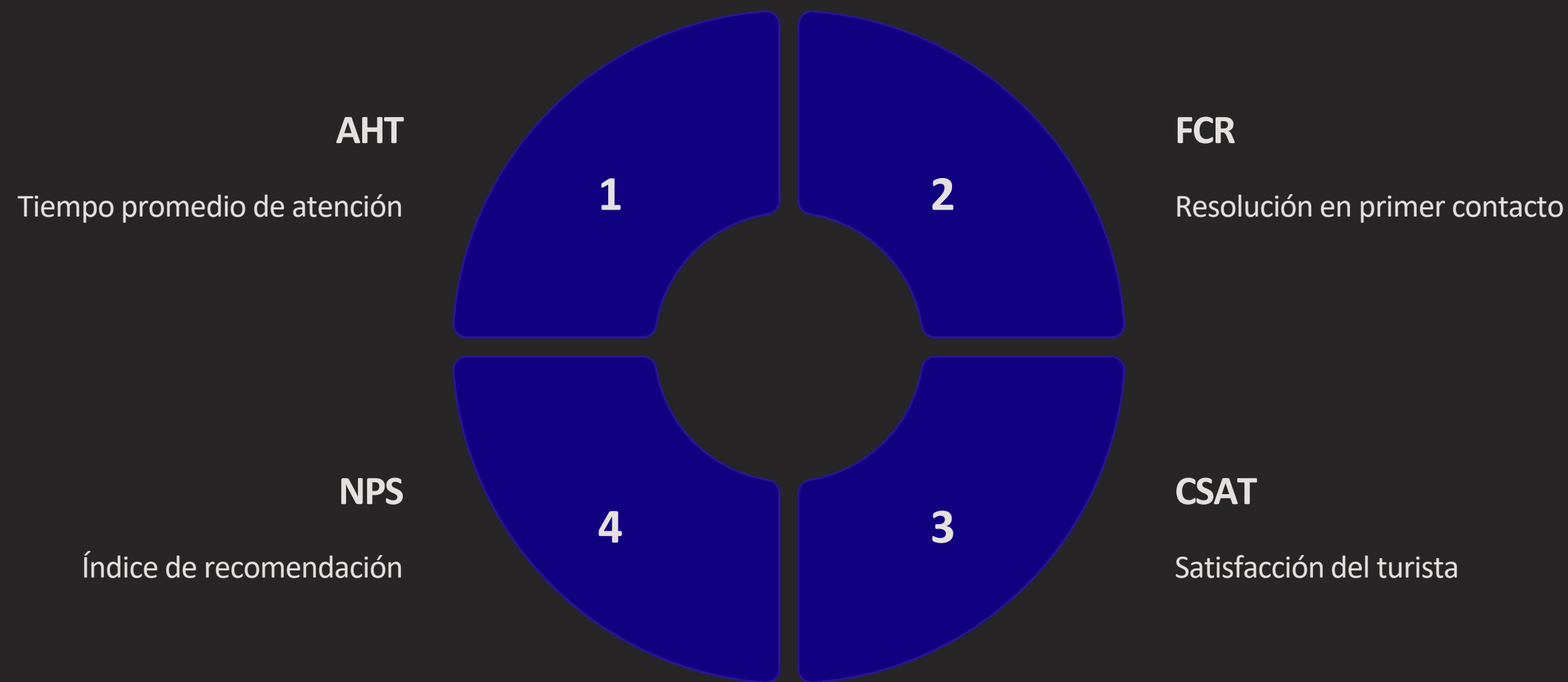


Mayor ROI

Tecnologías transaccionales rentables



Métricas de Éxito





Tecnología para el Turista

Plataformas integradas

Unifica todos los canales en una consola.

