

Hello Customer apuesta por España para desarrollar su motor de IA aplicado a Experiencia de Usuario

La compañía ha desarrollado la herramienta basada en Inteligencia Artificial más avanzada que existe en el mercado para que cualquier empresa pueda realizar una escucha completa del usuario y entender con una precisión del 95% lo que piensan y opinan sus clientes

Hello Customer, la compañía Belga pionera en Inteligencia Artificial aplicada a Experiencia de Usuario, ha anunciado hoy sus planes de expansión en Europa, apostando por España como uno de los mercados con mayor potencial de crecimiento. Tras su última ronda de 2 millones de euros en el último trimestre de 2018, Hello Customer acelera su crecimiento para transformar el "Customer Experience" y continuar así desarrollando ISAAC, su motor de análisis de texto basado en Inteligencia Artificial, para ayudar a las compañías a convertir el feedback de sus usuarios en una optimización de sus ingresos.

Según un estudio de Deloitte y la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, aunque "La Voz del Cliente" (VoC) constituye un pilar clave en la estrategia del 85% de las compañías españolas, hasta el 49% de las organizaciones todavía no cuenta con una solución tecnológica que les permita gestionar sus programas VoC. Aproximadamente el 75% de las compañías estaría considerando mejorar e invertir en herramientas que permitan mejorar los análisis obtenidos a partir del feedback de los clientes, una muestra de la confianza de las empresas españolas en el uso de la tecnología para la gestión de la experiencia de sus clientes.

Con sede en Bélgica, Hello Customer creará en los próximos meses filiales en España y Francia, mercados estratégicos para la compañía. De hecho, estarán presentes en el Customer Experience Management in Telecoms Europe que se celebrará Barcelona del 30 de Septiembre al 2 de Octubre, donde, junto al gigante belga de telecomunicaciones Telenet, darán a conocer su fuerte posicionamiento en CX basado en AI.

El 68% de los clientes abandonan porque sienten que la marca no se preocupa por ellos. Existen muchas compañías de estudios, encuestas múltiples y cuestionarios con casillas de verificación en este mundo. La aproximación de Hello Customer, sin embargo, va más allá del típico cuestionario que, en realidad, no consideran como un buen método para conocer y entender lo que necesitan los clientes. La mayoría de las compañías creen que los clientes abandonan por la insatisfacción con el producto o servicio, sin embargo, ese es tan solo el caso del 14% de los usuarios. En realidad, el 68% de los clientes abandonan porque sienten que la marca no se preocupa por ellos.

Hello Customer refuerza y permite a las compañías escuchar completamente a sus usuarios y entender por qué les compran a ellos, o a sus competidores. Esta es la clave para evitar el "churn" o tasa de cancelación, y minimizar los esfuerzos de retención de clientes. Según Brand Keys, las marcas gastan hasta 11 veces más en adquirir nuevos clientes que en retener a los existentes.

Una plataforma de Experiencia de Cliente basada en Inteligencia Artificial

La mayoría de las plataformas de feedback usan el análisis de texto como un añadido adicional a las tradicionales encuestas. Hello Customer propone un innovador planteamiento con su plataforma ISAAC, un motor de análisis que categoriza y distribuye automáticamente el feedback recogido entre los diferentes aspectos clave del negocio, con un 95% de precisión, dejando atrás los infinitos procesos de análisis.

Dada su complejidad y precisión, ISAAC solo necesita una pregunta para extraer los insights esenciales y más significativos que se necesitan del cliente. Esto es lo que hace única a esta plataforma tecnológica de Experiencia de Cliente. Permite implementar una cultura “customer-centric” conectando todo el feedback e incrementando el análisis con Inteligencia Artificial para obtener insights reales.

“Muchas compañías han estado midiendo la satisfacción de sus clientes durante años y, sin embargo, siguen sin encontrar aún la clave para aprovechar este feedback. Gracias a Hello Customer, se puede escuchar la voz de los clientes y crear la experiencia adecuada”, asegura Leslie Cottenje, CEO of Hello Customer. “Nuestra expansión a Europa es una respuesta a la creciente necesidad de satisfacer las expectativas de los usuarios a escala global, y un movimiento que contribuirá a acelerar la estrategia de crecimiento de la compañía”.

Datos de contacto:

Mónica

699306869

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Inteligencia Artificial y Robótica Marketing E-Commerce Software](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>