

IMHOIT

Inteligencia Artificial Generativa de Voz

Para la Gestión de Canales de
Atención al Cliente, Soporte y Ventas



Qué ofrecemos

Nuestro servicio

IA Generativa de voz a la exacta medida de su Centros de Atención a Clientes, diseñada y personalizada según sus necesidades empresariales, desafíos de mejora del servicio y reducción de costos.



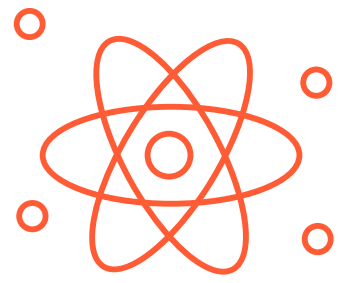
Llamadas entrantes

Evite que sus clientes se enfrenten a la frustración y el enojo causados por largas esperas en llamadas, la necesidad de repetir sus solicitudes constantemente, ser transferidos de un operador a otro, interrupciones inesperadas en la llamada y la tediosa obligación de volver a llamar.

Estas situaciones no sólo son molestas, sino que también pueden dañar seriamente la imagen de su empresa, generando una percepción negativa y disminuyendo la satisfacción del cliente.



Llamadas



Sus oportunidades de crecimiento de ingresos

Nuestra IA de gestión de llamadas entrantes puede reemplazar extensos y tediosos sistemas IVR, reduciendo el tiempo de espera, la cola de llamadas y los costos de telefonía, mientras mejora la experiencia del cliente



Brinde un servicio más ágil y eficiente con soporte en IA generativa

- » Responda a cada llamada en segundos
- » Permita que las personas que llaman hagan preguntas de forma natural
- » Cree una experiencia cálida en la atención
- » Capacite a los clientes para que resuelvan problemas por sí mismos
- » Evite la pérdida de llamadas, incluso “fuera de horario”



