

EBOOK

12 Tendencias clave CX Tech
Impulsadas por la IA Generativa



CX TECH TRENDS 2025

**Somos
Evoltis.**



Un 2025 con muuuucha IA

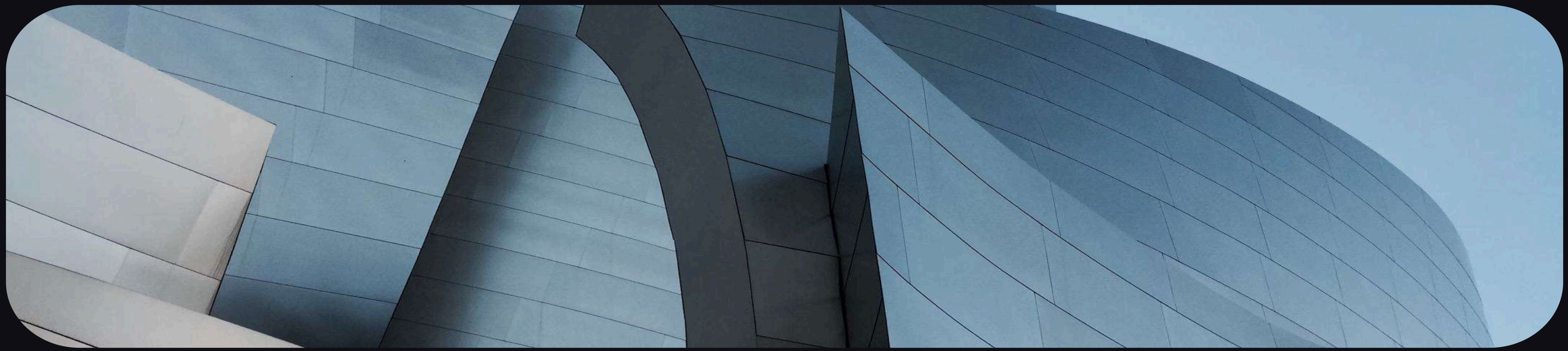
En un mundo donde la tecnología y las expectativas de los clientes evolucionan a un ritmo vertiginoso, el 2025 se presenta como un año clave para la transformación de la experiencia del cliente (CX).

La IA generativa está revolucionando el Customer Experience al mejorar múltiples facetas de las interacciones. Al aprovechar algoritmos avanzados y el aprendizaje automático, las empresas pueden ofrecer servicios más personalizados, eficientes y proactivos.

En este eBook, exploramos 12 tendencias que definirán el futuro del CX, desde el poder de los datos hasta el impacto de los nuevos Agentes de IA, analizaremos cómo la Inteligencia Artificial puede ayudar a establecer la gobernanza del contenido, asegurando la coherencia de la marca y el cumplimiento normativo mediante herramientas que analizan y marcan contenido inapropiado, garantizan el cumplimiento de las directrices de la marca y automatizan los procesos de aprobación de contenido.



Somos
Evoltis.



¿Por qué es importante el CX potenciado por IA?

Las empresas que priorizan la IA en su estrategia de CX superan a sus competidores en **ingresos, lealtad del cliente y retención**. En un entorno donde la diferenciación es clave, la experiencia del cliente con IA se convierte en el verdadero diferenciador competitivo.

61%

de los consumidores afirman que esperan un servicio más personalizado con la IA.

91%

de los consumidores con perfil innovador creen que la IA puede personalizar experiencias de manera efectiva.

**Somos
Evoltis.**

1 Hiperpersonalización a escala

La personalización está evolucionando hacia la hiperpersonalización, que ofrece un nivel de personalización aún mayor al adaptar las experiencias a las necesidades individuales de cada cliente.

La IA generativa analiza grandes volúmenes de datos históricos, como datos demográficos, compras pasadas e historial de navegación, para identificar patrones y preferencias. Esto permite a las empresas automatizar todas las fases de la experiencia del cliente, desde la creación de perfiles hasta la entrega, para ofrecer experiencias hiperpersonalizadas a escala.

Beneficios	Descripción
Mayor engagement	Los clientes se sienten más valorados cuando las marcas les ofrecen experiencias personalizadas.
Mayores tasas de conversión	La personalización, y en mayor medida la hiperpersonalización, impulsa las tasas de conversión al ofrecer contenido que se alinea con las preferencias individuales.
Mayor fidelidad del cliente	Las experiencias personalizadas fomentan un sentido de conexión que aumenta la lealtad a la marca.
Escalabilidad	La IA generativa permite la hiperpersonalización a gran escala, asegurando que cada cliente reciba una experiencia a medida.
Reducción de la frustración del cliente	El 76% de los clientes se sienten frustrados cuando una marca no ofrece interacciones personalizadas. La hiperpersonalización aborda esta necesidad ³ , citando un estudio de McKinsey & Company.

