

Inteligencia Artificial Generativa



Mejore la experiencia de servicio al cliente y aumente la productividad de su Centro de Contacto integrando la atención digital, de voz y Bots en una única plataforma web a un precio accesible.

INFO	:	expand.com.uy
VIDEO	:	youtube.com/@expandcc
EMAIL	:	info@expand.com.uy
LINKEDIN	:	linkedin.com/company/expand/

Inteligencia Artificial Generativa

El módulo de Inteligencia Artificial Generativa (IAG) de eXpand permite la **creación de asistentes virtuales tanto para atención al cliente así como para la gestión interna de los agentes**. En ambos casos se integra con el Back Office mediante la carga de documentos o acceso web, con un **formato similar a ChatGPT** pero manteniendo su información en un entorno privado.

Lenguaje natural

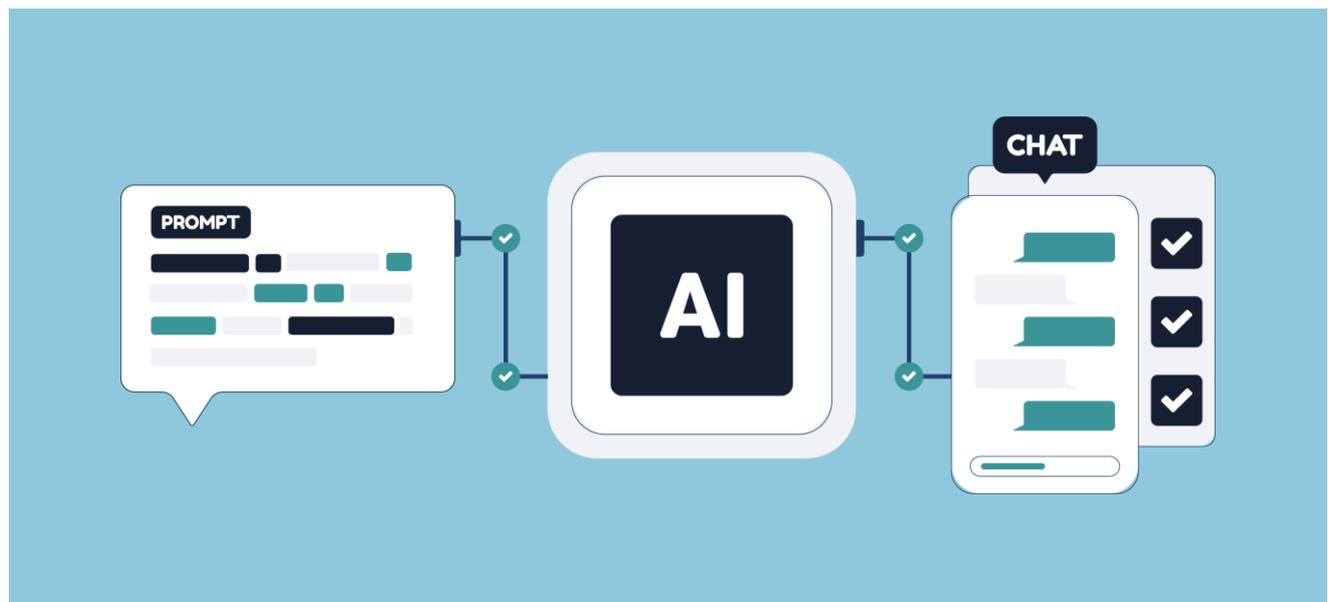
Los asistentes soportan el lenguaje natural, incluyendo **lunfardo, faltas de ortografía y modismos**, lo que evita fallos comunes en este tipo de servicios.

Su eficacia depende de la calidad y cantidad de los datos de entrenamiento, así como del tipo de "prompt" definido (ej. saludos, agradecimientos, traducciones).

Estos aspectos son **controlados por el supervisor sin necesidad de conocimientos técnicos**.

Ventajas

- _ "time to market" inmediato
- _ **aprendizaje continuo** para usuarios de back office
- _ **reducción de costos** de capacitación (rotación de agentes)
- _ **automatización** de la atención al cliente
- _ **entorno privado** para el alojamiento de los documentos
- _ **rápida actualización** del contenido
- _ **mix entre IAG y atención de agentes** humanos



Inteligencia Artificial Generativa

Asistente de autoservicio al cliente

Mediante WhatsApp o chat, los clientes **tienen acceso a un potente asistente que les permite interactuar y resolver consultas automáticamente**, como información comercial, condiciones de productos o servicios, préstamos, gestión de morosidad, u otros servicios ofrecidos. **En caso de ser necesario, la atención es derivada a un agente humano** para completar el servicio.

Con este asistente, su organización **reduce costos y comparte de manera muy simple su base de conocimiento** (FAQs o consultas), además de agiornarse a los tiempos que corren.

Sume Inteligencia Artificial Generativa (IAG) con resultados inmediatos en la operativa de su organización.



Asistente para agentes

Diseñado para respaldar la gestión de cada agente durante la atención al cliente, este asistente proporciona **acceso a la última información de la organización a través de un chat interno**.

Los agentes pueden responder preguntas frecuentes, consultar condiciones de productos o servicios, encontrar la ubicación de sucursales para trámites presenciales, entre otros servicios definidos por la organización.

Este asistente **incrementa la eficiencia de los agentes y reduce los costos de capacitación** asociados a la rotación de empleados.