



Tu asistente en todos canales digitales

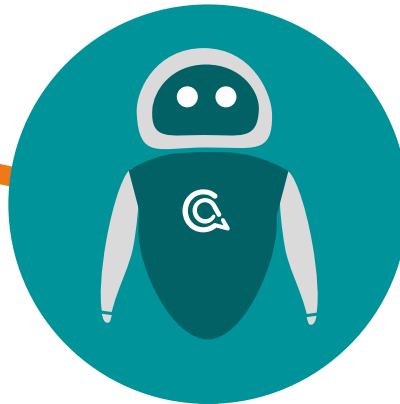


Tu Asistente En Todos
Los Canales Digitales

Redes Sociales



Bot



Agente



"Las aplicaciones de autoservicio se están transformando en el canal preferido de los clientes para realizar sus consultas frecuentes y sus transacciones recurrentes".

Cari AI es un producto que permite establecer o fortalecer la comunicación con tus clientes a través de los distintos canales digitales permitiendo mejorar su experiencia y disminuir los costos y el tiempo requerido en atención telefónica y personal lo cual redundará en la fidelización de sus clientes y en un aumento de sus ingresos o en un mejor aprovechamiento de su personal.

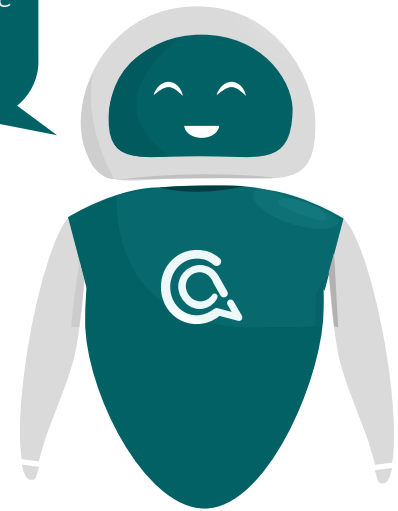
Cari AI recomienda el uso de su bot como medio de comunicación inicial con el objetivo de que pueda apoyar a los clientes en la resolución de dudas o en la ejecución de transacciones frecuentes. En el momento en que el cliente lo requiera o que el bot detecte que no puede responderle al cliente, puede efectuar la transferencia a los agentes, quienes dispondrán de una interfaz de gestión de sus conversaciones en las que el bot les podrá asistir sugiriéndoles las respuestas obtenidas de su base de datos de conocimiento.



Beneficios

- Integración con canales como: Facebook, Twitter, Telegram, Web Chat, App Móvil, SMS, Correo Electrónico.
- Atención autónoma por parte de los bots.
- Derivación de las conversaciones a los agentes cuando así se requiera.
- Acompañamiento a los agentes con respuestas asistidas. Configuración simple de los procesos de atención basada en editores gráficos de flujo.
- Integración dentro de tu sitio web y aplicativo móvil para adicionar la funcionalidad del Agente Virtual
- Autenticación de Clientes vía OTP a través de SMS, email o biometría.
- Posibilidad para tus clientes de acceder a la información en cualquier momento gracias a la disponibilidad 24x7 del sistema
- Ofrece a tus clientes la opción de consultar por distintos medios la información que requieran.
- Soporte de procesamiento de lenguaje natural para la petición de información.
- Soporte de conversaciones en múltiples idiomas.
- Reportes que permiten identificar los temas que más consultan sus clientes para que pueda enfocar sus estrategias de atención, de venta, etc.
- Tableros de control para una visión unificada de los principales indicadores de atención

"Los largos tiempos de espera son una de las causas más comunes de insatisfacción de clientes en todo tipo de servicios, de ahí la importancia de gestionar adecuadamente los mecanismos de atención y el tiempo empleado".



Funcionalidades

Gestión de sus clientes

Ofrezca a sus clientes la posibilidad de consultar por distintos medios la información que requieren, mediante el sitio web o su móvil a través de aplicaciones de mensajería instantánea como telegram o facebook o enviando SMS o email. De esta manera se pueden economizar recursos de atención, mejorar la disponibilidad, disminuir los tiempos de atención, usando estos medios de autogestión.

Mantener su base de datos de clientes actualizada es de gran utilidad para cualquier empresa, ya que le permite establecer contacto con ellos cuando se requiera e ir conociéndolos cada vez más. Además, tener la información registrada permitirá agilizar el proceso de contacto y la entrega de información por parte del sistema.

Gestión de Servicios

Es posible configurar los distintos servicios que se desean ofrecer a los clientes, configurando para cada uno, una base de conocimiento conformada por las posibles preguntas que un cliente puede hacer y sus respectivas respuestas. Estas respuestas pueden incluir texto formateado, imágenes, tablas de datos, links, entre otros. Adicionalmente es posible configurar un menú que permita facilitar la interacción con el cliente.

Gestión de Agentes

El módulo de Agentes te permite tener control sobre quienes están disponible para atender a tus clientes, clasificar el personal de acuerdo con sus habilidades o de acuerdo con los servicios que pueden atender. En cualquier momento puedes consultar el tablero de control para tener claridad sobre lo que está pasando y supervisar las conversaciones que se están llevando a cabo.

