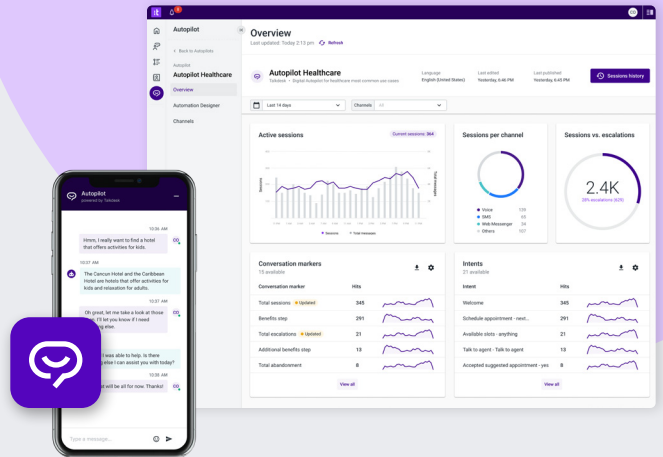




Automatice y resuelva las interacciones a través del autoservicio impulsado por IA.

Atienda a los clientes 24/7 con Talkdesk Autopilot™.



El reto.

En el panorama empresarial actual, las empresas están lidiando con un aumento en las consultas de los clientes, lo que hace que la atención al cliente las 24 horas del día sea un reto acuciante. El volumen cada vez mayor de llamadas ejerce una presión considerable sobre los recursos operativos, lo que a menudo requiere una gran plantilla y una infraestructura de asistencia 24/7. Como resultado, los costes asociados pueden dispararse rápidamente, repercutiendo en la salud financiera de una empresa.

Los clientes de hoy en día también tienen más confianza para buscar información o resolver problemas por su cuenta. Son menos pacientes a la hora de esperar en las colas y quieren respuestas rápidas. Las empresas que no cumplen con estas expectativas corren el riesgo de comprometer la satisfacción y la fidelidad del cliente.

Cómo lo resuelve Talkdesk.

Talkdesk Autopilot™ es un agente virtual impulsado por IA que resuelve de forma autónoma las consultas de los clientes y ofrece respuestas muy precisas a las necesidades de los clientes en el momento en que las necesitan—ya sea por teléfono o a través de un chat en su sitio web. Utilizando IA generativa, Autopilot es capaz de buscar, revisar y extraer información de Talkdesk Knowledge Management™ de forma inteligente y responder a los clientes de forma natural y conversacional. Viene prediseñado de forma única con integraciones y plantillas clave que admiten los casos de uso más comunes del sector desde el primer momento.

Cuando se requiere asistencia en vivo, Autopilot reconoce la necesidad y transfiere sin problemas la conversación y el contexto al agente del centro de contacto adecuado. Además, para proteger su centro de contacto de amenazas internas y externas, Talkdesk Shield utiliza tecnología de IA para autenticar a los agentes y a los clientes, permitiendo conexiones más rápidas. Mejora el cumplimiento, reduce el fraude y ahorra tiempo tanto a los clientes como a los agentes.

La diferencia de Talkdesk.



Mejora el autoservicio.

Reduzca la frustración de los clientes y mejore las tasas de resolución con una IA que entiende prácticamente cualquier pregunta de los clientes y proporcione una respuesta de gran precisión. La IA generativa adapta dinámicamente las respuestas para que coincidan con el contexto, el tono, el destinatario y el canal de interacción específicos.



Acelera el tiempo de creación de valor.

Complemente las automatizaciones prediseñadas de Autopilot con otras personalizadas que satisfagan las necesidades de su negocio y de sus clientes. Con la IA generativa, basta con esbozar un proceso de negocio en una interfaz basada en pasos y sin código para crear nuevas automatizaciones con sólo unos clics.



Controla el coste por interacción.

Aproveche la IA generativa con bots digitales y de voz que brindan un servicio de atención al cliente similar al humano que está disponible 24/7. Autopilots está prediseñado e integrado con CRM y otros sistemas de registro para atender las preguntas más comunes de los clientes desde el primer momento—sin un agente en vivo.



Rentabilidad operativa.

Proteja su marca y asegúrese de que Autopilot se comporta de acuerdo con sus normas de negocio. Observe, ajuste y ponga software de seguridad en la IA—fácilmente, sin depender de especialistas en TI o científicos de datos.

Valor comercial de los Autopilots de IA.

95 %

Ahorro potencial de costes por interacción.

5 %

Aumento de llamadas desviadas y resueltas.

50 %

Mejora de las tasas de abandono.

Cómo funciona.



