

Covisian lanza un revolucionario modelo híbrido de atención al cliente (Humano+IA) que mejora el servicio



- ***Smile CX PRO reduce el número de llamadas de los agentes y el tiempo de las mismas, aumentando la eficiencia y mejorando la experiencia de usuario***
- ***El operador es quien recibe la llamada y decide en tiempo real cuándo introducir voice bots en la gestión, pudiendo recuperar la atención entre humanos en cualquier momento***

[Grupo Covisian](#), multinacional tecnológica especializada en soluciones innovadoras de customer eXperience, acaba de lanzar un revolucionario servicio de atención al cliente denominado Smile CX PRO que combina todas las posibilidades de la Inteligencia Artificial (IA) Generativa con las capacidades humanas. Un servicio patentado para lograr una experiencia ágil, eficiente y agradable para el usuario final.

A diferencia de los modelos actuales en los que la primera interacción con el cliente es de forma automatizada, Smile CX PRO le da la vuelta a este proceso para que el primer acercamiento sea mediante la atención de un operador que funciona como un “orquestador” de la IA generativa, siempre en el centro, y en control de todas las conversaciones, maximizando la eficacia de la IA para mejorar la experiencia de cliente.

De esta manera, la llamada puede ser recogida directamente por el operador, con lo que se derriba la barrera que levanta la falta de empatía de la que muchos usuarios se quejan al ser atendidos únicamente por bots.

Esta nueva solución es especialmente interesante porque todos los procesos están supervisados a través de la inteligencia humana, pero con el respaldo de los bots cuando es necesario. Los bot de voz y de ayuda escrita funcionan como ayuda constante al operador, aumentando sus capacidades.

Se trata de una propuesta de valor diferencial frente a los actuales sistemas de atención al cliente basados únicamente en bots, convirtiendo la asistencia en un proceso mucho más cercano, empático y eficaz, combinando las capacidades humanas con todo el potencial de la Inteligencia Artificial Generativa.

“La atención al cliente automatizada genera recelo en el usuario porque apenas hay intervención humana. Smile CX PRO es la solución. El mando lo tiene el agente, asistido por la Inteligencia Artificial cuando lo necesita, para potenciar un círculo virtuoso del que se beneficia el empleado, la empresa y el cliente. Se simplifican procesos y la carga económica. El usuario recibe lo que necesita en un espacio de tiempo y con una eficacia inédita hasta ahora”, asegura César López, CEO de Covisian en España y Latam

Además, “tras 25 años de experiencia, hoy somos capaces, gracias a las nuevas tecnologías, de integrar la IA generativa con el trabajo de nuestra gente, creando valor económico y calidad de vida para nuestros clientes y para el universo de sus usuarios a los que servimos a un ritmo de más de un millón de interacciones diarias”, ratifica César López.

Smile CX PRO ofrece en todo momento diferentes posibilidades al profesional humano en función de hacia dónde se dirija la conversación, pero será este quien tenga la última palabra para decidir cuál es el bot indicado en cada caso, pudiéndose recuperar la conversación entre humanos en todo momento. Esto convierte al agente en un verdadero CX Pro, enfocado en los KPI de negocio y en la experiencia de cliente de cada usuario con muchas más garantías de éxito.

En definitiva, Smile CX PRO va a contracorriente a todo lo que se está haciendo hoy en día en este sector y deja de lado la idea de automatizar a expensas de las consecuencias que pueda tener para la experiencia de los clientes. La experiencia de cliente mejora porque la IA ayuda al humano, y el humano puede delegar en la tecnología algunas partes del trabajo.

Sobre Grupo Covisian:

Grupo Covisian, multinacional tecnológica compuesta por más de 23.000 colaboradores, está centrada en facilitar la vida a las personas desde los servicios avanzados de experiencia de cliente. La compañía, que gestiona diariamente más de 1 millón de interacciones con clientes finales, da servicio a más de 150 compañías a nivel global desde sus más de 42 sedes localizadas en 7 países. Los cuatro pilares sobre los que se basa el Grupo Covisian son Tech (con soluciones únicas y de vanguardia en el mercado), People (facilitar la vida a las personas y construir un mundo más fácil) y Smiles (en la búsqueda de clientes, marcas y colaboradores satisfechos)

Para obtener más información sobre Covisian, por favor visita: <https://covisian.com/>

Para consultas de prensa o solicitudes de entrevistas, por favor contacte a:

Virginia Mateos

Director Global de Marketing y Comunicación

vmateos@covisian.com