2 Análisis de Feedback Impulsado por IA

El análisis de feedback del cliente puede ser abrumador debido al volumen de datos. La IA generativa automatiza este proceso, proporcionando análisis de sentimientos, categorización automatizada e insights basados en la evidencia. Incluso puede sugerir acciones correctivas.



Mayor Eficiencia

Elimina la carga de la categorización manual de las respuestas.

Insights accionable

Proporciona información procesable para mejorar la CX.

Decisiones con datos

Permite a las empresas tomar decisiones basadas en datos.

Optimización de recursos

Elimina la carga de la categorización manual de las respuestas.

Predicción de tendencias

Permite a las empresas anticipar y adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes.

3 Asistentes Personales de IA para Clientes y Colaboradores

En 2025, los agentes de IA remodelarán significativamente el comportamiento de compra de los consumidores, especialmente para eventos y experiencias. Los asistentes personales impulsados por IA gestionarán todo, desde la creación de listas de compras personalizadas para eventos específicos hasta la gestión de itinerarios de viaje complejos. Los asistentes de IA pueden ofrecer recomendaciones de productos, itinerarios de viaje y otros servicios adaptados a las necesidades individuales.



MAYOR COMODIDAD

Los clientes pueden acceder a la asistencia y la información de forma rápida y sencilla a través de la interacción por voz o texto



MAYOR EFICIENCIA

Los asistentes de IA pueden automatizar tareas, como programar citas o realizar reservas, liberando tiempo para los clientes y empleados.



SOPORTE 24/7

Los asistentes de IA están disponibles en cualquier momento y lugar, brindando soporte continuo.



INFO PROACTIVA

Los asistentes de IA pueden proporcionar información y recordatorios relevantes de forma proactiva, como actualizaciones de entrega o alertas de viaje.

4 Servicio al Cliente Totalmente Automatizado

Para 2025, muchas empresas adoptarán la idea de que el futuro del servicio al cliente es totalmente automatizado, convirtiendo los contact centers de centros de costos tradicionales en centros de ganancias.

86%

de los agentes de servicio en la región utiliza herramientas de IA para automatización.

Mayor eficiencia

La automatización puede gestionar la mayoría de las interacciones con los clientes de forma eficiente, resolviendo problemas y ofreciendo soporte proactivo.

Mayor satisfacción

La IA puede ofrecer experiencias hiperpersonalizadas que anticipan las necesidades del cliente.

Atención 24/7

Los sistemas automatizados pueden brindar soporte continuo a los clientes.

Oportunidades de upselling

La IA puede identificar oportunidades de upselling y ofrecerlas a los clientes de forma proactiva.

5 Gemelos Digitales para una CX Predictiva

El concepto de gemelos digitales (réplicas virtuales de clientes creadas a partir de grandes cantidades de datos) se convertirá en la piedra angular de la estrategia de experiencia del cliente.

65%

más de beneficios a través de mayores ventas, mayor satisfacción del cliente, costes reducidos y sostenibilidad mejorada por gemelos digitales.

Simulación y predicción: Permite a las organizaciones simular, predecir y optimizar las experiencias de los clientes.

Personalización avanzada: Los gemelos digitales permiten una comprensión profunda del cliente, lo que lleva a una hiperpersonalización más precisa.

Identificación de problemas: Ayuda a las empresas a identificar posibles problemas y puntos débiles en el recorrido del cliente.

Mejora de productos y servicios: Los insights de los gemelos digitales se pueden utilizar para mejorar productos y servicios.

Innovación en CX: Permite a las empresas experimentar con nuevas estrategias e iniciativas de CX en un entorno virtual.

Mapeo del Recorrido del Cliente Impulsado por IA

La IA está transformando el mapeo del recorrido del cliente al permitir la personalización en tiempo real, el análisis predictivo y la automatización del recorrido. Esto permite a las organizaciones adaptarse a los comportamientos de los clientes al instante, predecir las necesidades de forma proactiva y optimizar las interacciones para una mayor satisfacción.

Identificación de puntos débiles

La IA puede analizar grandes conjuntos de datos para identificar los puntos débiles en el recorrido del cliente.

