



GUÍA DE SOLUCIONES

Five9 virtual inteligente

Guía de soluciones para agentes

Cómo automatizar la atención al cliente con
Autoservicio impulsado por IA



Impulsa la demanda del consumidor Centros de contacto para invertir en Automatización

Como gerente de un centro de contacto (y consumidor), comprende cómo ha cambiado nuestra relación con la tecnología. Desde el momento en que abrimos los ojos hasta el momento en que nuestras cabezas tocan la almohada, ahora estamos pegados a nuestros dispositivos inteligentes e interactuamos cada vez más con ellos a través de la voz. Nos hemos acostumbrado a hablar con nuestros teléfonos inteligentes y parlantes inteligentes de forma natural, y conversacional. También hemos llegado a esperar que nos entiendan con gran exactitud y nos ayuden a navegar por las complejidades de nuestros días.

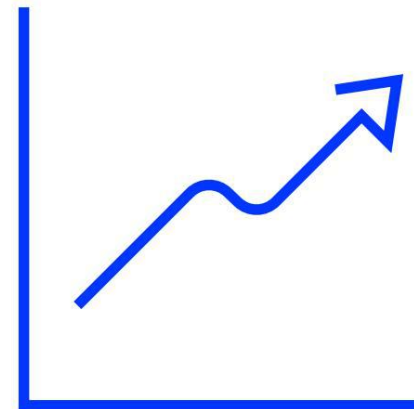
La adopción es asombrosa. Uno de cada cuatro adultos estadounidenses ya posee un altavoz inteligente, y más de la mitad de quienes los poseen utilizan comandos de voz al menos una vez al día.¹

A medida que los consumidores se acostumbran a obtener con la ayuda de sus agentes virtuales personales, ahora prefieren cada vez más tener opciones de autoservicio cuando contactan a una empresa para solicitar servicio. En un estudio de Capgemini, casi el 70% de los encuestados dijeron que reemplazarán progresivamente las visitas a una tienda o banco con su agente de voz dentro de tres años.² Según un analista de la industria

Donna Fluss: "Algo extraordinario está sucediendo en el ámbito del servicio al cliente: después de años de rechazar el autoservicio, los clientes están cambiando de opinión. Los consumidores de todas las edades están mostrando preferencia por las soluciones de autoservicio en lugar de hablar con agentes o utilizar cuadros de chat, siempre que hagan bien su trabajo".³

Al mismo tiempo que los clientes muestran una mayor preferencia por el autoservicio a través de interfaces de voz, la demanda general de los consumidores está aumentando.

Ahora hay más consumidores que nunca que compran más bienes y servicios, lo que está impulsando un aumento en el volumen de servicios. Y con más dispositivos a su disposición, los consumidores esperan servicio a través de más canales.



A medida que los consumidores se acostumbran a recibir ayuda de sus asistentes virtuales personales, ahora prefieren cada vez más tener opciones de autoservicio cuando contactan a una empresa para solicitar servicio.

1 "The Smart Audio Report", Radio Pública Nacional y Edison Investigación, 2020.

2 "Smart Talk: cómo las organizaciones y los consumidores están adoptando asistentes de voz y chat", Capgemini, 2019.

3 "Las IVA pueden rehacer el panorama del autoservicio" DMG Consultoría, 2018.



Los IVA pueden realizar todo tipo de tareas para atender a los clientes.

¿Qué son inteligentes? ¿Agentes virtuales?

Los agentes virtuales inteligentes (IVA) son aplicaciones automatizadas de autoservicio que puede ofrecer a sus clientes. Ofrecen capacidades similares a las de los agentes de soporte y servicio humano (solo que nunca descansan ni se toman vacaciones) y son sustancialmente más baratos. Los agentes virtuales tienen habilidades

Por ejemplo, pueden comprender el habla humana en más de 100 idiomas y responder utilizando texto a voz (TTS) que es casi indistinguible de un agente humano. Los IVA se pueden configurar con habilidades muy básicas: el agente más básico podría simplemente contestar el teléfono, preguntarle a la persona que llama si quiere mantener su lugar en la cola y programar una devolución de llamada. Un IVA avanzado podría tener las habilidades para comprender el habla humana en varios idiomas; determinar la intención utilizando el procesamiento del lenguaje natural; procesar pagos que cumplan con PCI; y responder en varios idiomas por teléfono, chat o canales de mensajería. Los agentes virtuales pueden automatizar cosas

Pueden realizar todo tipo de tareas para atender a los clientes. Pueden programar citas, restablecer contraseñas, buscar pedidos, encuestar a clientes, procesar pagos y responder todo tipo de preguntas, por teléfono, chat o canales de mensajería.