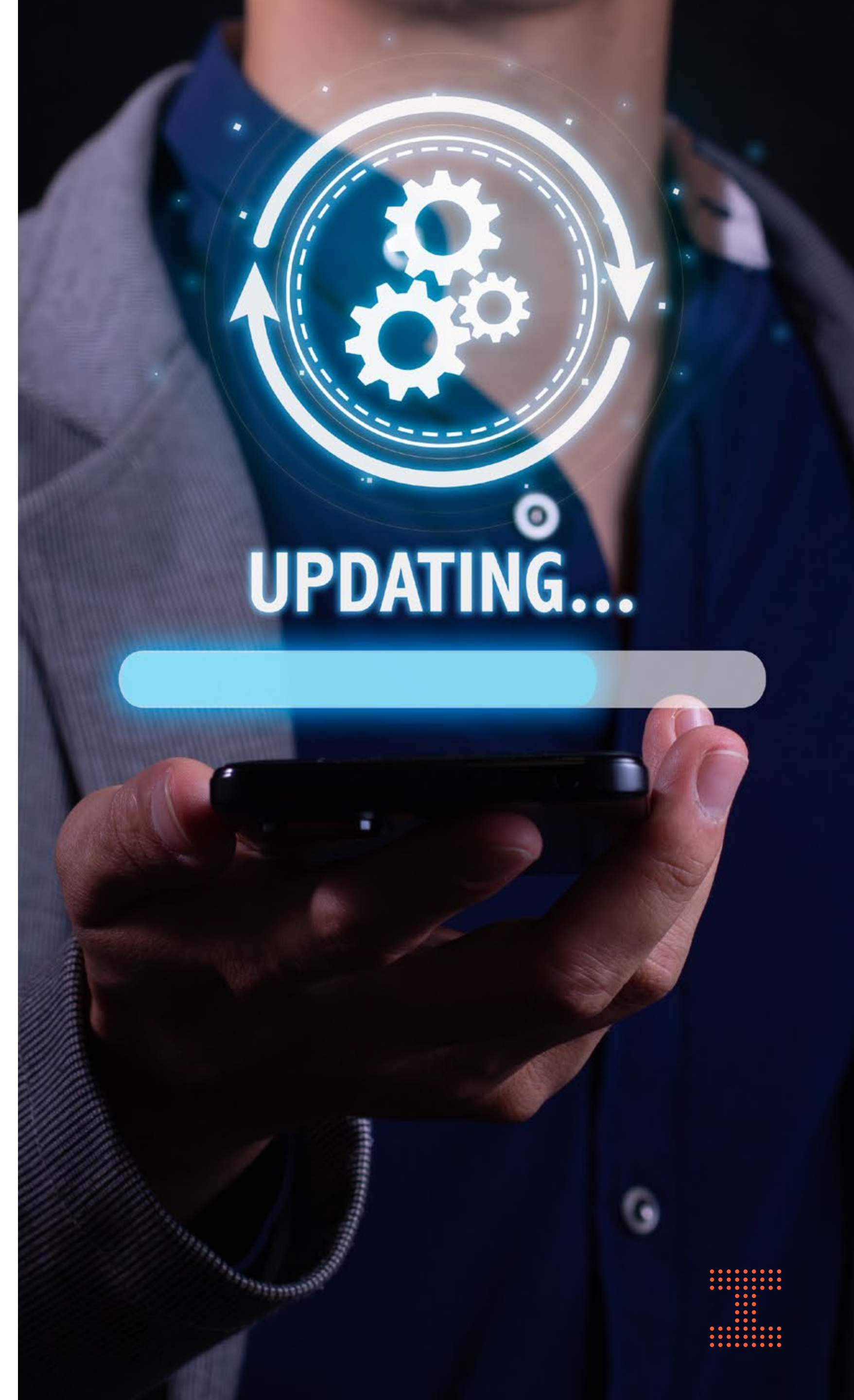
Llamadas salientes

Fidelize a sus clientes

Comuníquese con los clientes que no han realizado compras en un tiempo e infórmeles de nuevas promociones, guiando el proceso de compra y su posterior activación.

Lleve su centro de llamadas al próximo nivel

- » Maneje millares o millones de llamadas
- » Reduzca el tráfico de llamados en horarios pico
- » Reduzca los costos de personal, tanto en turnos centrales como en los de poca gestión de llamadas
- » Extienda horarios de funcionamiento 24/7, 365



Llamadas

Al finalizar una llamada ICONNECT:

- » Envía un mensaje con la información resumida de la conversación mantenida, a diversos canales (Salesforce, HubSpot, Zendesk, WhatsApp, Gmail, Telegram, etc)
- » Activa los servicios contratados en línea
- » Envía datos a su sistema empresarial (Integración con APIs)
- » Reduce los costos de reactivación de clientes hasta en un 60%



Proporciona respuestas simples y útiles a preguntas comunes

Nuestra IA de gestión de llamadas salientes equivale a cientos de operadores y puede realizar más de 200 llamadas concurrentes por segundo



Nuestro asistente

Asistente de IA

Características destacadas de nuestra ICONNECT:

- » Responda llamadas cuando está ocupado, fuera de alcance o el teléfono está apagado
- » Filtra llamadas no deseadas (spam)
- » Reciba información brindada por la persona que le ha llamado, el propósito de su llamada y un horario conveniente para devolverle la llamada
- » Sincronice con su calendario: agrega devoluciones de llamadas o tareas a su calendario según su horario. Seleccione una lista de preguntas generales que se adapten a sus tareas y/o permita que genere nuevas
- » Establezca el horario de trabajo de asistente IA en un editor de muy simple uso

SIEMPRE "EN LÍNEA",
ESCALE A NEGOCIOS
GLOBALES



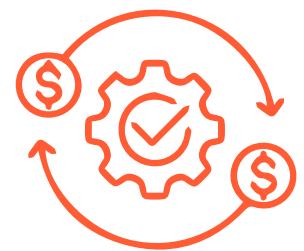
**Nuestro asistente de IA no dejará
de atender ni una sola llamada**



Enrutar llamadas

REDUZCA LOS
COSTOS DE SU GESTIÓN
DE LLAMADAS

¿ Por qué automatizar el enrutamiento de llamadas ?



