

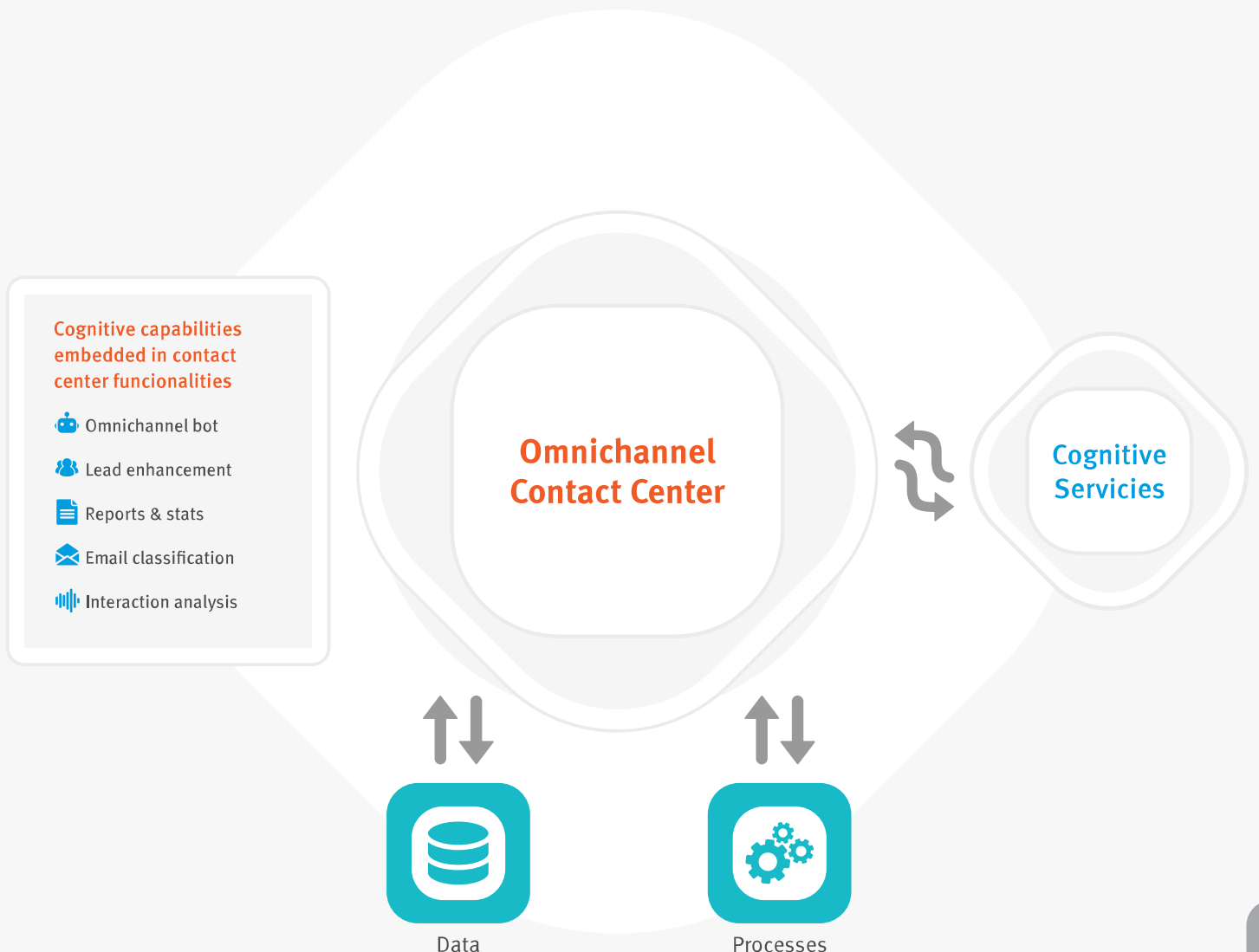
# Cognitive Contact Center

Contact Center + Inteligencia Artificial

# ¿Qué es inConcert Cognitive Contact Center?

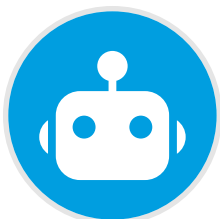
La respuesta en una línea es: tomamos nuestro premiado Omnichannel Contact Center y le agregamos prestaciones cognitivas que benefician a tu operación. Si quieres la respuesta más larga, sigue leyendo. Tú ya sabes que para mantener tu operación rentable necesitas aumentar tus ingresos, lograr mayor productividad y, al mismo tiempo, retener a tu cliente. Hay dos factores que tú no controlas: la velocidad con la que se dan los cambios y la mayor exigencia del mercado.

Es aquí donde la tecnología de contact center puede apalancarse con inteligencia artificial y así marcar una diferencia significativa en la operación y en el resultado del negocio. Si bien la inteligencia artificial no es una tecnología nueva, su adopción dentro del ámbito del contact center en un estado del arte lo suficientemente desarrollado sí lo es.



# Prestaciones Cognitivas

En inConcert hemos invertido en investigación y desarrollo con el objetivo de incluir prestaciones cognitivas a nuestra plataforma omnicanal, en aquellas áreas donde realmente podemos mostrar beneficios concretos. El resultado es inConcert Cognitive Contact Center.



## Bot & Agent Assistant

En inConcert Cognitive Contact Center hemos elevado el concepto del chatbot a un nuevo nivel. Nuestra tecnología permite, por ejemplo, detectar la intención detrás de una pregunta, integrar el chat con los datos y procesos de negocios de tu empresa y facilitar el consumo de información de una base de conocimiento.

Además puedes utilizarlo como un primer nivel de atención. O sea, el chatbot, atiende y procesa la interacción e interpreta la intención del cliente y solamente recurre al agente si no tiene certeza de la respuesta correcta. De esta forma el tiempo de los agentes se utiliza únicamente para procesar las respuestas complejas y entrenar al chatbot, mejorando así la atención y reduciendo los costes operativos.