 Humach



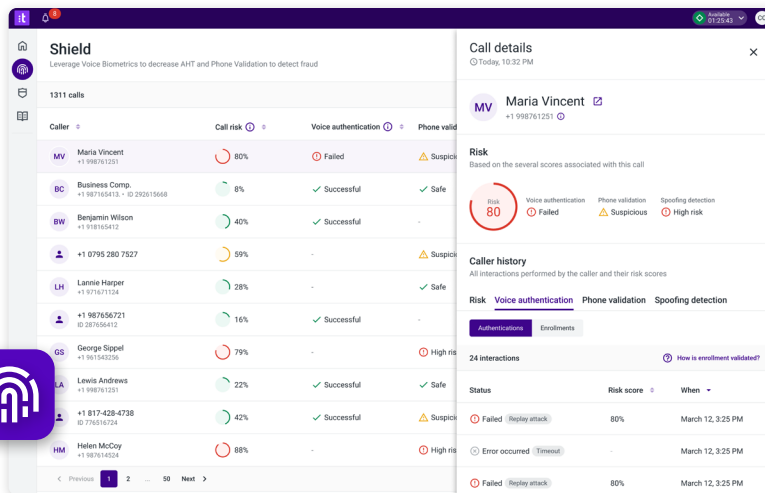
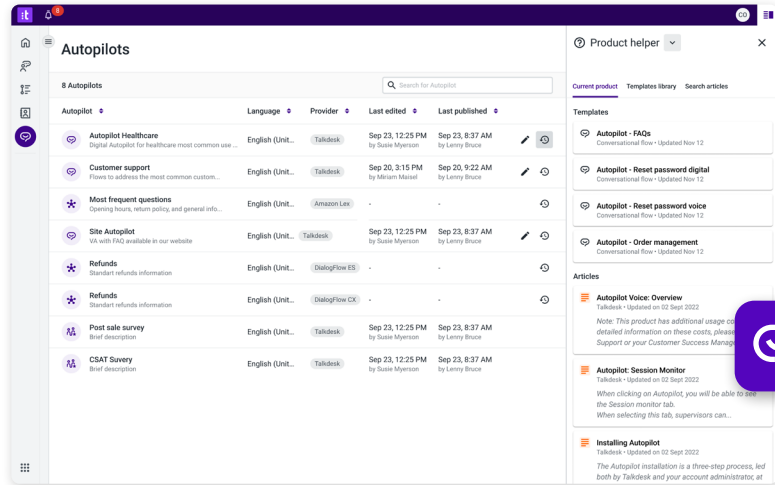
“Desviando digitalmente 80 000 llamadas (38 %) a un agente virtual digital y 85 600 llamadas (37 %) a un agente virtual de voz, hemos mejorado significativamente la eficiencia operativa.”

— JENNIFER LUNDBERG, VP TECHNOLOGY ENABLEMENT, HUMACH

La IA que realmente transforma su negocio.

Talkdesk Autopilot

Automatice las conversaciones de voz y chat digital con un asistente virtual del cliente impulsado por IA que contiene y resuelve preguntas.

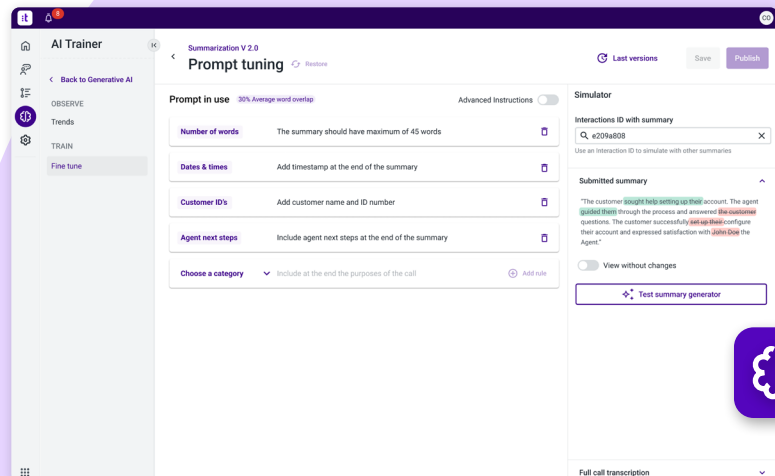


Talkdesk Shield

Proteja su centro de contacto de amenazas internas y externas con un paquete de seguridad que autentica a los agentes y a los clientes con tecnología de IA, mejorando el cumplimiento y reduciendo el fraude.

Talkdesk AI Trainer

Supervise el comportamiento de la IA, ajuste los resultados y establezca software de seguridad para salvaguardar la reputación de su marca—todo ello con una interfaz sencilla y sin código.



Casos de uso prediseñados en todos los sectores.



General

- Enviar alertas proactivas
- Aumentar las ventas adicionales/cruzadas
- Identificar y autenticar
- Responder a las preguntas más frecuentes
- Informe de situación
- Restablecer contraseña
- Gestionar citas



Minorista

- Comprobar el estado del pedido
- Comprobar el estado de fidelización
- Solicitar reembolso
- Registro para garantía
- Comunicar promociones de forma proactiva
- Programar/cambiar citas
- Cancelar pedido
- Cambiar la dirección de envío



Banca

- Agilizar la recuperación de activos y cobros
- Sugerir opciones de refinanciamiento
- Consultar saldos de cuentas
- Transferir fondos
- Activar/desactivar tarjetas
- Generar presupuesto de pago
- Realizar un pago
- Suspender el pago
- Proporcionar información proactiva sobre el bienestar financiero



Seguros

- Proporcionar alertas proactivas de pólizas y reclamaciones
- Ofrecer nuevos productos de seguros
- Comprobar el estado de la póliza y de las reclamaciones
- Introducir reclamación
- Renovar póliza
- Pagar prima
- Obtener un presupuesto



Sector sanitario

- Programar/reprogramar/cancelar/confirmar citas
- Comprobar el estado de la receta
- Renovar receta
- Informar sobre costes
- Recuperar y pagar saldos
- Iniciar la inscripción de nuevos pacientes
- Encontrar un proveedor

Acerca de Talkdesk

Talkdesk® es un centro de contacto global en la nube impulsado por IA para empresas de todas las dimensiones. Talkdesk CX Cloud y Industry Experience Clouds ayudan a las empresas a brindar un servicio de atención al cliente moderno a su medida. Nuestro software de centro de contacto confiable, flexible e innovador aprovecha la IA y la automatización para generar resultados excepcionales para sus clientes y mejorar la cuenta de resultados. [Obtenga más información](https://www.talkdesk.com) y realice una [demostración autoguiada](https://www.talkdesk.com) en www.talkdesk.com.

talkdesk®

Experience. A better way.

[Talkdesk Autopilot](#)