Los agentes virtuales se emplean como Agentes humanos

Al igual que un equipo de agentes de centro de contacto subcontratados, usted compra IVA y los paga durante el tiempo que los necesite, mensualmente.

Habilidades del agente:

- IVR
- Reconocimiento de voz
 - Lenguaje natural
- Texto a voz
- Biometría de voz
- Chat en la aplicación
- Pagos PCI
- Cumplimiento de HIPAA
- Devoluciones de llamadas inteligentes
- Integración de BroadWorks
- Flujos de trabajo
- Marcador
 - Datos remotos
- Conectividad

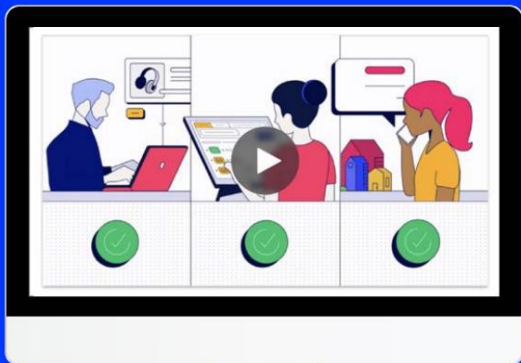


Marca este número para escuchar a nuestras voces de texto a voz:
+1-256-305-6049



VIDEO

Mire este video sobre cómo brindar una experiencia más humana con Five9 IVA.

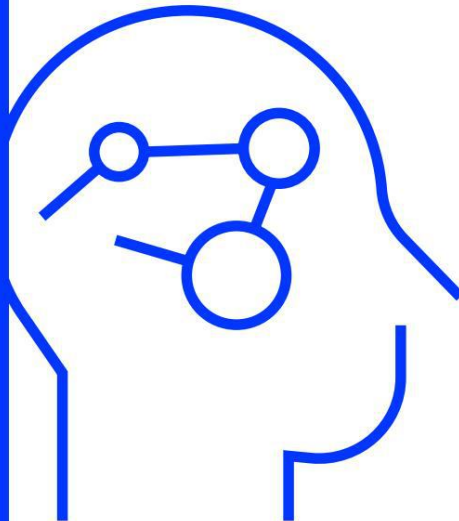


Actualice de IVR a IVA para obtener más Autoservicio conversacional

Ofrecemos un generador de IVR visual y fácil de usar como parte del centro de contacto inteligente en la nube Five9. IVR permite la interacción persona-computadora para llamadas de campaña entrantes y de marcación automática.

Five9 Intelligent Virtual Agent es más potente que la generación anterior de tecnología y permite transferir llamadas a agentes virtuales inteligentes que utilizan lo último en procesamiento de voz a texto, texto a voz y lenguaje natural de Google, IBM Watson y otros proveedores de IA conversacional basados en la nube.

Esto permite a los clientes de Five9 crear e implementar fácilmente aplicaciones de autoservicio que automatizan muchas más tareas rutinarias y repetitivas que tradicionalmente manejan agentes en vivo.



¿Cómo funciona?

Con nuestro generador visual sin código, puede arrastrar y soltar componentes para crear su IVA o personalizar una de las plantillas de IVA prediseñadas. Luego, configure el módulo de transferencia Five9 para pasar las llamadas entrantes y los datos de la persona que llama a un agente virtual.

Luego, el agente virtual puede ofrecer una amplia variedad de capacidades de autoservicio, utilizando reconocimiento de voz y texto a voz en cientos de idiomas y una amplia variedad de voces.

Lo que es aún más poderoso es que, como se describe en la siguiente sección, sus agentes virtuales podrán responder a mensajes abiertos como "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?" utilizando