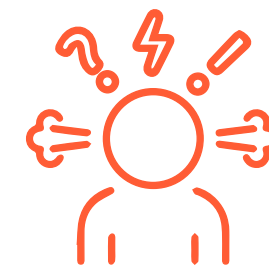
Reduzca los costos operativos de telefonía en +40%

Evite los pagos por llamadas de larga distancia, el uso de operadores tercerizados o el mantenimiento de los clientes en espera, y todo ello sin comprometer la calidad de su servicio sino todo lo contrario



Ahorre hasta un 70% del tiempo en llamadas que no pueda atender

Deje de perder llamadas importantes y pasar incontables horas tratando de ponerse al día. Gestionamos sus llamadas mientras está ocupado, ofreciéndole resúmenes detallados que le facilitarán el seguimiento



Libere el tiempo de los gerentes y reduzca el agotamiento

Deje que sus empleados solo se ocupen de esos problemas más complejos que requieren de la intervención humana



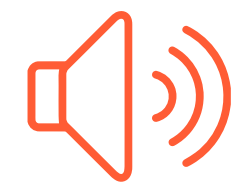
Evite las transferencias entre sus gerentes

Comprenda la intención de sus clientes de modo que sean dirigidos al departamento correcto, evitando pérdidas de tiempo y molestias



Iconnect único

Hemos desarrollado la IA Generativa de Voz Humana más rápida del mercado



Diálogo real (inglés) de una comunicación con un cliente y su transcripción a español () (para escuchar haga click en el icono)*

ICONNECT

Buenas tardes. Gracias por llamar a la compañía (TELCO). Soy Mary. ¿En qué puedo ayudarle hoy?

CLIENTE

Hola. Estaba intentando ponerme en contacto con un amigo en Japón, pero no he podido. ¿Podría ayudarme a saber qué está pasando?

Por supuesto. Estaré encantada de ayudarte. ¿Ha llamado desde este número?

Si

Déjeme echar un vistazo.

En este momento, se inicia la consulta a las bases de datos de la empresa

Parece que el saldo de su cuenta puede ser insuficiente para llamadas internacionales.

¿ Qué hace nuestra IA aquí ?

01. Primero, capta y comprende el pedido del cliente, identificando datos clave.
02. Determina cuál sistema empresarial es relevante para la consulta.
03. Formula una pregunta precisa para la base de datos adecuada.
04. Ejecuta la consulta, interactuando con el sistema empresarial.
05. Espera mientras los servidores procesan y elaboran una respuesta.

(*) si su programa pdf no le permite escuchar el diálogo incorporado, por favor hágalo en [este enlace](#)



Automatizar llamadas

De acuerdo, gracias. Y ya que estamos, ¿podría decirme cuándo termina mi contrato, por favor?

Claro. ¿Me repite su nombre y número de teléfono, por favor?

Me llamo Liz Johnson, y mi número de teléfono es -----.

Gracias.

En este momento, se inicia la consulta a las bases de datos de la empresa

Su contrato finaliza el 31 de diciembre de este año.

De acuerdo. Gracias por su ayuda.

De nada. Lily, ¿hay algo más en lo que pueda ayudarte hoy?

No, eso es todo. Gracias de nuevo.

Que tenga un buen día. Adiós!

¿Qué hace nuestra IA aquí?

06. Analiza e interpreta la respuesta obtenida.

07. Traduce esta información a un lenguaje claro y natural.

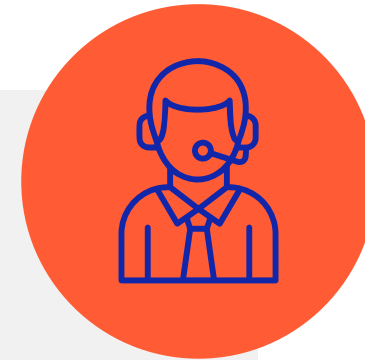
08. Proporciona al cliente una respuesta comprensible y precisa

LOS 8 PASOS EN 400 MS
O MENOS DE LA MITAD
DE UN SEGUNDO!



