

IBM Watson y Genesys se alían para transformar la relación de las empresas con sus clientes

IBM Watson y Genesys ayudarán y asistirán a los teleoperadores mediante respuestas rápidas que se apoyan en el análisis de grandes volúmenes de datos. Incluso servirán de apoyo a través de dispositivos móviles, por ejemplo en los chats o en las sesiones en línea

Madrid - 13 jun 2014: IBM (NYSE: IBM) y Genesys han anunciado una alianza, gracias a la cual las empresas de todos los sectores podrán transformar el modo en que se relacionan con sus clientes. En virtud del acuerdo, se combinarán las capacidades de “Watson Engagement Advisor” —una tecnología que permite a una compañía analizar grandes volúmenes de datos en un tiempo record y, en función de ello, adaptar sus estrategias de marketing— y la “plataforma de experiencia del cliente” de Genesys. Esta combinación de soluciones tecnológicas mejorará la relación de las organizaciones con los consumidores finales, así como el servicio que ofrecen desde los centros de asistencia (contact centers) y los servicios de atención al cliente.

Con un solo clic la solución “Pregunta a Watson” (Ask Watson) puede ayudar rápidamente a abordar y solucionar los problemas de los clientes y darles una respuesta para orientar sus decisiones de compra. Esto es posible gracias a la capacidad de Watson para aprender del lenguaje natural, adaptar y entender los datos de mercado y de la propia empresa rápida y fácilmente, y ser progresivamente cada vez más inteligente con el uso de las nuevas fuentes de información.

Los consumidores de hoy día solo necesitan un tweet, un post, una llamada telefónica o un correo electrónico para informar sobre un problema o una incidencia, y —según Edison Research— casi la mitad de ellos esperan recibir en pocos minutos una respuesta por parte de las empresas. Sin embargo, los profesionales que atienden estas peticiones en muchas ocasiones acumulan retraso en las respuestas, ya que hay casos en que dicha labor requiere de mucho tiempo o de respuestas muy precisas a las que no siempre tienen un acceso directo. Como consecuencia de ello, en muchas ocasiones la experiencia de los clientes no es la más adecuada.

Los operadores de un centro de atención al cliente tendrán acceso a la asesoría de Watson, que en cuestión de segundos puede descubrir información de sumo valor a partir de millones de páginas de datos de todo tipo, desde guías de producto a transcripciones de llamadas. Como resultado, la computación cognitiva mejorará el conocimiento de los teleoperadores y les ayudará a descubrir las respuestas más idóneas que resuelvan los problemas de los clientes.

¿En qué tipo de situaciones se beneficiará el cliente de la combinación de las tecnologías de Genesys y de Watson? Un buen ejemplo de ello puede ser el cliente de un banco, que se encuentre a altas horas de la noche buscando información sobre préstamos hipotecarios. Aunque haya encontrado información y datos de interés, probablemente le surgirán muchas dudas que requieren de una asesoría personalizada a la que a ciertas horas del día no podrá acceder a través de una llamada, un

correo electrónico o un tweet. Este problema puede solucionarse con la tecnología de Genesys e IBM Watson, ya que el cliente puede chatear con un asistente virtual que tiene acceso a la información de los préstamos hipotecarios y que entiende el lenguaje natural. La aplicación ayudará y asesorará al cliente, y podrá concretar una oferta formal que posteriormente un experto del banco ya le presentará al cliente el día y la hora que él desee.

Datos de contacto:

IBM

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Telecomunicaciones E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>