

AGENTE VIRTUAL

Reemplaza los agentes en vivo por un agente virtual disponible 7x24, utilizando personal humano solo cuando sea necesario.

- Funcionalidades
- Brochure
- Infraestructura
 - Arquitectura
- Casos de uso
 - Servicio al cliente
 - Cobranza
 - Ventas

Funcionalidades

La necesidad de las empresas para estar en contacto con sus clientes ha cambiado con la **Transformación Digital**, incorporando múltiples medios de contacto para que los usuarios puedan seleccionar el medio de su preferencia, pero el **QUÉ** no ha cambiado, ya que las actividades siguen siendo las mismas como: cobranza, venta, promociones, servicio al cliente, etc.

El Servicio de **AGENTE VIRTUAL** cambia el **CÓMO**, reemplazando a un Agente en **VIVO** para ciertas actividades y utilizar personal humano solo cuando sea necesario.

¿Qué es Agente Virtual?

El servicio de Agente Virtual de Clever IDEAS emula **conversaciones de Voz o Texto** en **lenguaje natural** lo mas parecido a un humano haciendo uso de herramientas de Inteligencia Artificial (AI) y Procesamiento Natural de Lenguaje (PNL).

Ofrecer una experiencia digital personalizada 7x24 para desempeñar actividades repetitivas o bajo un contexto definido.

Utiliza personal humano solo cuando sea necesario, logrando una mayor eficiencia y ahorro.



**Digital primero,
humano cuando
importa.**

Beneficios de Agente Virtual



DISPONIBILIDAD 7X24

Puede manejar múltiples conversaciones simultáneas, lo que mejora la eficiencia y reduce costos en comparación con las interacciones basadas en seres humanos.



EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS

Recopila y utiliza datos sobre los usuarios para proporcionar experiencias personalizadas y relevantes, lo que puede mejorar la satisfacción del usuario y la fidelidad a la marca.



Beneficios de Agente Virtual



Revoluciona la estrategia de atención al cliente



EFICIENCIA Y AHORRO

Puede manejar múltiples conversaciones al mismo tiempo, mejorando la eficiencia y reduciendo los costos en comparación con las interacciones basadas en seres humanos.



MEJORES PRACTICAS

Utilizar técnicas de inteligencia artificial para analizar y comprender los problemas de los usuarios para proporcionar soluciones precisas y efectivas.



Brochure

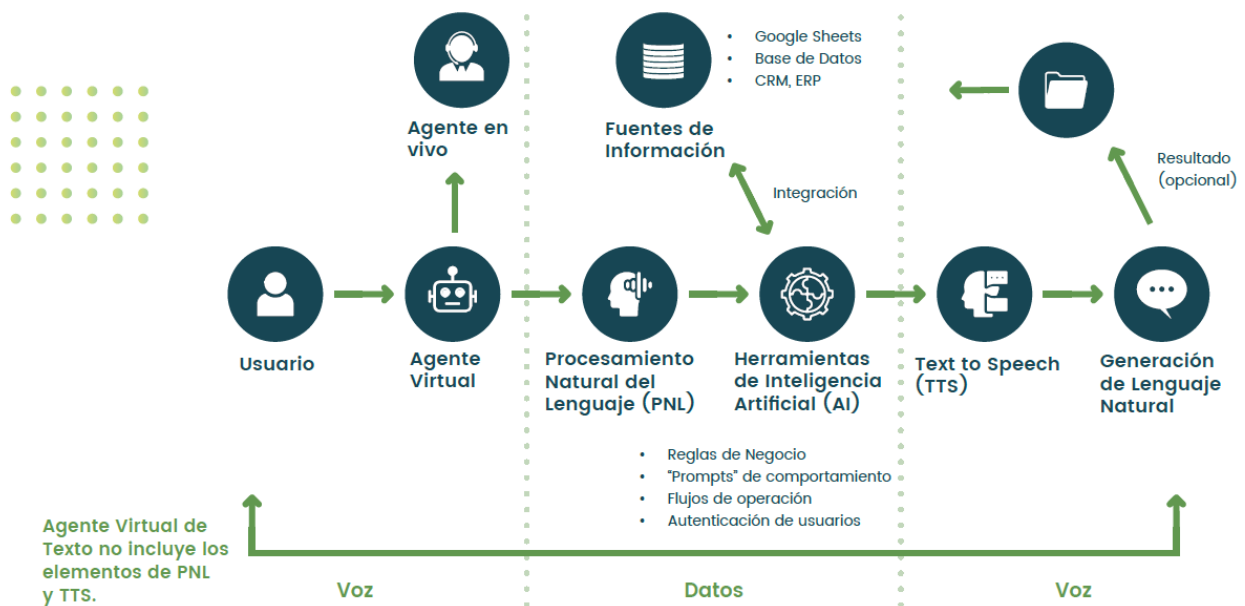
Brochure Agente Virtual Esp.pdf

Infraestructura

Arquitectura

El siguiente diagrama describe el flujo de la solución de **Agente Virtual** con capacidades de voz. La interacción inicia cuando el Usuario se comunica por texto o voz con el **Agente Virtual**. El mensaje es analizado por el módulo de procesamiento natural del lenguaje (PNL) y procesado mediante Herramientas de Inteligencia Artificial, las cuales integran reglas de negocio, flujos de operación y autenticación de usuarios. El sistema consulta Fuentes de Información como Google Sheets, Bases de Datos, CRM o ERP para generar la respuesta. Finalmente, el módulo de Generación de Lenguaje Natural entrega el resultado en texto o lo convierte a voz mediante Text to Speech (TTS). En caso de requerirse, la interacción puede escalarse a un Agente en vivo.

Arquitectura de la solución



Casos de uso

Tu defines las cualidades y reglas de negocio de tu **agente perfecto**

Servicio al cliente

- Información general
 - Aclaraciones de facturación
 - Reporte de incidencias
 - Fidelización
 - Retención, actualización de datos, notificaciones proactivas de posibles incidencias, reducción de llamadas entrantes (inbound).
-

Casos de uso

Cobranza

Gestionar diferentes tipos de cartera y poder ajustar la estrategia según la mora y las reglas de negocio definidas por el cliente según su sector:

- Temprana
 - Tardía
 - Castigada
-

Casos de uso

Ventas

- Generación de oportunidades
 - Precalificación de clientes
 - Promociones
 - Incremento de productos y servicios.
-