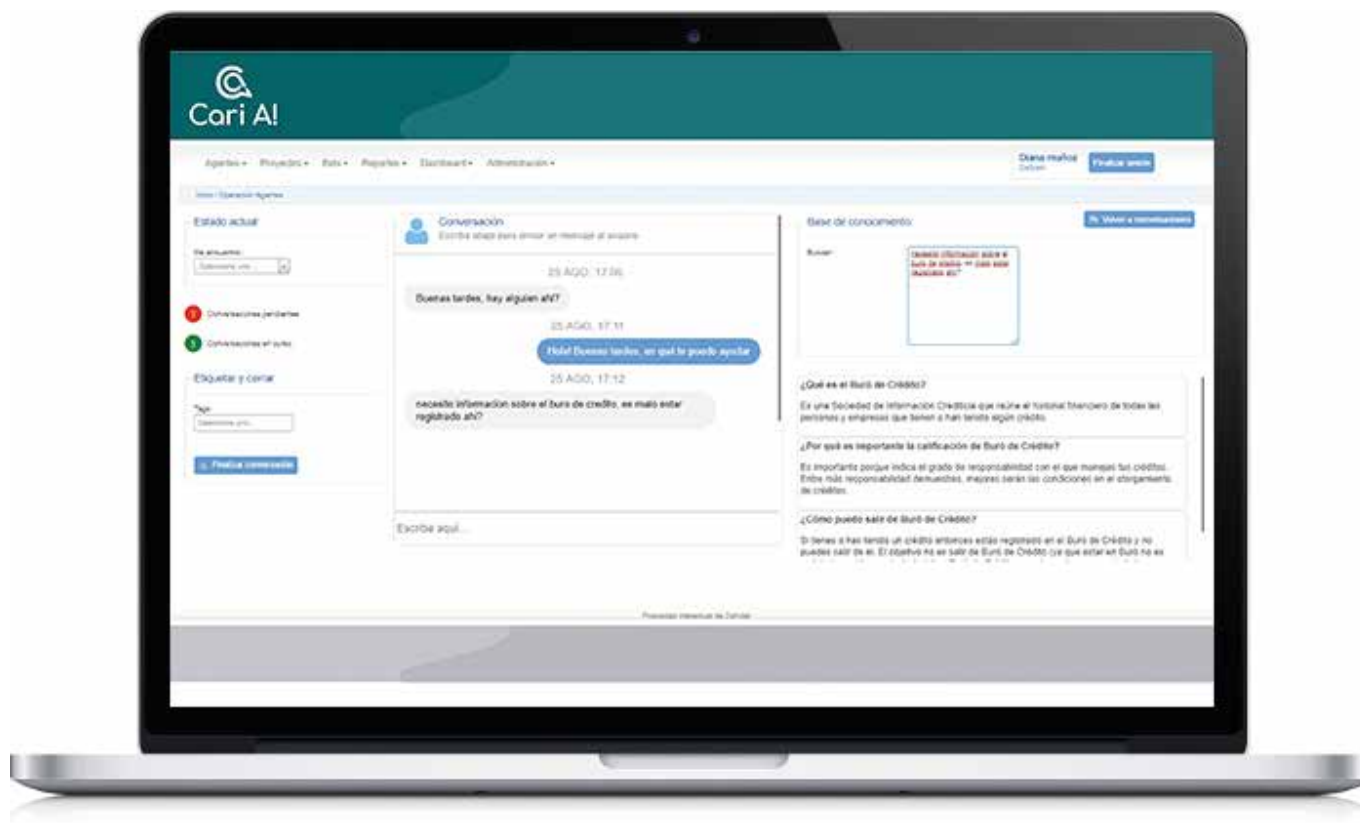
Gestión de las conversaciones

Los agentes tendrán una interfaz de gestión de las conversaciones única para todos los canales, de manera que pueden atender cualquier tipo de conversación de la misma forma. Podrán tener varias conversaciones establecidas en un mismo momento y hacer uso de la base de conocimiento del sistema para poder orientar mejor al usuario. Las conversaciones pueden ser etiquetadas para poder efectuar análisis de qué están consultando los clientes.

Asistencia a los agentes

En la interfaz de gestión de las conversaciones, el bot está acompañando la labor de los agentes.

Por cada mensaje del cliente, el bot revisa en su base de conocimiento y le ofrece a la agente sugerencias de respuestas que con sólo un click el agente puede enviar hacia el usuario, haciendo más efectiva la comunicación y disminuyendo los tiempos de atención.



Mecanismos de Autenticación

Con nuestro sistema de seguridad ofrecemos la opción de realizar la verificación del cliente, de manera que pueda usarse en transacciones que requieran este tipo de seguridad, como confirmaciones de compras o transacciones bancarias, entre otras.

Esta verificación puede realizarse por: SMS, Mail o usando biometría.

