

# Reporte e-Contact:

Tendencias en automatización y análisis de sentimientos



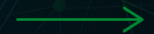


La evolución de los Centros de Experiencia ya no pasa solo por resolver consultas de manera rápida, sino por comprender cómo se sienten los clientes durante cada interacción y actuar en consecuencia.

De acuerdo con el informe Conversational AI Intelliview 2024 de Opus Research, el 83% de las empresas líderes en experiencia del cliente ya utiliza análisis de sentimiento y herramientas de automatización avanzada para personalizar y ajustar cada contacto en tiempo real.

En e-Contact, entendemos que esta combinación — automatización inteligente + análisis de sentimiento— no solo mejora la excelencia operativa, sino que eleva la calidad de cada interacción al reconocer emociones, contexto y necesidades implícitas.

Por eso, preparamos un whitepaper exclusivo que reúne las mejores prácticas y tendencias para optimizar Centros de Experiencia con estas tecnologías clave.



# ¿Qué está marcando la pauta en automatización?



Según Opus Research, los chatbots y voicebots con IA conversacional han evolucionado desde simples respuestas automatizadas hacia interacciones guiadas por intención y emociones. Hoy, las soluciones más avanzadas no solo interpretan las palabras, sino también el tono de voz, el nivel de estrés o la frustración.

El informe señala que los Centros de Experiencia que combinan automatización con análisis de sentimiento logran una mejora del 22% en resolución al primer contacto y un aumento del 18% en satisfacción del cliente, al adaptar la respuesta al estado emocional detectado.

Por otro lado, el alto nivel de información que se entrega hacia el interior de la Compañía, debe generar valiosos insights para ir evolucionando en la automatización, colaborativamente junto a nuestros clientes.



# Análisis de sentimiento: Más que palabras



El análisis de sentimiento basado en IA permite identificar emociones subyacentes durante llamadas, chats o interacciones en redes sociales. Esta capacidad es clave para ajustar el tono de respuesta, la velocidad de la conversación o incluso escalar el caso a un agente especializado si se detecta alta frustración o malestar.

Como destaca **Opus Research**, el futuro de los Centros de Experiencia no será solo digital o automatizado, será emocionalmente inteligente, lo que representa un salto cualitativo en la forma de entender y gestionar la experiencia del cliente.

Conoce más sobre este contenido y su importancia para tu empresa en [www.e-contact.cx](http://www.e-contact.cx)

Fuente(s):

Opus Research: **Conversational AI Intelliview 2024**  
<https://opusresearch.net/>