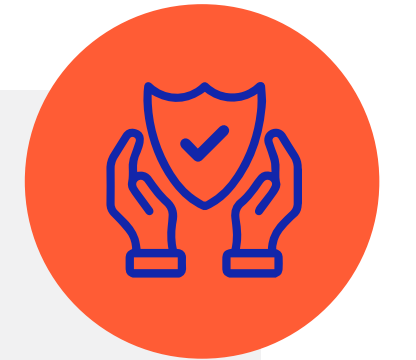
Industrias atendidas

Telemercadeo y Ventas



- » Notifique sobre el estado de los pedidos, verifique direcciones y tiempos de entrega.
- » Llame a los clientes para averiguar el motivo de los pedidos impagados en los carritos de compras, proporcione un asistente u ofrezca un descuento y complete la venta.
- » Comuníquese con los clientes que no han realizado compras en un tiempo e infórmeles de sus nuevas y emocionantes ofertas.
- » Gestión de llamadas NO deseadas (spam)
- » Responda preguntas frecuentes
- » Derive las llamadas sin necesidad de personal adicional.

Compañías de Seguros

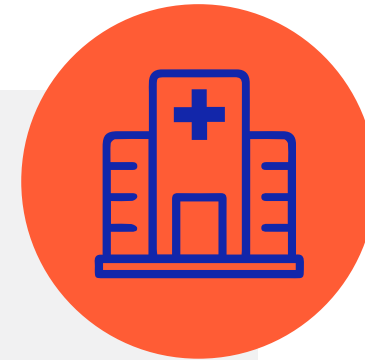


- » Revolucione la experiencia de sus clientes
- » Proporcione interacciones personales para cada cliente
- » Asista en tiempo real a sus clientes en situación de crisis por incidentes en la vía pública, choques, robos y demás situaciones en las que requieran de asesoramiento personalizado y próximos pasos
- » Ofrezca nuevos servicios según el historial de sus clientes, planes a medida
- » Responda preguntas frecuentes
- » Derive las llamadas sin necesidad de personal adicional.



Industrias atendidas

Centros Médicos



- » Reciba, confirme o re programe citas para otra fecha y horario
- » Notifique sobre las próximas visitas y dirija las llamadas sin necesidad de personal adicional.
- » Automatice los recordatorios de citas, los horarios de medicación y la atención de seguimiento en función de las necesidades específicas de los pacientes.
- » Responda preguntas frecuentes
- » Derive las llamadas sin necesidad de personal adicional.

Logística



- » Procese rápidamente los pedidos recibidos por canal de voz
- » Genere etiquetas de envío
- » Notifique y gestione el seguimiento de los pedidos, el estado de la entrega, cambios de domicilio, fechas y horarios de entrega
- » Gestione solicitudes de devolución.
- » Permita que los clientes resuelvan problemas por sí mismos.
- » Responda preguntas frecuentes
- » Derive las llamadas sin necesidad de personal adicional.



Industrias atendidas

Banca / Carteras en mora



- » Atienda solicitudes de sus clientes en torno a la administración de sus finanzas
- » Acelere el proceso de cobro de deudas en etapas tempranas, incluidas las notificaciones a tiempo, el cobro suave, la reestructuración de deudas y las actualizaciones de información.
- » Reciba quejas, sugerencias y denuncias de pérdida o robo de tarjetas relacionadas a sus cuentas bancarias
- » Responda preguntas frecuentes
- » Derive las llamadas sin necesidad de personal adicional.

TELCOs



- » Atienda solicitudes de clientes en relación al estado de sus planes de telefonía, deudas, vencimientos
- » Gestiones problemas relacionados con los servicios contratados y derive al asesor humano que mejor pueda atender la solicitud
- » Gestione las llamadas NO deseadas (spam)
- » Gestiones el costo de terminación ante llamados no deseados
- » Responda preguntas frecuentes
- » Derive las llamadas sin necesidad de personal adicional.