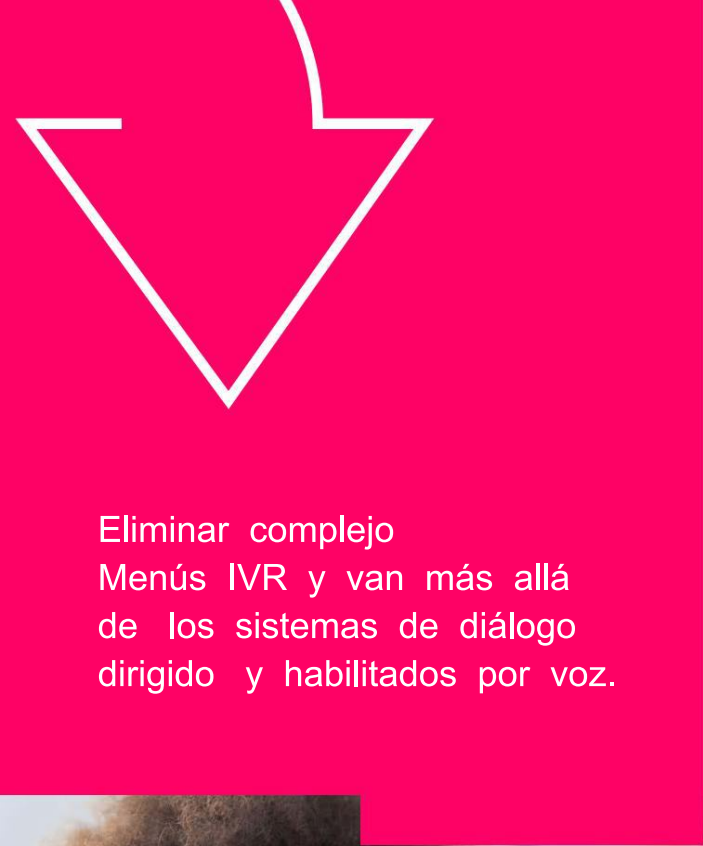
el procesamiento del lenguaje natural. Esto hace que la experiencia del usuario sea más conversacional y al mismo tiempo le

permite automatizar tareas que antes eran demasiado engorrosas para manejarlas mediante el reconocimiento de voz.

Para 2024, el 40% de las aplicaciones empresariales tendrán conversación integrada

IA, en comparación con menos de 5% en 2020.⁴

⁴ "Tecnologías emergentes: resumen de investigaciones sobre PNL y UI conversacional", Gartner, Inc. 2021.



Eliminar complejo Menús IVR y van más allá de los sistemas de diálogo dirigido y habilitados por voz.

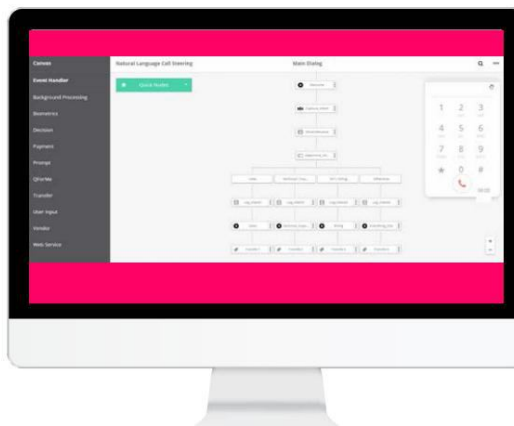


Procesamiento natural del lenguaje

Agentes virtuales que entienden

El procesamiento del lenguaje natural facilita que sus clientes obtengan soporte a través del autoservicio porque la complejidad de la interacción se puede simplificar drásticamente. También aumenta el porcentaje de consultas que se pueden automatizar, ayudándole a reducir costos. La PNL le permite eliminar menús IVR complejos e ir más allá de los sistemas de diálogo dirigido y habilitados por voz. Five9 Intelligent Virtual Agent lo ayuda a adoptar la PNL al empaquetar e integrar las tecnologías más avanzadas de empresas como Google e IBM en Five9.

Vea una demostración de la llamada de dirección en lenguaje natural.



Con PNL podrás hacer:

Coincidencia de intenciones: esto le permite a su agente virtual determinar lo que quiere su cliente. Las intenciones se crean para cualquier cosa que un cliente pueda solicitar. Para cada intención, simplemente proporcione un conjunto de ejemplos de cómo el cliente podría realizar la solicitud. Por ejemplo, "Quiero programar una cita" o "Quiero cancelar una cita". Luego, el agente virtual compara las solicitudes de los usuarios con las intenciones que sabe cómo resolver ("Reservar cita" o "Cancelar cita"). A medida que los clientes utilizan sus agentes virtuales, puede incorporar lo que han dicho en ejemplos de capacitación que los ayuden a ser más inteligentes con el tiempo.

Extracción de entidades: esto le ayuda a extraer información importante de lo que se le dice a su agente virtual para que pueda actuar en consecuencia. Esta información puede incluir entidades del sistema como fechas, horas, nombres de lugares, cantidades, entidades definidas por el desarrollador o entidades de usuario temporales.