## Lead Enhancement

Te permite normalizar, enriquecer, indexar y realizar búsquedas en datos no estructurados en tiempo real para perfilar y enriquecer los leads. Imagínate como se potenciarían tus ventas si al recibir un lead, generado desde marketing digital por ejemplo, al mismo tiempo conocieras su sentimiento respecto a tu marca, su familiaridad con tus líneas de productos y sus preferencias.

Toda esta información – que está escondida en bases de datos no estructuradas, como por ejemplo la actividad de tu lead en las redes sociales – la puedes transformar en ingresos mediante la tecnología cognitiva.

## Prestaciones Cognitivas *cont.*



### **Email Intelligence**

Optimiza al personal de tu empresa y sorprende a tus clientes con una respuesta inmediata con los automatismos de clasificación y auto respuesta inteligente de correos electrónicos.

Gracias a la capacidad de análisis y comprensión del lenguaje natural, inConcert permite clasificar los correos electrónicos que llegan a tu centro de contactos para distribuirlos a las unidades encargadas de responderlos o para generar información que te permita tomar decisiones de negocio. Incluso puedes automatizar todo el proceso con respuestas automáticas en función del contenido del mensaje.



### **Interaction Analytics**

Obtén valiosa información del análisis del lenguaje natural que utilizan tus clientes. Por ejemplo, conoce sus sentimientos respecto a tu marca o descubre si están conformes con el servicio o si tienes que actuar para mejorarlo y que tendrías cambiar, sin necesidad de preguntárselo.

Nuestro contact center cognitivo te permite obtener valiosa información analizando el uso del lenguaje. También puedes mejorar la calidad de la atención o identificar oportunidades al detectar frases problemáticas e intenciones.



[www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)



inConcert implementa soluciones de centro de contactos que ayudan a incrementar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los usuarios. Cada solución, que puede instalarse en sitio o residir en la nube, es personalizada utilizando nuestras avanzadas herramientas de software especializado y servicios profesionales. Por más información visite [www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)