

Lenovo Potencia Lenovo

Lenovo deleita a los clientes con soporte en línea personalizado y basado en IA

Guiando proactivamente a los clientes hacia
los recursos de soporte óptimos en tiempo
real con el Avatar Inteligente de Lenovo



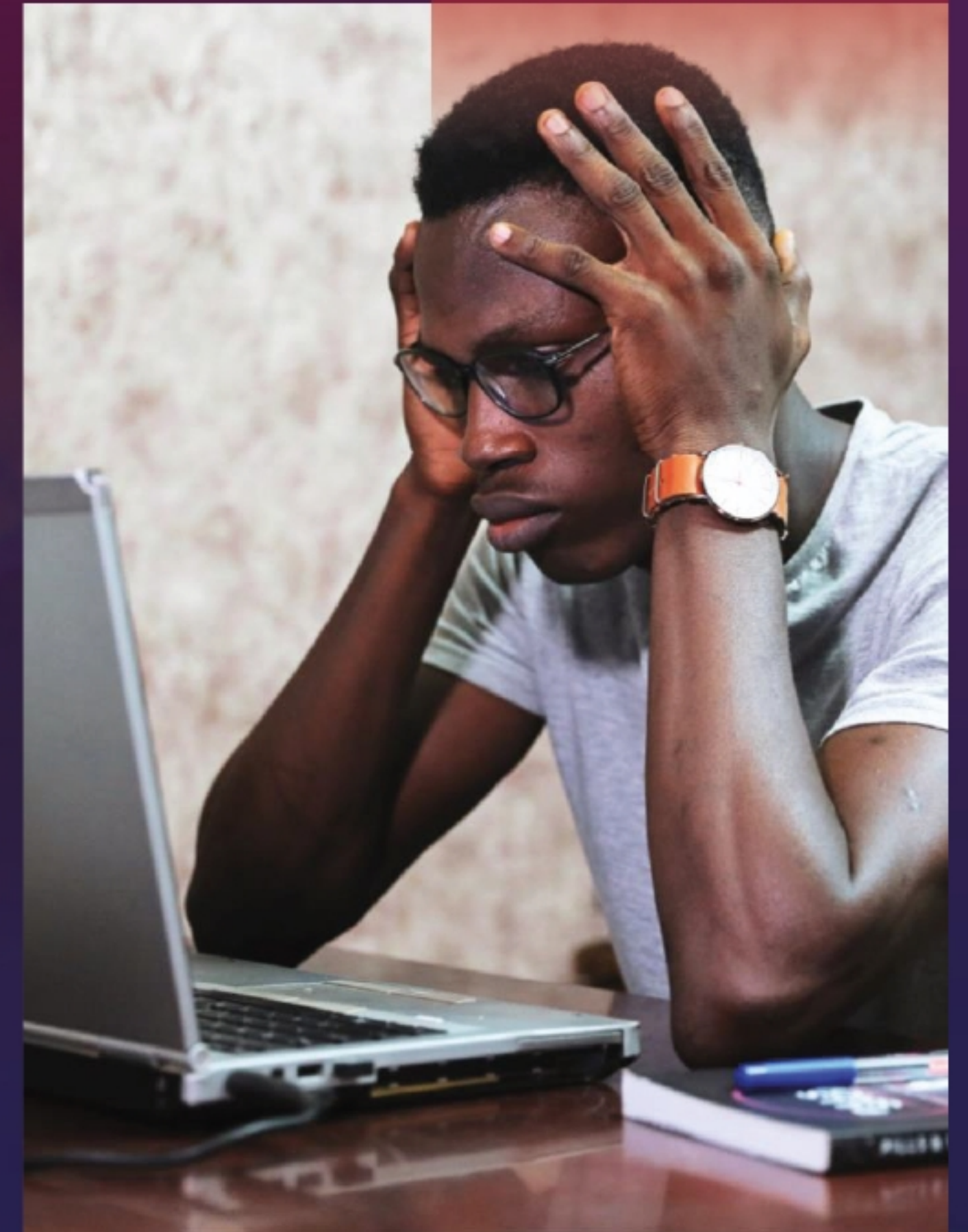
Desafío: Optimización del Soporte al Cliente en la **Era Digital**



Cuando un cliente tiene un problema con un producto, esperan que el proveedor ofrezca soporte rápido y efectivo. Sin embargo, para muchas empresas, satisfacer cada solicitud de soporte a través de canales asistidos por agentes sería prohibitivamente costoso y consumiría mucho tiempo.

Al aprovechar nuestros propios productos, servicios y experiencia en soporte al cliente, Lenovo ha creado el **Smart Avatar** — una solución de IA única en su tipo que dirige automáticamente a cada cliente de PC de Lenovo a los recursos de soporte adecuados en tiempo real.