Oportunidad de mejora

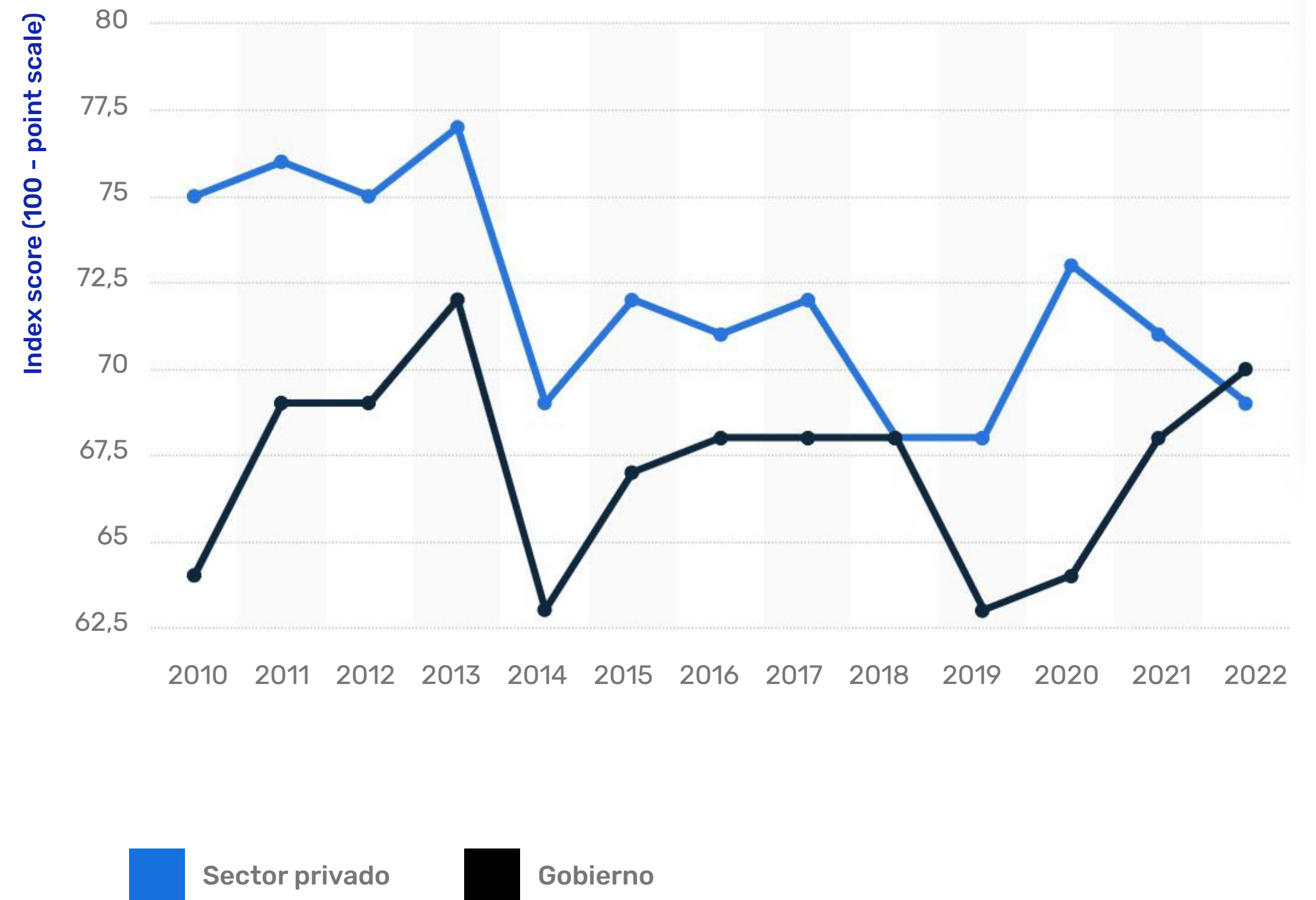
Durante 2022, los centros de contacto del sector privado experimentaron su nivel más bajo de satisfacción global desde 2019.

