

Diabolocom refuerza su posición como líder en IA para contact centers con el lanzamiento de su producto *Agent Assist*

París, 26 de noviembre de 2024 - Diabolocom, líder europeo en soluciones de gestión de interacciones con clientes basadas en la nube para Contact Center mejoradas inteligencia artificial, anuncia el lanzamiento de su producto *Agent Assist*. Este nuevo copilot inteligente aumenta la satisfacción del cliente y agiliza sus operaciones automatizando las tareas repetitivas realizadas por los agentes del Contact Center. Su asistencia contextualizada garantiza una resolución más rápida y eficaz de las consultas de los clientes desde el primer contacto.

Redefinir el rendimiento de los agentes para maximizar la fidelidad de los clientes

En un momento en el que más del 50%¹ de los clientes se plantean cambiar de proveedor de servicios tras una sola mala experiencia, *Agent Assist* ofrece soluciones concretas para mejorar las interacciones

- **Automatización de los flujos de trabajo comerciales** mediante la tecnología ***Dynamic Object Completion***: los agentes pueden acceder a información esencial en tiempo real, reduciendo las tareas administrativas y centrándose en la satisfacción del cliente.
- **Transcripción en tiempo real y resúmenes inteligentes**: cada conversación se transforma en datos utilizables, integrados en herramientas empresariales y listos para un análisis rápido. Se acabaron las repeticiones: los clientes ya no tienen que repetir la información.
- **Orientación contextual y personalizable**: las sugerencias en tiempo real permiten a los asesores anticiparse a las necesidades del cliente y optimizar la tasa de resolución desde el primer contacto.

IA para el rendimiento y la satisfacción del cliente

Gracias a tecnologías avanzadas, *Agent Assist* también puede analizar las intenciones del cliente en tiempo real. Esta capacidad permite a los asesores anticiparse a las necesidades, personalizar las respuestas y mejorar la tasa de resolución en el primer contacto.

Otra gran ventaja es la generación automática de resúmenes estructurados que pueden personalizarse y adaptarse a diferentes casos de uso. Estos resúmenes se integran directamente en las herramientas comerciales de la empresa, lo que permite una mejor gestión de los datos históricos y un acceso simplificado a los datos de los clientes para optimizar las interacciones futuras.

Una experiencia mejorada para obtener resultados tangibles

Agent Assist se ha diseñado para ofrecer beneficios cuantificables:

- Una reducción significativa del tiempo medio de gestión

¹ Zendesk Study

- Mejora de la satisfacción del cliente gracias a interacciones más rápidas y personalizadas.
- Apoyo constante a los agentes, transformando su papel y maximizando su impacto en cada interacción.

Agent Assist redefine la forma de trabajar de los agentes, dotándoles de las herramientas necesarias para mejorar la experiencia del cliente e impulsar la eficiencia operativa. Esta última innovación refuerza el compromiso de Diabolocom de ayudar a las empresas a construir relaciones duraderas con sus clientes.

Para obtener más información sobre *Agent Assist* o programar una demostración, visite: <https://es.diabolocom.com/inteligencia-artificial/agent-assist/>

Acerca de Diabolocom

Diabolocom lleva más de 20 años revolucionando las interacciones con los clientes con su solución CCaaS en la nube mejorada con IA generativa propia. Automatización inteligente, accesibilidad mejorada y análisis fiables: damos a los equipos de atención al cliente y ventas las herramientas para tener éxito.

Nuestra IA, diseñada para las relaciones con los clientes, integra funcionalidades como la transcripción en tiempo real, el análisis de la satisfacción y las recomendaciones para cada situación, al tiempo que reducen las tareas repetitivas. El resultado: interacciones hiperpersonalizadas, aumento de la fidelidad de los clientes y optimización de las ventas.

Gracias a las integraciones nativas con CRMs como Salesforce, Microsoft y Servicenow, ofrecemos una visibilidad completa de cada interacción, ayudando a empresas líderes como Carrefour, Air Liquide, Meilleurtaux y Leboncoin a transformar sus relaciones con los clientes en más de 60 países.

Contacto de prensa

Nada NACHIT

nada.nachit@diabolocom.com