Control de diálogo: esto le permite controlar el flujo de la experiencia conversacional entre el cliente y el agente virtual para que pueda optimizar el diálogo para recopilar de manera rápida y precisa la información necesaria para responder a su solicitud.



Casos de uso comunes y Beneficios de costos

Dirección de llamadas en lenguaje natural

Muchas empresas utilizan IVA para dirigir las llamadas a la persona o departamento correcto ("Por favor, dígame a quién le gustaría comunicarme").

Las llamadas se pueden enrutar rápida y fácilmente sin que la persona que llama tenga que esperar a una recepcionista.

Programación de citas

Los clientes, incluidos los proveedores de atención médica, utilizan IVA para programar citas y enviar recordatorios.

Esto mejora la experiencia del cliente al permitirles reservar citas en cualquier momento del día o de la noche. También reduce el costo de servicio al reducir la necesidad de más personal de recepción.

Procesamiento de pagos compatible con PCI

Una gran organización gubernamental estatal utiliza IVA para procesar pagos de todo tipo de servicios, incluida la renovación de licencias de conducir y el pago de tarifas. El cliente atiende hasta 500.000 llamadas cada mes. Al automatizar el procesamiento de pagos, han ahorrado cientos de miles de dólares cada mes en costos laborales mientras

garantizar que el procesamiento de pagos cumpla con las regulaciones PCI-DSS.

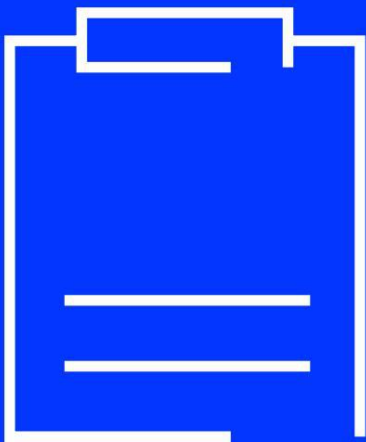
Inscripción de seguro

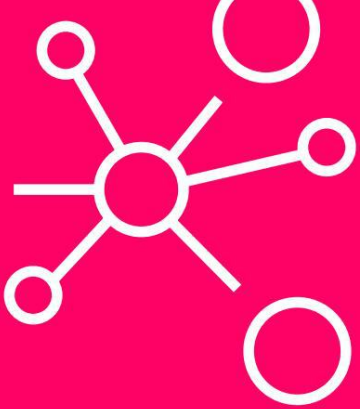
Una organización ofrece inscripción a beneficios de salud a través de IVA que procesan 350.000 llamadas por mes. La automatización de la inscripción

les permite crecer durante los períodos de inscripción abierta más ocupados y, al mismo tiempo, reducir los costos laborales en cientos de miles de dólares cada mes.

Conserje virtual

Una importante cadena hotelera permite a los consumidores gestionar reservas a través de IVA. Maneja más de 600.000 llamadas cada mes y mejora la experiencia del servicio al permitir a los viajeros hacer y cambiar reservas de manera más conveniente.





Estudio de inferencia Five9 ofrece un conjunto de aplicaciones de autoservicio empaquetadas previamente. Puede utilizar estas aplicaciones tal cual, ampliarlas o crear las suyas propias desde cero.



Biblioteca de tareas

Cosas que tu agente virtual podrá hacer

Creador de citas

Para cualquier negocio basado en servicios profesionales, la gestión de citas puede ser una carga.

Libere a su personal y ofrezca a sus clientes una línea directa 24 horas al día, 7 días a la semana para programar sus propias citas. Esta aplicación se puede integrar fácilmente con cualquier sistema de calendario existente.

Recordatorio de cita

Las no presentaciones son un verdadero problema para las prácticas profesionales. Minimice las ausencias sin desviar a su personal de otras tareas mediante la creación de un sistema de recordatorio automatizado.

La aplicación es fácil de personalizar con el mensaje de su marca e integrarse con su sistema de citas.

Pagos con tarjeta

Los pagos con tarjeta de crédito consumen mucho tiempo y exponen a su empresa a posibles infracciones. Elimine ese riesgo con una tarea automatizada compatible con PCI. La tarea de Pago con tarjeta de crédito PCI permitirá a los clientes ingresar los detalles de su tarjeta de crédito y el monto del pago.