En contraste, los servicios de atención al cliente del gobierno alcanzaron su pico más alto desde 2013.

A pesar de esta diferencia, la puntuación de satisfacción de los servicios gubernamentales superó solo por un punto a la del sector privado en ese mismo año.

En todo caso, hablamos que casi el 30% de las personas contactadas no reciben un servicio satisfactorio: se trata de millones de usuarios mal atendidos, un potencial daño a la imagen empresarial.

Índice mundial de satisfacción de los contact centers entre 2010 y 2022



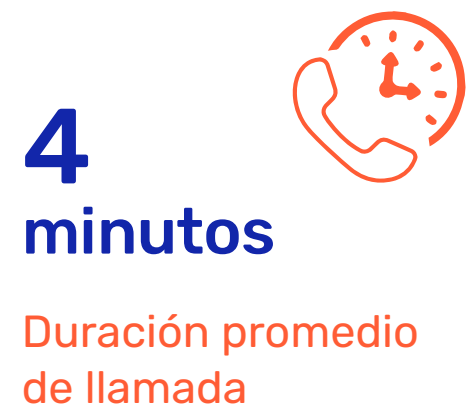
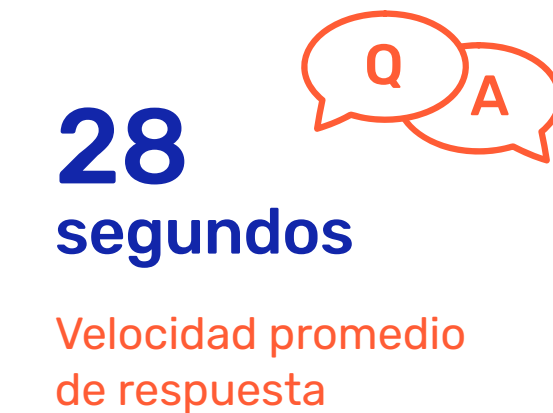
Global contact center satisfaction index 2022 / Statista



Métricas

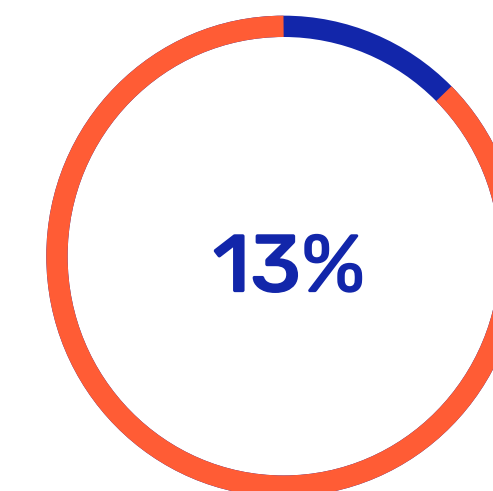
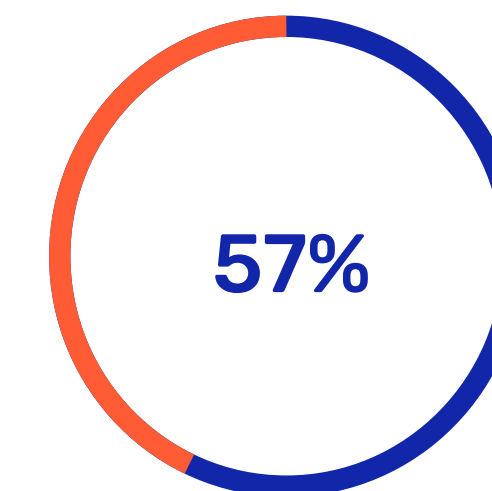
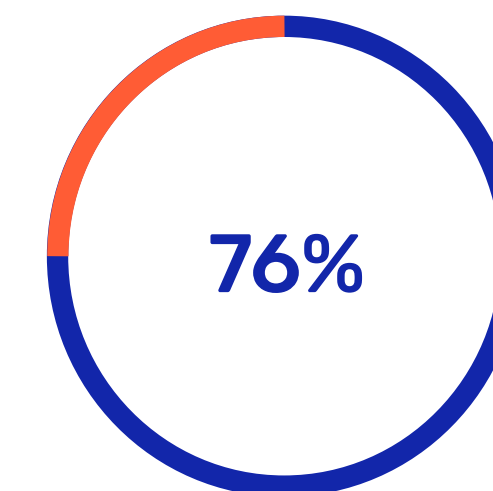
Reduzca sus tiempos de demora en la atención de llamados.

