Publicado en Madrid el 11/05/2022

Así es Croni, el primer agente virtual animado con personalidad

La empresa tecnológica Vozitel lanza Croni, el primer agente virtual animado que incorpora inteligencia artificial para la atención telefónica. Este novedoso sistema es capaz de gestionar exitosamente reservas para citas médicas, en hostelería y restauración, a partir de conversaciones inteligentes. De esta manera, el asistente virtual consigue que la actividad de los agentes tradicionales, deriven a tareas que involucran una mayor profesionalidad y complejidad

Tradicionalmente, los agentes virtuales se han visto afectados por una imagen robotizada, generalizada, sobre su labor dentro de la atención al cliente. Croni, por el contrario, se convierte en el primer CallBot en versión animada presentada a medios hasta el momento.

“Hemos decidido dar una imagen a la personalidad que ya tiene Croni. Es muy importante humanizar la experiencia de los usuarios con los robots, para que su adaptación a este tipo de servicios sea más rápida y mejor. Los CallBots son útiles para infinidad de procesos de negocio, por ello, en Vozitel le damos suma importancia a la experiencia que los usuarios tienen al interactuar con nuestros CallBots”, asegura Tomás Chiesa Project Director en Vozitel con más de 10 años de experiencia en la expansión de negocio e innovación.

Asimismo, según el experto, se diferencian de los contestadores automáticos en las llamadas debido a que estos “ofrecen opciones limitadas con frases pregrabadas y flujos de conversación muy rígidos“. Además, con solo una línea de teléfono, “Croni elimina al completo el tiempo de espera de los clientes para conectarse con el operador, pudiendo además realizar trámites en menos tiempo, y en cualquier momento, por su disponibilidad 24 horas. Un servicio que, con la tecnología más antigua, sería imposible de realizar”, añade, Tomás Chiesa.

Otra de sus ventajas implica que, gracias a estos agentes virtuales, múltiples empresas dedicadas por completo o parcialmente a la atención al cliente, podrán trabajar con un sistema capaz de gestionar cualquier tipo de citas a través de la inteligencia artificial conversacional. “Al gestionar las citas nos referimos a crear una nueva convocatoria, consultar los detalles de la misma, cancelar o modificar cualquier característica como la fecha, ubicación, tipología etc.” afirma el director de proyecto de Vozitel, Tomás Chiesa.

Incluso, según las cifras de sus propios clientes, al permitir automatizar la gestión de citas por voz, se reduce el coste por cita tramitada, recuperando un retorno de la inversión del 50%. De esta manera, permite liberar a los agentes telefónicos para dedicar su tiempo a otras gestiones más complejas que requieren un trato más personal, como por ejemplo para el sector salud, el apoyo humano en un preoperatorio.

Con Croni, el abandono de llamadas de las empresas se ve reducido al 0%, debido a que la tecnología

de los CallBots, “es capaz de adaptarse automáticamente a la demanda sin necesidad de aumentar la plantilla ante picos de trabajo, y, por tanto, de incremento de costes”, asegura el director de proyectos, Tomás Chiesa. En otras palabras, implica que la asistencia en la gestión está asegurada por parte del asistente virtual.

No obstante, es importante, más allá del trabajo, la conexión humana y su implicación, pues “a pesar de que asistentes virtuales como Croni faciliten el trabajo y supongan un ahorro real, la labor humana es un elemento esencial para fidelizar consumidores”, garantiza.

En este sentido, Tomás Chiesa trata la empatía como elemento significativo y conciliador que no sustituye el trabajo, sino que maximiza el capital humano para tareas de mayor complejidad y valor profesional para el usuario, así como la Customer Experience.

Datos de contacto:
Cristina Martos Tablado
910 841 500

Nota de prensa publicada en: Madrid

Categorías: Nacional Medicina Telecomunicaciones Inteligencia Artificial y Robótica Marketing Emprendedores E-Commerce Software Seguros Restauración

NotasdePrensa
https://www.notasdeprensa.es