

Innovadora plataforma tecnológica de Covisian

Smile.CX PRO evolucionará la experiencia del cliente en el mercado peruano



- **Compañía presenta en el Perú una revolucionaria herramienta que garantiza una Customer eXperience basada en el equilibrio perfecto entre la interacción humana y la tecnología**

[Covisian](#), multinacional *high-tech* enfocada en servicios y productos tecnológicos para *Customer eXperience*, anunció el lanzamiento de **Smile.CX PRO, AI powered by HUMANS**, una solución única y patentada que combina la tecnología y la empatía humana, y que mediante la inteligencia artificial (IA) revolucionará la atención al usuario final.

Esta metodología, posibilita una experiencia de manera fluida, eficiente y satisfactoria que transformará la atención al cliente bajo un concepto enfocado en humanos que atienden humanos.

“Nuestros 25 años de experiencia gestionando la atención al cliente en industrias como banca, *retail*, telecomunicaciones, automotriz, entre otras; nos dan el respaldo para presentar **Smile.CX PRO**, una solución que sienta las bases para una nueva experiencia del cliente, en donde priorizamos la interacción y atención humana, pero vinculada con la IA generativa, lo que significa ahorro de tiempo y costos para nuestros clientes y un mejor nivel de satisfacción para sus usuarios”, afirma César López, Presidente de Covisian Iberia & Latam.

A diferencia de los modelos tradicionales, donde la primera interacción es automatizada, aquí priorizamos la atención humana respaldada por la IA generativa. Esto permite que cada cliente sea atendido de manera inmediata por un agente humano (*CX Professional*), de esa manera se resuelve su consulta, dejando la atención de la inteligencia artificial solo en casos específicos y en partes de procesos.

“El planteamiento de **Smile.CX PRO** dará un giro completo al modelo tradicional de atención al cliente, el cual prioriza a la tecnología sobre el contacto humano. Nosotros logramos transmitir mediante la empatía y las emociones humanas una

atención más personalizada y delegamos en la tecnología las tareas repetitivas que pueden automatizarse”, sostiene el ejecutivo.

De esta manera, Covisian aborda el desafío actual que enfrentan las empresas en una era tecnológica avanzada, donde si bien la automatización busca optimizar procesos, también puede descuidar la conexión humana, para lo cual se hace importante entender cada paso en su metodología para lograr una estrategia de negocio efectiva y eficiente.

Con un sólido *expertise* y presencia en siete países, Covisian y su nueva solución **Smile.CX PRO, AI powered by HUMANS** representan un avance significativo en la gestión de clientes, demostrando que el equilibrio entre la tecnología y el toque humano es esencial para una experiencia del cliente excepcional en la era digital. Su compromiso con la innovación y la calidad se refleja en cada interacción, llevando sonrisas a millones de clientes en Perú y en todo el mundo.

Sobre Grupo Covisian:

Grupo Covisian, una empresa multinacional con más de 23.000 empleados, se centra en facilitar la vida de las personas a través de servicios avanzados de Customer eXperience. La empresa, que gestiona más de 1 millón de interacciones diarias con clientes, presta servicio a más de 250 empresas en todo el mundo desde sus más de 46 sedes ubicadas en 7 países. Los tres pilares sobre los que se asienta el Grupo Covisian son Tech (proporcionar soluciones únicas y líderes en el mercado), People (construir un mundo más sencillo) y Smiles (esforzarse por lograr la satisfacción de sus empleados, clientes y consumidores).

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