La combinación de experiencias de autoservicio impecables y canales asistidos por agentes está brindando grandes beneficios a Lenovo. Smart Avatar ya ha generado 10 millones de dólares en ahorro de costos y un aumento de 15.4 puntos en la satisfacción del cliente — y la solución podría ofrecer beneficios similares para empresas de una amplia gama de industrias.



Desafío: Inversión en Autoservicio para la Satisfacción del Cliente



Lenovo es el mayor fabricante de PC del mundo por unidades enviadas anualmente — y queremos que cada cliente obtenga el máximo valor de sus dispositivos. Para ayudar a alcanzar este objetivo, Lenovo ha invertido mucho en soporte al cliente. El ecosistema de eService incluye nuestros sitios web, la aplicación Lenovo Help, el foro comunitario de Lenovo, así como chatbots y cuentas de redes sociales.



Ronendro Singh

Operaciones Globales de eService
Lenovo



Cuando los clientes buscan información sobre reparaciones y servicios, o quieren entender mejor las garantías, el 98% de ellos utilizan nuestros canales de autoservicio. Cada año, más de 200 millones de clientes interactúan con estos servicios — por eso es esencial para nosotros ofrecer la mejor experiencia posible para cada visitante.



#1 fabricante de PC por número anual de unidades enviadas



75 centros de contacto globales



Soporte al cliente en **39** idiomas



200 millones de visitas al año
de soporte de autoservicio

Desafío: Esforzándose por una **Mejora Continua**



Analizamos continuamente las puntuaciones de satisfacción del cliente a través del ecosistema de servicios de Lenovo para medir el rendimiento e identificar oportunidades de mejora. Cuando vimos que las puntuaciones de satisfacción de nuestros sitios web eran en promedio 20 puntos porcentuales más bajas que las de nuestros servicios asistidos por agentes, decidimos actuar rápidamente para mejorar la experiencia del cliente.



Ronendro Singh
Operaciones Globales de eService
Lenovo



“Utilizando la tecnología de repetición de sesión para registrar y analizar los recorridos reales de los clientes, identificamos varios escenarios donde los clientes luchaban por obtener la información o los servicios que buscaban. Para facilitar a nuestros clientes la obtención de un excelente soporte en nuestros sitios web, buscamos una forma de eliminar fricciones en los recorridos clave.

Solución: Soporte Personalizado

Potenciado por IA



Lenovo identificó varias mejoras en el recorrido de soporte al cliente. En la interfaz de usuario, decidimos actualizar el aspecto y la usabilidad de nuestras páginas de inicio, haciéndolas más rápidas y fáciles de usar. También realizamos mejoras dirigidas en nuestros caminos de diagnóstico y añadimos rutas 'fáciles' y 'expertas' para que usuarios con y sin conocimientos técnicos encuentren el soporte que necesitan.

Pero no nos detuvimos allí. Al mejorar la usabilidad de nuestros sitios, quisimos personalizar la experiencia para cada cliente basándonos en una visión completa de 360 grados, incluyendo dispositivos, historiales de servicio, garantías y más.



Sunil Kumar

Jefe de Ciencia de Datos y Análisis - Soporte de Servicios Internacionales
Lenovo



Sabíamos que la IA tenía el potencial de transformar la experiencia de soporte de autoservicio. Por eso, decidimos aprovechar la experiencia interna de Lenovo para desarrollar una solución.

Solución: Lenovo potencia Lenovo



Trabajando con expertos técnicos de todo Lenovo, el equipo de Datos y Análisis creó un lago de datos para almacenar información precisa y actualizada sobre dispositivos, registros de servicio y registros de soporte al cliente. Con estos datos, el equipo desarrolló un algoritmo de personalización impulsado por IA que asigna a cada cliente una personalidad digital basada en estas características.

Figen Tek-Puentes

Gerente Senior, Soporte Web Mundial
Lenovo



Nuestra IA está en el corazón de un servicio de eService completamente nuevo y vanguardista. Smart Avatar detecta patrones de navegación que muestran cuando un cliente tiene dificultades para encontrar lo que necesita en el sitio de soporte de Lenovo y abre una sesión de chat en vivo con un avatar digital para proporcionar asistencia altamente personalizada.

The screenshot displays the 'PC Support' website's 'Cart Summary' page. At the top, there's a navigation bar with 'PC Support' and 'Cart Summary' links, and a '< Continue Shopping' button. The main section is titled 'Your Cart (1 item(s))' and contains a single item: 'Legion Ultimate Support x 12 Months (12 months remaining)' with a price of ₹6,263. Below the item name, it shows 'Part No: SWS1B21243', a quantity selector set to '1', and a 'Remove' link. To the right of the cart item, a 'Shopping cart bill' section shows a 'Sub-Total' of ₹6,960, a 'Saving of' ₹697, and 'Shipping' as 'Free'. The 'Estimated Total' is ₹6,263, with a green 'Checkout' button below it. Below the cart, a 'Recommended (Get up to 10% discount now)' section features 'Smart Lock Services' with a 'Learn more' link. It describes the service as a cloud-based security solution and lists key features: 'Locate My Lenovo', 'Remote Lock', 'Data Wipe', 'Recover Device', and 'Service Guarantee'. To the right of the description is a table of pricing options:

