

Lanzamiento de Covisian

# Smile.CX PRO revolucionará el mercado del Customer Experience en Colombia



- **La multinacional Covisian trae a Colombia un revolucionario concepto enfocado en humanos que atienden humanos que, acompañado por una innovadora plataforma tecnológica, cambiará las reglas del juego en la atención al cliente.**

[Covisian](#), la multinacional high-tech especializada en la prestación de servicios y productos tecnológicos para Customer eXperience, lanzó **Smile CX PRO**, un servicio patentado que permite el equilibrio entre personas y tecnología, para lograr una experiencia ágil, eficiente y agradable para el usuario final.

“Con **Smile CX PRO**, AI powered by humans, continuamos a la vanguardia del mercado ofreciendo soluciones revolucionarias de experiencia del cliente. Fortalecidos por nuestros 25 años de experiencia, hoy somos capaces, gracias a las nuevas tecnologías, de integrar la IA generativa con el trabajo de nuestra gente, creando valor económico y calidad de vida para nuestros clientes y para el universo de sus usuarios a los que servimos a un ritmo de más de un millón de interacciones diarias” aseguró César López, Presidente de Covisian Iberia y Latam.

A diferencia de los modelos actuales en los que la primera interacción con el cliente es de forma automatizada, **Smile CX PRO** le da la vuelta a este proceso para que el primer acercamiento sea mediante la atención de un operador que funciona como un “orquestador” de la IA generativa, siempre en el centro, y en control de todas las conversaciones, maximizando la eficacia de la IA para mejorar la experiencia de cliente.

De esta forma, cada cliente podrá hablar de forma inmediata con una profesional capaz de hacerse cargo de su problema y sin esperas, mientras que la inteligencia artificial solo será útil de forma compatible con la solicitud y necesidad puntual para cada caso.

Y es que, de acuerdo con César López, Presidente de Covisian Iberia y Latam, la Inteligencia Artificial al final es una tecnología más y “no se trata de automatizar”, lo importante es entender muy bien los procesos para saber implementarla y

lograr así un impacto positivo en la experiencia del cliente y la eficiencia de la empresa.

“Nuestro modelo de gestión trata de potenciar las capacidades únicas que solo un humano puede ofrecer como son la empatía y las emociones, y eficientar su trabajo a través de la ayuda de un asistente vocal o escrito.” indicó el directivo.

Smile CX PRO va en contracorriente a todo lo que se está haciendo hoy en día en este sector y deja de lado la idea de automatizar a expensas de las consecuencias que pueda tener para la experiencia de los clientes. La experiencia de cliente mejora porque la IA ayuda al humano, y el humano puede delegar en la tecnología algunas partes del trabajo.

La multinacional opera en el sector de la atención al cliente desde hace más de veinticinco años, gestionando con 23.000 empleados a los clientes de las 250 mayores marcas de los sectores bancario, energético, telefónico y retail en siete países y en Colombia hace presencia desde 2019.

#### **Sobre Grupo Covisian:**

Grupo Covisian, multinacional tecnológica compuesta por más de 23.000 colaboradores, está centrada en facilitar la vida a las personas desde los servicios avanzados de experiencia de cliente. La compañía, que gestiona diariamente más de 1 millón de interacciones con clientes finales, da servicio a más de 150 compañías a nivel global desde sus más de 42 sedes localizadas en 7 países. Los cuatro pilares sobre los que se basa el Grupo Covisian son Tech (con soluciones únicas y de vanguardia en el mercado), People (facilitar la vida a las personas y construir un mundo más fácil) y Smiles (en la búsqueda de clientes, marcas y colaboradores satisfechos).

**Para obtener más información sobre Covisian, por favor visita:** <https://covisian.com/>

**Para consultas de prensa o solicitudes de entrevistas, por favor contacte a:**

**Virginia Mateos**

*Director Global de Marketing y Comunicación*

[vmateos@covisian.com](mailto:vmateos@covisian.com)