Personalización del recorrido

Permite a las empresas adaptar el recorrido del cliente a las necesidades individuales.

Optimización de la experiencia

La IA puede ayudar a optimizar el recorrido del cliente para mejorar la satisfacción y la conversión.

Predicción del comportamiento

Permite a las empresas predecir el comportamiento del cliente y ofrecer experiencias proactivas.

Optimización de la experiencia

La IA puede ayudar a optimizar el recorrido del cliente para mejorar la satisfacción y la conversión.

IA Agencial: más allá de la IA Generativa tradicional

Los sistemas de IA agéntica, a diferencia de la IA generativa tradicional que se centra en la creación de contenido, pueden actuar de forma autónoma dentro de parámetros definidos. Para entender mejor este concepto, imagine un asistente personal que no solo responde a sus solicitudes, sino que también anticipa sus necesidades y toma medidas de forma independiente para satisfacerlas. Estos sistemas analizan su entorno, establecen objetivos y toman medidas independientes, lo que reduce significativamente la carga de trabajo humana en tareas repetitivas.

Automatización avanzada

Puede automatizar tareas más complejas que la IA generativa tradicional.

Mayor eficiencia

Libera a los empleados de tareas repetitivas para que se centren en trabajos más estratégicos.

Toma de decisiones autónoma

Puede automatizar tareas más complejas que la IA generativa tradicional.

Adaptabilidad

Puede adaptarse a situaciones cambiantes y aprender de nuevas experiencias.

Escalabilidad

Se puede implementar a gran escala para automatizar una amplia gama de tareas.

El Auge de los Avatares con Inteligencia Emocional

En el mundo de la experiencia del cliente, los avatares con inteligencia emocional están marcando un antes y un después. Gracias a los avances en inteligencia artificial y análisis de sentimientos, hoy es posible desarrollar asistentes virtuales capaces de detectar las emociones de los usuarios en tiempo real —ya sea a través del tono de voz, las palabras utilizadas o incluso expresiones faciales en canales habilitados—. Esta capacidad les permite adaptar sus respuestas no solo en contenido, sino también en tono, generando interacciones más empáticas, cercanas y humanas.

Mayor satisfacción del cliente: Los clientes se sienten más comprendidos y valorados cuando interactúan con avatares que reconocen sus emociones.

Mejora de la fidelización: Las interacciones empáticas fomentan la confianza y la lealtad del cliente.

Resolución de problemas más eficiente: Los avatares pueden adaptar sus respuestas a las emociones del cliente, lo que facilita la resolución de problemas.

Personalización emocional: Las experiencias se pueden personalizar no solo en función de las preferencias, sino también del estado emocional del cliente.

Humanización de la IA: Los avatares con inteligencia emocional hacen que la IA sea más accesible y atractiva para los clientes.

Supervisión Humana de la IA

A medida que el servicio al cliente se automatiza por completo, los roles de CX se transformarán significativamente. La participación humana se centrará en supervisar el rendimiento de la IA, garantizar una colaboración fluida entre la IA y los humanos y fomentar relaciones más profundas con los clientes.

Es importante destacar que, aunque la IA ofrece un gran potencial para mejorar la CX, existen riesgos como la privacidad de los datos, la posibilidad de contenido inexacto o sesgado y la excesiva dependencia de la automatización. Por lo tanto, la supervisión humana es crucial para mitigar estos riesgos.

Control de calidad

Las personas supervisarán la precisión y el nivel de servicio que brinda la IA, asegurando que cumpla con los estándares establecidos.

Gestión de excepciones

Ante situaciones complejas o sensibles, será necesaria la intervención humana para resolverlas con criterio y empatía.

Mejora continua

El equipo aportará retroalimentación constante a los sistemas de IA para optimizar su funcionamiento y adaptarlos a nuevas necesidades.

Ética y responsabilidad

Se velará por un uso responsable de la inteligencia artificial, alineado con principios éticos y el respeto por las personas.

Relaciones con los clientes

El foco estará en fortalecer vínculos duraderos, priorizando la confianza, el entendimiento y la experiencia personalizada.

10 Programas de Fidelización de Clientes Impulsados por IA

La IA generativa está transformando los programas de fidelización de clientes al permitir una mayor personalización y eficiencia.

Predicción de rotación

A través del análisis de patrones de comportamiento, la IA anticipa qué clientes podrían abandonar la marca y activa estrategias proactivas para retenerlos.