Duration	Price	Est Value	Saving of
12 months	₹1,762	₹4,858	₹1,196
24 months	₹3,188	₹4,642	₹1,454
36 months	₹4,195	₹4,664	₹469
48 months	₹5,201	₹4,664	₹469

Below the recommended services, there's a 'Have a coupon or discount?' section with a text input field containing 'REMOTE10' and a 'REMOVE' button. At the bottom right, there's a 'How can I help you?' chat bubble with a Smart Avatar icon.

Smart Avatar proporciona una página personalizada cuando el cliente realiza una compra

Solución: Agilización de los Viajes del Cliente



Lenovo ha configurado Smart Avatar para ayudar a los clientes en múltiples escenarios de soporte. Por ejemplo, si un visitante se queda en el sitio durante mucho tiempo sin proporcionar sus detalles, Smart Avatar puede solicitar y tratar de detectar automáticamente el número de serie del dispositivo del cliente, acelerando así su viaje de soporte.

Figen Tek-Puentes

Gerente Senior, Soporte Web Mundial
Lenovo

“Smart Avatar nos permite interpretar el comportamiento en línea del cliente y brindar asistencia personalizada proactivamente. Comenzamos con un proyecto piloto para clientes de Lenovo en América del Norte y rápidamente lo expandimos a nivel mundial. Hoy, Smart Avatar está ayudando a los clientes a acceder más rápido a nuestros excelentes recursos de soporte.



Resultado: Midiendo el Impacto de la Transformación



A medida que continúa la transformación del eService, Lenovo ya está viendo el impacto positivo de su iniciativa de IA en todo, desde los costos operativos hasta la satisfacción del cliente.



Ronendro Singh
Operaciones Globales de eService
Lenovo



“En menos de un año, Smart Avatar nos ha ayudado a resolver millones de problemas de clientes que podrían haber llevado a contactar un servicio asistido por agentes, permitiéndonos ahorrar más de \$10 millones en costos operativos. Al obtener una comprensión más profunda de las necesidades y preferencias individuales de los clientes, hemos impulsado las ganancias del grupo de servicios de PC de Lenovo en un 10% a 20% año tras año, lo cual es un testimonio del poder de los servicios personalizados.

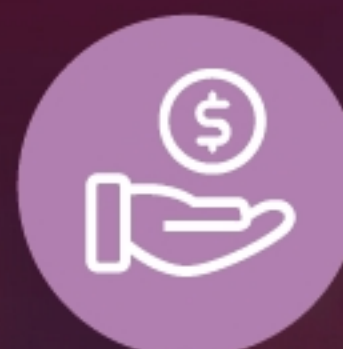
Resultado: Soporte Rápido, Clientes Felices



Al abordar este punto de dolor con esta herramienta interna, Lenovo experimentó:

Lo más importante es que nuestro nuevo enfoque de soporte está permitiendo a Lenovo deleitar a los clientes con experiencias de mayor calidad a través de los canales de soporte de autoservicio.

Las puntuaciones de experiencia del cliente para nuestros sitios web de eService han aumentado en 7.3 puntos, y el número de clientes que han calificado el soporte al cliente como 'excelente' ha aumentado en 15.2 puntos. Las puntuaciones generales de experiencia del cliente han aumentado en 15.4 puntos, y la tasa de rebote en todos los sitios web de Lenovo ha disminuido en un 8.7%, lo que demuestra que más clientes están encontrando la información que necesitan.



\$10 millones en ahorro total de costos



Un aumento de hasta el 20%
en ingresos por servicios año tras año



Un aumento de 15.4 puntos
en la satisfacción del cliente

Resultado: Planificación de Servicios de Soporte Proactivo



Mirando hacia el futuro, Lenovo está planificando la siguiente etapa de su transformación en eService. La intención es aprovechar los datos sobre las personas de los clientes para ofrecer páginas de productos personalizadas, con enlaces directos a manuales, guías y páginas de diagnóstico específicas para sus productos.



Ronendro Singh
Operaciones Globales de eService
Lenovo



“Además de personalizar el contenido que presentamos a los clientes en nuestros sitios web, estamos preparando el lanzamiento de servicios de soporte proactivo a través del correo electrónico. Por ejemplo, cuando un cliente adquiere una nueva PC, recibirá un mensaje personalizado que incluye enlaces directos a todos los recursos de soporte para su producto.



Para descubrir cómo Lenovo Smart Avatar puede ayudar a su organización a crear una experiencia de soporte de alta calidad y sin fisuras, visite [Lenovo.com](https://lenovo.com) o hable con su contacto en Lenovo.

Lenovo