Para los dos primeros se puede realizar mediante el envío de un código que el usuario debe enviar en la consulta o transacción que desee realizar.

Para la autenticación por biometría para este tipo de accesos remotos, sugerimos usar biometría de voz, la cual mediante la toma de la muestra de voz de la persona pueda autenticar al cliente..

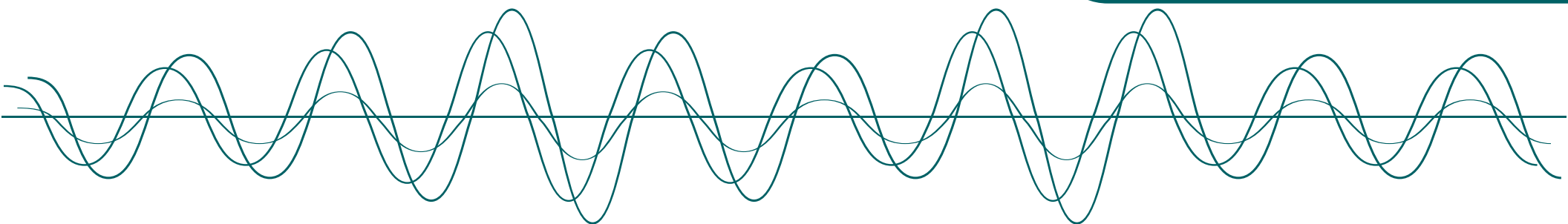
Opciones de comunicación con tus clientes

Dentro de tus procesos de atención es posible que quieras enviar información al correo o al celular de tu cliente, para ello Cari AI cuenta con una plataforma de envío de SMS, email, llamadas telefónicas que pone a tu disposición.

Muy pronto podrás efectuar campañas de promoción, fidelización, encuestas de satisfacción, entre muchas otras opciones.



"Cada vez más usuarios y más diversos utilizan herramientas de comunicación escrita. Es un mecanismo poco intrusivo y que respeta en gran medida la intimidad y es el medio de comunicación utilizado por nuestro Agente Virtual".



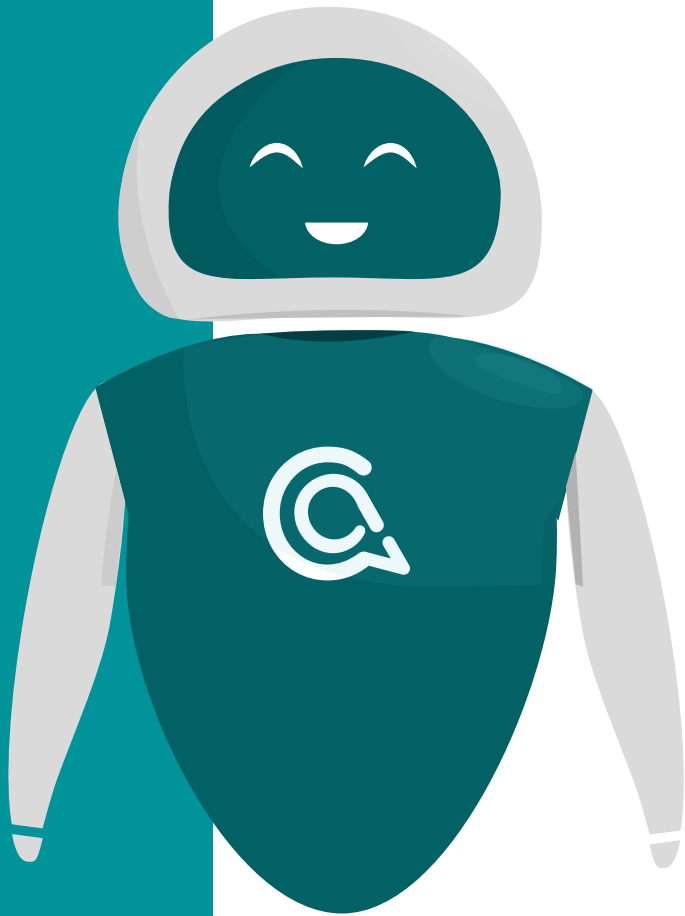
RESUMEN FUNCIONAL

Funcionalidades Disponibles Actualmente

Integración con Redes Sociales
Integración con SMS
Integración con Email
Integración con Apps Móviles
Integración al Sitio Web de tu Empresa
Módulo de Agentes
Asistencia a los Agentes con la Base de Conocimiento
Gestión de Colas de Atención
Gestión de Habilidades de los Agentes
Reasignación de Conversaciones
Clasificación de Conversaciones con la ayuda de Tags
Editor de Flujos de servicio UI
Gestión de múltiples Canales
Importación y Exportación FAQ
Ejecución de tareas en segundo plano
Autenticación biométrica de voz
Soporte de N.P
Tablero de Control Agentes
Tablero de Control Servicios
Reportes Agentes
Reportes Servicios
Reportes Conversaciones
Campañas
Encuestas
Progressive NLU



Contáctanos



www.cariai.com
www.cari.ai
info@cariai.com
310 6061292