Detección de clientes clave

Identifica automáticamente a los perfiles de mayor valor y permite diseñar acciones exclusivas que refuercen su lealtad.

Recompensas a medida

Gracias a la capacidad de procesamiento de datos, las ofertas y beneficios se adaptan en tiempo real a los intereses y hábitos de cada usuario.

Incremento del engagement

La IA permite diseñar programas más dinámicos e interactivos, que conectan emocionalmente con los clientes y fomentan su participación activa.

Maximización del ROI

Al segmentar con precisión y personalizar las acciones, se optimizan los recursos invertidos y se potencia el retorno de las iniciativas de fidelización.

RCS: El Futuro del Engagement Activo con Clientes

En 2025, los Rich Communication Services (RCS) se consolidarán como el nuevo estándar para la comunicación empresarial. Esta evolución del SMS tradicional permite integrar imágenes, videos, botones interactivos y contenido dinámico, llevando la experiencia conversacional a otro nivel.

90%

ALTAS TASAS DE INTERACCIÓN

de los mensajes multimedia enriquecidos se abren en 15 minutos, y los clientes interactúan con el contenido RCS hasta 45 segundos.

Experiencias inmersivas

RCS habilita interacciones visuales e interactivas que transforman los mensajes en experiencias mucho más atractivas para el usuario.

Engagement potenciado

Las funcionalidades interactivas fomentan la participación activa del cliente, generando mayor conexión con la marca.

Comunicación más clara y eficiente

Al permitir compartir información detallada de forma visual y estructurada, mejora la comprensión y reduce fricciones.

Altos niveles de personalización

La inclusión de contenido multimedia y dinámico permite adaptar cada mensaje a las preferencias e intereses de cada cliente.

Confianza fortalecida

Las opciones de verificación de marca y autenticación integradas en RCS aumentan la seguridad y refuerzan la credibilidad en cada interacción.

12 La IA Generativa impulsa la generación de contenidos

La inteligencia artificial generativa se ha convertido en una aliada clave para las marcas al facilitar la producción de contenido en múltiples formatos, como texto, imágenes, videos e incluso experiencias interactivas.

Mayor eficiencia

Automatiza tareas de creación, permitiendo que los equipos de marketing se concentren en decisiones estratégicas y creativas de alto impacto.

Posibilita generar grandes volúmenes de contenido en tiempos reducidos, manteniendo coherencia y calidad.

Escalabilidad sin límites

Personalización avanzada

Crea mensajes adaptados a diferentes audiencias, aumentando la relevancia y el impacto en cada punto de contacto.

El contenido generado por IA, cuando se combina con datos del cliente, puede resultar más atractivo, interactivo y efectivo para captar la atención.

Engagement reforzado

En resumen,

La IA generativa está redefiniendo la experiencia del cliente al permitir una hiperpersonalización, automatizar tareas, mejorar la eficiencia y ofrecer nuevas formas de interacción. Las empresas que adopten estas tendencias estarán mejor posicionadas para satisfacer las expectativas de los clientes en 2025 y más allá.

El verdadero diferencial surge al equilibrar eficiencia digital y cercanía humana: automatizar lo operativo sin perder el "human touch" donde realmente importa, abordando los desafíos éticos y de privacidad para generar confianza. Así, la IA no solo transforma procesos, sino que potencia relaciones más significativas y duraderas con los clientes.

Según el último informe de Zendesk, el 67% de los consumidores prefieren servicios experiencia del cliente integrados con Inteligencia Artificial.

Somos
Evolvis.

Acerca de Evoltis

Somos un equipo apasionado que trabaja cada día para generar interacciones positivas entre las personas, impulsando la innovación y la excelencia a cada paso mediante nuestros servicios de Customer Experience y desarrollos tecnológicos.

¡Llevamos la experiencia de nuestros clientes a otro nivel!

Potenciamos a más de 125 empresas, impactando en las vidas de miles de personas.

Esperamos que este ebook sea una gran herramienta para tu estrategia CX 🚀

¡Queremos que tu empresa crezca y estamos para acompañarte en ese camino!

Seguinos en:

✉ corporatesales@evoltis.com

🌐 www.evoltis.com

📷 [@evoltis](https://www.instagram.com/evoltis)

🏠 [company/Evoltis](https://www.linkedin.com/company/Evoltis)

EBOOK

12 Tendencias clave CX Tech
Impulsadas por la IA Generativa

Gracias

**Somos
Evoltis.**