Luego procesará el pago, por teléfono, las 24 horas del día.

Colecciones

Comience con la aplicación Colecciones para automatizar el proceso de seguimiento de las cuentas pendientes. Extrae los datos del deudor de una hoja de cálculo o, si lo prefiere, integra la solución con tu sistema de facturación. Esto es una forma fácil y económica de gestionar los deudores.

Emisión de billetes entrantes

Gestionar un servicio de asistencia requiere una organización suprema.

La aplicación Inbound Ticketing simplifica la creación rápida de una solución que permite a los clientes elegir

servicio. Cuando se requiere un agente humano, una pantalla emergente muestra detalles del historial de la cuenta y el estado del ticket.

Restablecimiento de contraseña

Esta aplicación ofrece una solución ideal a un problema común y costoso: los usuarios pueden restablecer las contraseñas de su sistema sin la intervención del departamento de TI. Todo está automatizado mediante seguridad biométrica para autenticar a cada usuario mediante huella de voz, lo que ahorra tiempo y frustración a todos.

Retirada de productos

Proteja su marca actuando con rapidez si un producto es necesario recordarlo. Utilice la aplicación Product Recall para configurar campañas para hacer frente a una variedad de situaciones. Busque datos o intégrelos con otros sistemas para crear una respuesta "lista para funcionar". La seguridad proporcionada refleja bien el negocio en tiempos difíciles.

QparaMe

La aplicación QforMe facilita la configuración de un servicio que permite a los clientes recibir una devolución de llamada en lugar de

que esperar en espera. Los clientes están encantados de recibir este nivel de servicio; es una parte valiosa



Biblioteca de tareas

Búsqueda de pedidos

Proporcionar a los clientes una línea de ayuda las 24 horas para consultar el estado del pedido. No es necesario contratar más agentes para trabajar

las 24 horas del día. La aplicación Order Lookup significa que puede crear e implementar rápidamente un sistema de autoservicio, brindando un mejor servicio al cliente a un costo mínimo.

Activación del servicio

Cree fácilmente un mensaje de servicio al cliente para saludar a cada nuevo cliente con noticias sobre la activación del servicio, extrayendo datos de una hoja de cálculo o mediante una integración simple.

Notificación de interrupción

Realice llamadas rápidas por cortes de servicio automatizando el proceso mediante una personalización simple dentro de la aplicación Notificación de cortes. Es extremadamente fácil crear un mensaje de marca para mejorar la experiencia del cliente.

Asistente inteligente

Reconozca a los clientes con una interacción personalizada, no con un árbol de opciones de menú, consultando los datos que ya tiene. La aplicación Smart Attendant facilita la integración del reconocimiento de voz y de indicaciones personalizadas de texto a voz según la ubicación, las preferencias y el historial.

Enrutador inteligente

Los volúmenes de llamadas varían según el día, la hora del día, las estaciones y los días festivos. Utilice la aplicación Smart Router para enrutar llamadas según una variedad de variables. Esta es la forma rápida e inteligente de implementar el enrutamiento inteligente de llamadas y mejorar la experiencia del cliente.

Días nevados

Utilice la aplicación Snow Days para crear cualquier campaña en la que necesite enviar rápidamente un mensaje a un grupo definido con un mínimo de complicaciones. No pierda el tiempo respondiendo llamadas; envíe el mensaje primero.

Búsqueda de suscripción

Ofrezca a los clientes un servicio para consultar los datos de su membresía.

Establecer un servicio automatizado para brindar atención 24x7 línea de ayuda que simplemente consulta registros según el número de miembro.

Recordatorio de suscripción

Mantenga los clientes que ya tiene. Implementar un sistema de recordatorio para contactar a los clientes cuando la membresía está a punto de expirar. La aplicación Recordatorio de suscripción hace

Es fácil comenzar y crear el mensaje adecuado para reflejar su marca. Piense lateralmente y cree otra campaña para ofrecer ofertas especiales en aniversarios emblemáticos.

Actualización de tickets de soporte

La aplicación Support Ticket Update hace que la emisión de tickets sea aún más inteligente al proporcionar a los clientes actualizaciones a través de llamadas salientes automatizadas. Es una forma sencilla y asequible de mantener informados a los clientes. Cree e inicie múltiples campañas, ejecútelas desde una hoja de cálculo o intégreelas con otros sistemas.

