Publicado en Madrid el 18/10/2019

Ydilo EVA, el IVR deja paso a la Inteligencia Artificial

Cuando se usa la voz para pedir algo al móvil, coche o altavoz inteligente, no deja de sorprender su grado de comprensión; diríase que conversar con una máquina está cada vez más cerca de hacer realidad al legendario HAL 9000 del filme 2001: una odisea del espacio. En Ydilo llevan más de veinte años trabajando con ese objetivo

Y es que cada vez que se llama por teléfono a alguna de esas grandes compañías estandarte de la digitalización, la experiencia única de usuario y la focalización en el cliente, la atención automática es realizada por sistemas que parecen sacados de los años 60 (literalmente): “Si su consulta es sobre facturas, pulse o diga 1.”

El IVR (siglas en Interactive Voice Response), sea con marcación por tonos (DTMF, Dual-Tone Multi-Frequency) o con reconocimiento del habla para redirigir la llamada al agente más adecuado, sigue estando presente en la mayor parte de los centros telefónicos de atención al cliente, a pesar del rechazo general, de su inflexibilidad y de sus innumerables desventajas.

Es entonces cuando surge la pregunta: Si la tecnología está tan avanzada como se ve al alrededor, ¿por qué no la encuentran los clientes cuando llaman a su banco, a su proveedor de luz o aseguradora? Si se debe hablar con una máquina para resolver una cuestión al teléfono, ¿por qué no entiende como el altavoz del salón de casa?

Afortunadamente los IVRs están en vías de sustitución por los asistentes virtuales empresariales, entre los cuales Ydilo EVA destaca por su calidad y nivel de implantación actual en grandes empresas españolas.

Ydilo EVA dispone de una Inteligencia Artificial en rápida y constante evolución, aprendizaje automático (Deep Learning), capacidad de comprensión del lenguaje natural (NLU), etc., y un nuevo paradigma de diseño de interfaces persona-máquina, realmente centrada en adaptar la llamada al hablante y no al revés, lo cual supone un avance cualitativo en la interfaz conversacional omnicanal.

Ydilo EVA permite una interlocución con los usuarios realmente natural a través de teléfono, web, o aplicación móvil, resolviendo de manera automática la mayor parte de las cuestiones planteadas. Es una plataforma SaaS no sólo capaz de atender con naturalidad millones de llamadas, sino que además incluye herramientas de Text Analytics que permiten supervisar en tiempo real la calidad de las interacciones, incluida la de los usuarios con el Contact Center. Las ventajas son inmediatas y evidentes, incremento de la satisfacción de los usuarios en relación con los antiguos IVRs y reducción sustancial de costes para las compañías.

Ydilo EVA inicia una nueva era, en donde el asistente virtual ya no está solo disponible en los teléfonos

móviles para uso personal, sino para las empresas que quieran ofrecer la mejor atención a sus clientes.

https://www.ydilo.com/noticias.html

Datos de contacto:
Domingo López
609546362

Nota de prensa publicada en: Madrid

Categorías: Inteligencia Artificial y Robótica E-Commerce Software

NotasdePrensa
https://www.notasdeprensa.es