

# AMELIA<sup>®</sup>

## Interaction Center

### Amelia IC, el agente virtual de IA conversacional más humano

Las empresas luchan con dos desafíos difíciles y perpetuos: Reducir costos operativos mientras mejoran la experiencia de los clientes. Amelia IC, el agente virtual de IA conversacional líder en el mercado, permite a las empresas lograr ambos sin sacrificar la producción o la calidad; de hecho, Amelia crea mejoras en esas áreas y más.

Amelia IC, la principal solución de IA conversacional y de empleados digitales de la industria, ofrece los mejores elementos de la interacción humana conversación, expresión, emoción y comprensión a miles de experiencias de usuario todos los días, impulsando conexiones profundas y de mayor valor comercial.

Ya sea que su empresa esté tratando de aumentar la productividad, renovar las experiencias de los clientes o mejorar el alcance de las ventas directas, Amelia IC e IA conversacional son la respuesta. Las empresas de todas las industrias verticales están desarrollando e implementando casos de uso de IA conversacional con Amelia que ofrecen retorno de la inversión en varias dimensiones.

### Capacidades de Amelia:



#### Comprensión en Lenguaje Natural

Amelia entiende las palabras y su significado previsto, proporcionando respuestas contextuales con alta precisión y una entrada de información mínima para el entrenamiento.



#### Comprende los sentimientos

Amelia entiende el sentimiento del usuario y ofrece respuestas apropiadas, asegurando una alta satisfacción del usuario.



#### Analíticos en Tiempo Real

El análisis de negocios destaca el valor y las áreas importantes para la optimización continua de la funcionalidad de Amelia.



#### Conectividad con los Sistemas Empresariales

El propósito principal de Amelia es ejecutar y resolver tareas de extremo a extremo en nombre de los clientes y usuarios finales en los sistemas back-end existentes.



#### Cambio Contextual

A diferencia de un chatbot, Amelia cambia entre conversaciones y temas de manera flexible, proporcionando experiencias humanas de calidad.



#### Habilidades Verticales Pre-Construidas

Amelia ha sido entrenada previamente en palabras y procesos de negocio específicos de la industria para acelerar los tiempos de implementación.



#### Presentación de Información Visual

Amelia a través de su consola, controla lo que ven los usuarios (Web /móvil) para que guíarlos visualmente a través del proceso.



#### Aprendizaje y Mejora a través del Tiempo

Amelia utiliza la observación y el aprendizaje supervisado para aumentar su conocimiento y aprender nuevas habilidades a lo largo de su vida.



#### Colabora con los Agentes Humanos

Después de escalar los problemas a los empleados humanos, cuando es necesario, Amelia puede asesorarlos sugiriendo respuestas basadas en miles de conversaciones anteriores.

## Telefónica

### Telefónica

Telefónica implementó a Amelia como representante de servicio al cliente en vivo en tiempo real. Después de cuatro meses de tráfico incremental, Amelia ahora maneja el 100% de todo el volumen de llamadas. Ella reconoce la intención del cliente correctamente en el 90% de las llamadas, y las tasas de abandono de clientes en las llamadas dirigidas por Amelia disminuyeron un 24% desde la semana inicial de implementación.

## Bankia

### Bankia

Bankia contrató a Amelia, rebautizada como Bianca, para ayudar a gestionar las crecientes solicitudes de los clientes de soporte telefónico por voz y soporte de aplicaciones móviles. Después de cuatro meses, Bianca estaba llevando a cabo casi 50,000 conversaciones activas por mes. Menos de un año después de que Bankia la desplegara, promedia más de 150,000 conversaciones al mes, con tasas de resolución y reconocimiento de intenciones del 90% cada una. Recientemente superó 1 millón de conversaciones totales, superando con creces las expectativas de la iniciativa.

## Amelia, el agente virtual de IA conversacional más humano

# AMELIA<sup>®</sup>

## Interaction Center

Amelia IC es líder en este Cuadrante Mágico. Amelia, anteriormente IPsoft, tiene su sede en Nueva York, EE. UU. Tiene oficinas en múltiples países de América, Asia, Sudeste Asiático, Europa, India y Australia.

Amelia IC es una plataforma de IA conversacional empresarial integral que integra y automatiza canales de chat, mensajería y voz con agentes físicos y agente virtuales, todo respaldado por una evolucionada automatización de procesos. Además, el portafolio ofrece componentes complementarios para ayudar con la gestión de las Tecnologías de Información, como AIOps. Se utilizan terceros para apoyar los servicios de voz y traducción.

### Cuadrante Mágico de Gartner:



### Plataformas de IA Conversacional para Empresas

Fuente: Gartner (enero 2022)

Diseño de experiencia conversacional natural. La experiencia del cliente con Amelia en voz es funcional y con buen flujo, mostrando muchas características naturales de las conversaciones. La experiencia de diseño se hace más fácil con plantillas prediseñadas, herramientas gráficas y la característica única de usar su propio asistente virtual para diseñar la construcción de chatbots y asistentes virtuales empresariales. Todo esto señala un camino a seguir para experiencias de diseño de menor esfuerzo y cero/bajo código.

Diseñado para escala y alto rendimiento. La plataforma Amelia IC tiene un diseño consistente y bien pensado para manejar flujos de trabajo. Está diseñado para trabajos masivos y de alto rendimiento que se encuentran en dominios como grandes mesa de servicio al cliente, ITSM y Ops. Los controles de administración funcionalmente profundos ofrecen un mayor grado de gobierno dentro de la empresa.

Habilidades superlativas de automatización de procesos. Amelia tiene una de las capacidades de automatización de procesos nativos más fuertes de este grupo con capacidades profundas y excepcionales, como la construcción de procesos dinámicos en tiempo real para resolver problemas de lógica conversacional.