Encuesta

Agregue un nivel adicional de atención al cliente con salida encuestas o presente su encuesta de satisfacción de los empleados como una práctica encuesta telefónica. Múltiples plantillas prediseñadas significan infinitas opciones para una fácil personalización.



Aprende más.

¿Quiere obtener más información sobre cómo nuestros agentes virtuales pueden ayudarle a mejorar el servicio y la asistencia al cliente?

Visite [nuestro sitio web](#) o llámenos al +1-800-553-8159.



Biblioteca de tareas

telerelej

La solución Teledock es la elección inteligente para un control remoto sistema de cronometraje. Los trabajadores de campo utilizan un teléfono estándar para llamar y marcar la entrada y la salida. La autenticación se realiza mediante biometría de voz, pero esta solución es económica y fácil de configurar.

Registro de alerta de texto

Una forma rápida y sencilla para que tus clientes se registren para recibir sus alertas importantes. Junto con nuestras aplicaciones de notificación de apagones o días de nieve (SMS y voz), la aplicación de registro mantiene una lista de todos sus clientes que desean recibir mensajes importantes.

Seguimiento + seguimiento

Track + Trace tiene sentido en un entorno de llamadas de gran volumen. La aplicación Track + Trace significa que puede crear rápidamente una opción de autoservicio y al mismo tiempo conservar la capacidad de hablar con un agente cuando sea

Enrutador de código postal

Promueva una presencia de marca unificada y brinde un servicio local personalizado utilizando la aplicación ZIP Code Router. Es rápido y sencillo actualizar la aplicación para dirigir llamadas según el código postal de la persona que llama. Disfrute de la eficiencia de la centralización.

Servicio de corte

Realice llamadas rápidas por cortes de servicio automatizando el proceso mediante una simple personalización de la aplicación. Es fácil crear un mensaje de marca para mejorar la experiencia del cliente.

Dirección de llamadas en lenguaje natural

Esta es una tarea entrante que utiliza la frase hablada de la persona que llama para determinar un destino de transferencia. La tarea da la bienvenida a la persona que llama y comienza con el mensaje "¿Cómo puedo ayudarte hoy?" Proporciona un almacén de datos de dirección de llamadas estándar para las declaraciones de las personas que llaman y los informes de destino de la dirección.

Búsqueda de Salesforce

necesario.

Esta es una integración preempaquetada con Salesforce. Permite al agente virtual leer y escribir desde Salesforce CRM.

Búsqueda de MS Dynamics

Esta es una integración preempaquetada con Microsoft Dynamics.

Permite que el IVA lea y escriba desde Dynamics CRM.

Referencias

Página 1

1 “El Informe de Audio Inteligente”, National Public Investigación de Radio y Edison, 2020. <https://www.nationalpublicmedia.com/insights/reports/smart-audio-report/#download>

2 “Smart Talk: cómo las organizaciones y los consumidores están adoptando asistentes de voz y chat”, Capgemini, 2019. <https://www.capgemini.com/dk-en/news/charla-inteligente-cómo-las-organizaciones-y-los-consumidores-están-adoptando-asistentes-de-voz-y-chat/>

3 “Los IVA pueden rehacer el panorama del autoservicio, DMG Consulting”, 2018. <https://www.dmgconsult.com/ivas-can-remakeself-service-landscape/>

Página 4

4 “Tecnologías emergentes: resumen de investigaciones sobre PNL y UI conversacional”, Gartner, Inc. 2021. <https://www.gartner.com/document/3995389?ref=solrAll&refval=273924463>



Sede de América del Norte
3001 Obispo Drive
Suite 350
San Ramón, CA 94583
925.201.2000

Oficina Regional LTAM
AV. Roque Petroni Jr., 850
10º andar, Torre R, Jaceru
Jardim das Acacias – São Paulo –
SP 04707-000 Brasil
Oficina Regional APAC

Oficina Regional EMEA
29 Calle Throgmorton
Londres EC2N 2AT
Reino Unido

1 Calle del Mercado, Nivel 32
Sídney Nueva Gales del Sur 2000
Australia

Five9 y el logotipo de Five9 son marcas comerciales registradas de Five9 y sus subsidiarias en los Estados Unidos y otros países. Otras marcas y las marcas pueden ser reclamadas como propiedad de otros. Los planos, especificaciones y descripciones de los productos aquí incluidos se proporcionan únicamente con fines informativos y están sujetos a cambios sin previo aviso, y se proporcionan sin garantía de ningún tipo, expresa o implícita. Copyright © 2021 Five9, Inc.