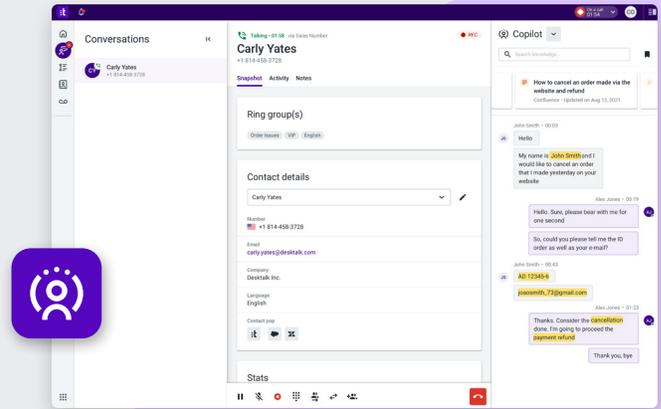




# La IA que ayuda realmente a los agentes a responder las consultas de los clientes de forma correcta y rápida.

Convierta a cada agente en su mejor agente con Talkdesk Copilot™.



## El reto.

El personal de primera línea de los centros de contacto dedica mucho tiempo a buscar la información adecuada para responder a las consultas de los clientes y a realizar tareas repetitivas y manuales. A menudo deben leer largos artículos mientras atienden una llamada, cambiar entre diferentes aplicaciones y, en último término, escalar el problema a los supervisores.

Esto conduce a un alto nivel de rotación de los agentes y a una menor interacción con los clientes, lo que repercute negativamente en la experiencia del cliente.

## ¿Cómo lo resuelve Talkdesk?

A fin de ayudar a los agentes a resolver problemas complejos de los clientes de forma correcta y rápida para que el servicio de atención al cliente sea el mejor posible, Talkdesk ofrece tres soluciones clave.

Talkdesk Copilot™ capacita al personal de primera línea con una IA que escucha, aprende y proporciona a los agentes respuestas precisas, recomendaciones y automatizaciones en cada conversación. Talkdesk Knowledge Management™ permite dar respuestas precisas y contextuales a las preguntas de los clientes, conectando fuentes de conocimiento externas para que sirvan como un único repositorio de conocimientos de confianza. Talkdesk AI Trainer™ proporciona visibilidad y control sobre el comportamiento de la IA, para que las empresas puedan aprovechar la tecnología más avanzada de forma segura y responsable.

## La diferencia de Talkdesk.



### Mejora las capacidades y la precisión de los agentes.

La IA proporciona transcripciones de llamadas en tiempo real para que los agentes puedan realizar fácilmente un seguimiento de la conversación. Basándose en la intención del cliente, la IA proporciona dinámicamente respuestas contextuales y acciones recomendadas, ayudando a los agentes a resolver las cuestiones en el primer contacto. Para los procesos complejos, la IA brinda a los agentes orientación paso a paso con Smart Scripts, aumentando su confianza y acelerando el tiempo de resolución.



### Simplifica el esfuerzo de los agentes en las tareas administrativas.

Automatiza las tareas repetitivas para mantener a los agentes enfocados en sus clientes. Copilot utiliza IA generativa para crear automáticamente resúmenes de las interacciones y las acciones a seguir, reduciendo el trabajo después de la llamada a unos pocos segundos.



**Reduce la necesidad de recurrir a la asistencia de un supervisor.** Permite que los agentes tengan más confianza y sean más autosuficientes para resolver los problemas de los clientes, dando más tiempo a los supervisores para enfocarse en las tareas prioritarias. Reduce las consultas a los supervisores y las escalaciones innecesarias, a la vez que acelera la incorporación de nuevos agentes.



**Integra su base de conocimientos.** Proporcione a los agentes respuestas precisas y conversacionales a las preguntas de los clientes durante las interacciones en vivo. La IA generativa recurre a la información de confianza de su base de conocimientos para sugerir respuestas adaptadas al contexto, tono, destinatario y canal de la interacción.

## Valor empresarial.



Capacita a los agentes con un asistente personalizado que escucha, aprende y ofrece recomendaciones de conocimiento inteligente en tiempo real.



