

Vozitel desarrolla la tecnología que permite a los Call Center españoles competir en costes con Latinoamérica

La empresa Vozitel ha desarrollado la tecnología que permite utilizar robots con inteligencia artificial para atender llamadas telefónicas y conversar con clientes utilizando lenguaje natural.

Esta tecnología se llama CallBots y básicamente es una centralita telefónica que permite hablar con clientes y automatizar procesos de negocio sin intervención humana Los contact centers podrán crear sus propios CallBots o bien partir de las plantillas que Vozitel ha sacado al mercado durante los 3 últimos años: gestionar cobro de deuda, gestión de citas, recogida de consentimientos en protección de datos, pedidos y atención al cliente.

Con un 80% de reducción de costes, esta tecnología permite a los contact centers españoles competir por precio con plataformas ubicadas en países con mano de obra mucho más barata.

¿Cómo funcionan los CALLBOTS?

La solución diseñada por Vozitel es un proyecto único desarrollado 100% en España que integra una Centralita Virtual con Inteligencia Artificial, para que los CallBots puedan operar a través de la Red de Telefonía Pública de forma nativa. “Nuestros CallBots actúan como un agente más dentro del Call Center, realizando y atendiendo llamadas de voz, usando lenguaje natural y manteniendo conversaciones reales con clientes. Todo esto ayuda a ahorrar en torno a un 80% de costes”, comenta Javier Vega, CEO de Vozitel.

Los usuarios se están acostumbrando a hablar con máquinas cada vez más inteligentes y con voces en las que cuesta distinguir si es una persona o una máquina.

Pero el ahorro de costes no es el único beneficio de los CallBots. Existen muchas otras ventajas a la hora de contratar estos agentes virtuales; están disponibles 24/7/365; son capaces de atender a un número ilimitado de personas simultáneamente sin tiempos de espera; pueden hablar hasta 30 idiomas y sobre todo, ahorran tiempo de gestión y optimizan procesos que de otra forma pueden ser tediosos y repetitivos para un humano.

Una tecnología ganadora de Premios

Por si cabía alguna duda, los CallBots de Vozitel obtuvieron el galardón al Mejor Proyecto IT en Inteligencia Artificial - Agentes Virtuales el pasado 27 de Junio durante los premios Platinum Contact Center Awards. Los encargados de recoger el galardón fueron Javier Vega, CEO de Vozitel, y Víctor Blanco, Director de Tecnología Proyectos e Información de Cobralia. Cobralia ha sido pionera en la utilización de esta tecnología para gestionar el cobro de deuda temprana y los resultados han sido espectaculares.

Según Víctor Blanco de Cobralia, “hemos ganado en eficiencia y productividad, y nos permite tener una gestión integrada y multicanal que utilizamos para el desarrollo de nuestra actividad”.

Más de 300 profesionales acudieron a la X Edición de esta gala que reunió, en el Teatro Goya de Madrid, a los principales directivos de las compañías líderes del sector del Contact Center en una Gala que, un año más, premia y reconoce la implantación de nuevas tecnologías que permitan la mejora de los métodos de gestión de la atención al cliente.

Datos de contacto:

María Roa Felices
maria.roa@vozitel.es
910 841 500

Nota de prensa publicada en: [Majadahonda, Madrid](#)

Categorías: [Nacional Telecomunicaciones Inteligencia Artificial y Robótica Innovación Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>