El 80% de las llamadas se contestan en 20 segundos, lo cual representa la métrica global del nivel de servicio en un centro de llamadas, mientras que la velocidad media de respuesta ronda los 28 segundos. *(Cloudtalk, 2020)*



La IA y los Centros de Atención a Clientes: ha llegado la hora

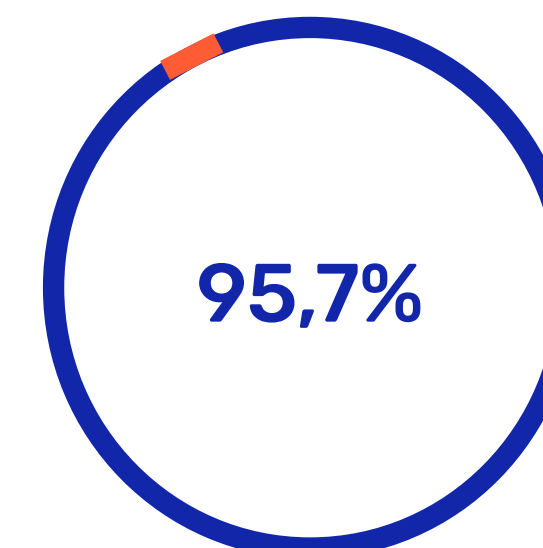
El 76% tiene previsto invertir en IA en los próximos dos años. *(Deloitte, 2019)*
El 57% está probando el uso de IA para ayudar a los operadores de atención. *(Deloitte, 2019)*
El 13% ha desplegado completamente la IA para la asistencia por chat. *(Deloitte, 2019)*



La Satisfacción de los Clientes: donde debe ir la Atención!

El 95,7% de los profesionales de Centros de Atención a Clientes consideran que la satisfacción del cliente es la métrica más importante del centro de llamadas.

(Call Centre Helper, 2021)



¿Por qué ICONNECT?

- > La experiencia más rápida e integrable del mercado
- > Modelos de diálogo generativo en base de guiones y autogenerados
- > Permite interrupción mientras nuestra IA está hablando
- > Propia síntesis emocional del habla, calidez de IA
- > Reconocimiento de género por voz
- > Implementación en la nube o en infraestructuras privadas
- > Detección de contestadores automáticos inteligentes



Cómo empezar

Solicite una llamada de consulta

Le informaremos con mayor detalle sobre las capacidades de nuestra IA generativa, analizando las mejores opciones según sus propias necesidades y desafíos empresariales de atención a clientes, ventas, cobros, entrega de productos y mucho más!