Acelera el tiempo de resolución, proporcionando a los agentes respuestas completas a los problemas de los clientes en la interfaz del agente para eliminar el cambio de ventana y reducir la necesidad de asistencia del supervisor.



Consolida los conocimientos dispersos en diferentes ubicaciones para ofrecer automáticamente recomendaciones contextuales a los agentes a partir de varias fuentes.

## Métricas clave impactadas.

- Reduce el Tiempo Medio de Atención (AHT)
- Mejora la Resolución en el Primer Contacto (FCR)
- Mayor rapidez en la incorporación de nuevos agentes
- Servicio más preciso y consistente

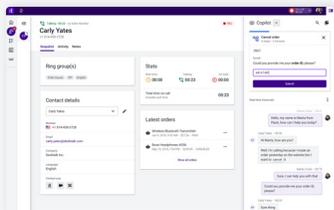
The screenshot shows a customer service interface for Carly Yates (+1 814 458 3728). The interface includes a sidebar with 'Disposition', 'Notes', and 'Contact details'. A 'Copilot' window is overlaid on the chat, providing an AI-generated answer to the question 'What hotels offer activities for kids?' and suggesting sources like 'Free activities available at Cancun Hotel' and 'Add-on activities for purchase at Cancun Hotel'. A 'Generate with AI' button is visible.

The detailed view shows the chat conversation between Carly Yates and an agent. Carly Yates asks: 'I want to book a tropical vacation. But I'm not sure which hotels have the best activities for kids?'. The agent responds: 'Sure thing! The Cancun Hotel and the Caribbean Hotel are hotels that offer activities for kids and relaxation for adults.' Carly Yates then asks: 'Oh great, let me take a look at those then. I'll let you know if I need anything else.' The agent responds: 'I'm glad I was able to help. Is there anything else I can assist you with today?'. A 'Disposition and Summary' window is overlaid on the chat, showing the AI-generated summary and a 'Generate with AI' button.

# Convierta a cada agente en su mejor agente.

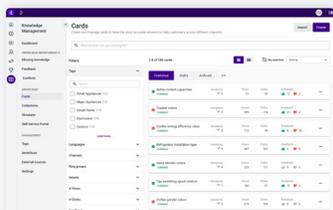
## Talkdesk Copilot

Proporciona orientación inteligente a los agentes en tiempo real, con respuestas rápidas contextuales, transcripciones de llamadas, Smart Scripts y automatizaciones del trabajo después de la llamada.



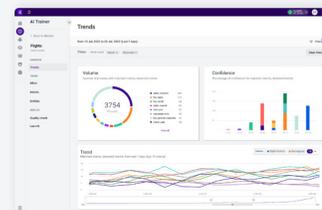
## Talkdesk Knowledge Management

Gestiona fácilmente la información de los conocimientos dispersos en diferentes ubicaciones para dar respuestas consolidadas a los agentes, no artículos.



## Talkdesk AI Trainer

Utiliza tecnología “human-in-the-loop” para permitir que el personal no técnico, como agentes y supervisores, perfeccione y ponga software de seguridad a la IA con una interfaz sencilla y sin código.



# CAI<sup>®</sup>



“Nuestro equipo utiliza Talkdesk Copilot, un asistente impulsado por IA que ofrece proactivamente a los agentes recomendaciones contextuales, las siguientes mejores acciones y asistencia automatizada durante las interacciones en vivo. También crea automáticamente un resumen de la llamada utilizando IA generativa, agilizando el trabajo después de la llamada. De lo contrario, un agente podría dedicar ocho minutos a resumir él mismo la conversación, así que ahorrar ese tiempo en cada llamada genera importantes beneficios operativos. Los agentes valoran Talkdesk Copilot, sobre todo porque la capacidad omnicanal de la plataforma ofrece un resumen de la interacción cuando los usuarios pasan del chat a la llamada”.

— THOMAS GROSSO, EXECUTIVE DIRECTOR, SERVICE DESK, CAI

### 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](#) y realice una [demostración autoguiada](#) en [www.talkdesk.com](http://www.talkdesk.com).

**talkdesk**<sup>®</sup>  
Experience. A better way.

[Talkdesk Copilot](#)