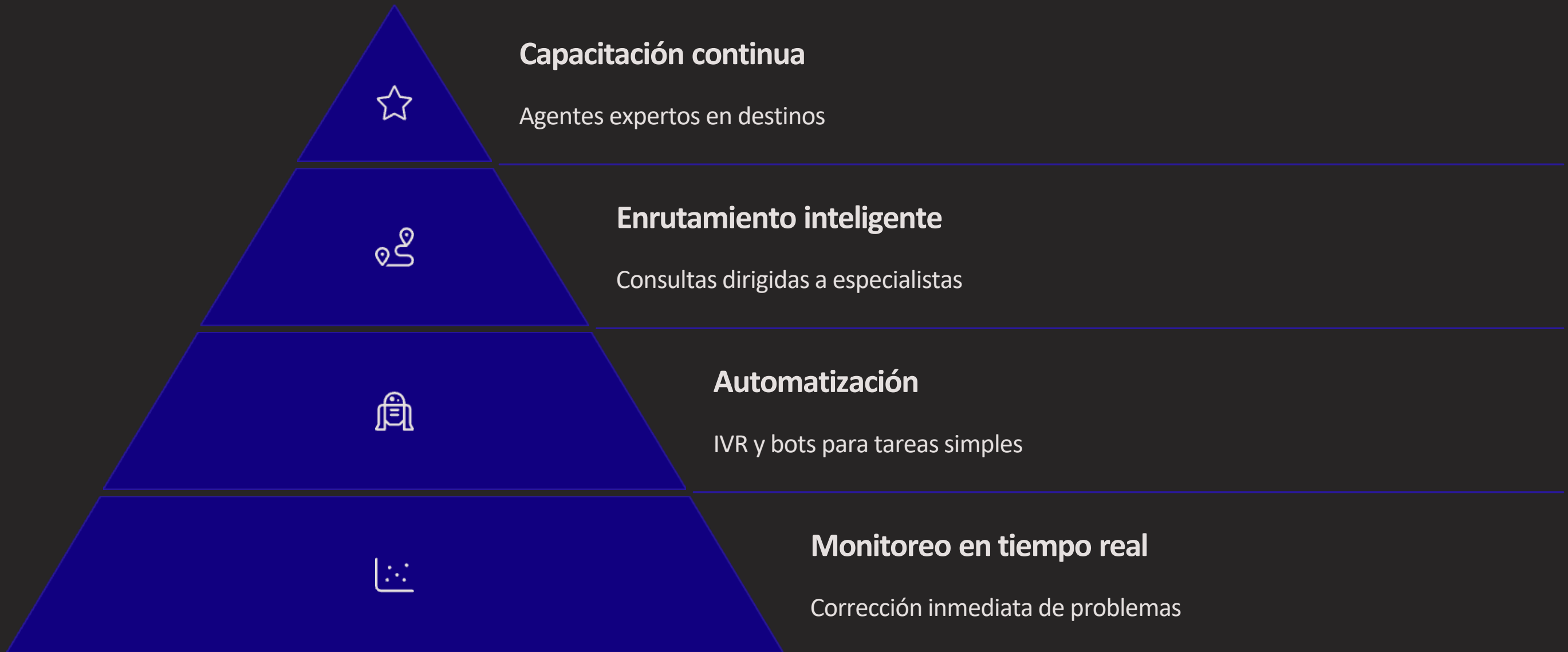
IVR y bots

Consultas básicas automatizadas.

IA analítica

Análisis de sentimientos y personalización.

Estrategias de Rendimiento





Fidelización Efectiva

Experiencias personalizadas

IA que conoce preferencias del turista

Respuestas consistentes

Mismo mensaje en todos los canales

Seguimiento efectivo

Históricos y tickets para continuidad

Beneficios para el Destino

↑30%

Competitividad

Destaca frente a otros destinos

↓25%

Costos

Modelos transaccionales eficientes

↑40%

Reputación

Mejora imagen del destino





Desafíos y Soluciones

Desafíos

- Alta rotación de agentes.
- Picos de demanda (ej. festivales).
festivales).
- Inconsistencia en el servicio.

Soluciones

- Capacitación y reconocimiento para retener talento.
- Pronósticos y horarios flexibles.
- Guiones estandarizados y monitoreo de calidad.

Rol del Liderazgo

- Fomentar una cultura positiva: Reconocimiento y cargas de trabajo justas.
- Proveer recursos: Herramientas modernas y capacitación.
- Decisiones basadas en datos: Uso de métricas para ajustes estratégicos.
- Liderar con el ejemplo: Inspirar calma y profesionalismo.



Caso Práctico

- Turista internacional pregunta por eventos vía WhatsApp.
- Bot responde con opciones iniciales.
- Agente toma el control, personaliza la recomendación.
- Sistema registra la interacción para seguimiento.

Resumen

- El Contact Center con IA transforma la atención turística.
- Fideliza a los visitantes y fortalece la imagen del destino.
- Combina tecnología, datos y talento humano.
- Implementar un Contact Center Digital es estratégico para liderar en 2025.



El Contact Center: Transformando la Experiencia Turística con IA

- Visita misiones.tur.ar/lupitaps