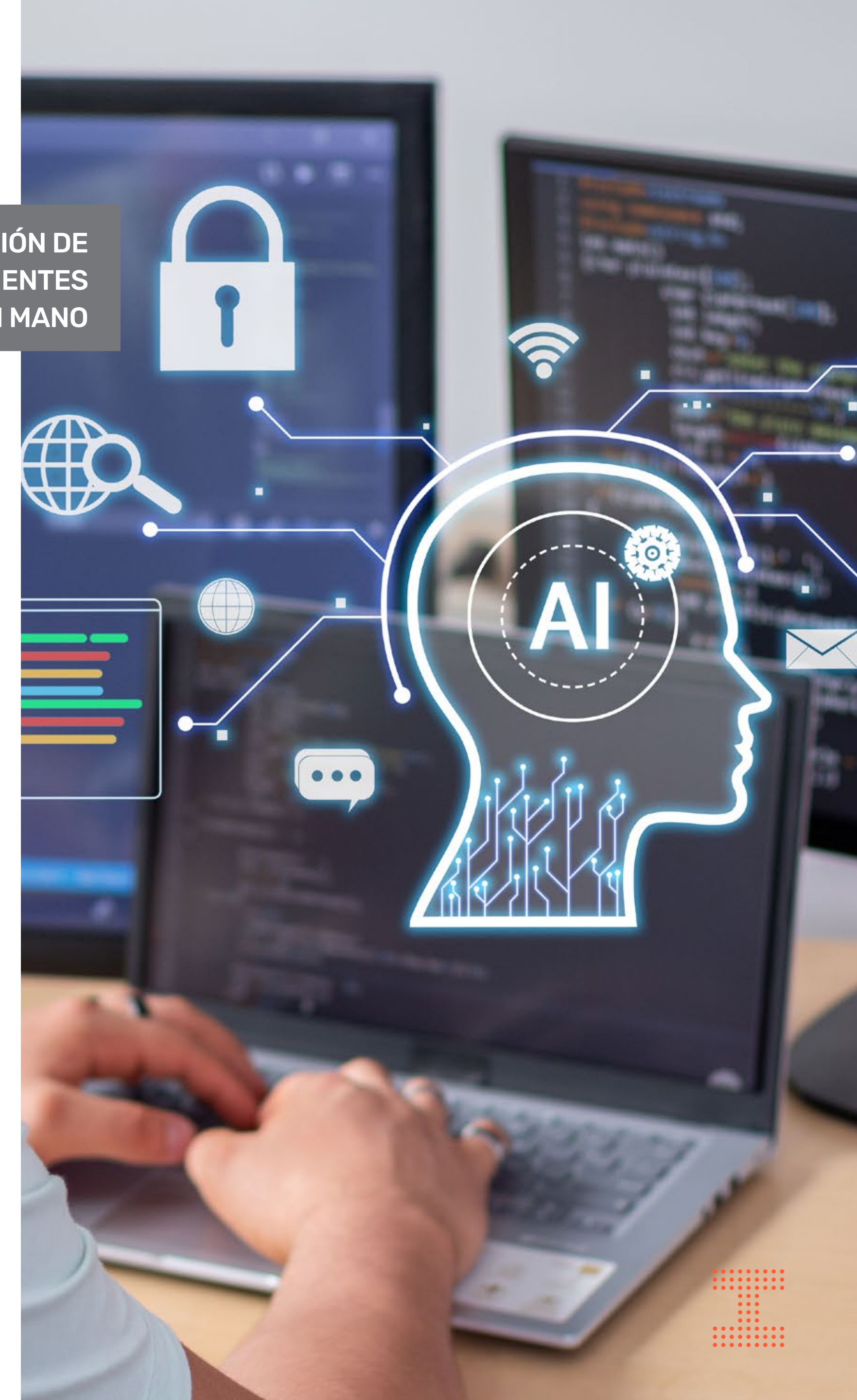
Creamos agentes IA de voz personalizados

Desarrollados según sus propios scripts (guiones) y marca empresarial, lo integraremos con sus sistemas y bases de datos, lo probaremos y haremos las primeras llamadas de revisión de todo el ciclo de vida de las llamadas

Ponemos el proyecto en marcha

Nuestra IA generativa se encarga de sus canales de Atención al Cliente, soporte y ventas, brindando una experiencia cálida, mientras nuestro equipo técnico brinda monitoreo y soporte 24/7

SU SOLUCIÓN DE
ATENCIÓN A CLIENTES
LLAVE EN MANO



Muchas gracias.

IMHOIT

DFactory, Zona Franca. Barcelona, Catalunya, Spain

info@imhoit.com

imhoit.com