

Vozitel premiada por desarrollar la tecnología que permite a los Call Center salir adelante durante la crisis

Los CallBots de Vozitel automatizan procesos mediante la inteligencia artificial, realizando tareas repetitivas, que pueden ayudar a reducir costes y optimizar los recursos existentes, solucionando así una problemática que se ha visto agravada estos últimos meses

Antes del coronavirus tan sólo el 4,9%* de la población trabajaba en remoto. En algunos casos, las empresas no estaban preparadas tecnológicamente, y en otros no existían protocolos específicos para facilitar el trabajo a distancia. La pandemia, trajo consigo no solo una crisis sanitaria sino un cambio en el paradigma laboral, acelerado procesos que, en otras circunstancias, habrían tardado años en implantarse. En concreto, los call centers se han encontrado con un reto mayúsculo a la hora de gestionar su plantilla de forma telemática, sin que ello conlleve una merma en la calidad del servicio o en la productividad.

¿Cómo hacer frente al desafío?

A estas dificultades ya conocidas, se han añadido bajas temporales de personal ocasionadas por la pandemia, o la necesidad de reducir costes drásticamente para asegurar la subsistencia de la empresa. En este sentido, Vozitel ha desarrollado una tecnología única para que los call centers mantengan su operativa, optimicen sus recursos y automaticen procesos de manera sencilla. Se trata de los CallBots, Agentes Virtuales con inteligencia artificial integrada, que son capaces de realizar tareas repetitivas, de bajo valor añadido pero que pueden suponer un coste excesivo en estos momentos de crisis.

Desde el punto de vista del cliente, los CallBots han permitido proporcionar una mejor experiencia de usuario, ya que estos se han visto beneficiados de la eliminación de tiempos de espera, de una atención 24 horas al día, e incluso de la resolución de dudas aunque exista una sobre saturación en las líneas.

Una tecnología galardonada

Los CallBots de Vozitel han obtenido, por segundo año consecutivo, el galardón al Mejor Proyecto IT en Inteligencia Artificial - Agentes Virtuales, durante los premios Platinum Contact Center Awards, que este año, de forma extraordinaria, se realizaron de forma virtual el 16 de Julio. El galardón se entregó virtualmente a Antonio Díaz, Director General de E-Voluciona y a Joaquín Pardo, CEO de Vozitel. E-Voluciona, start up de éxito, perteneciente a Grupo Unísono fundamenta su eje de crecimiento en ofrecer soluciones de transformación y operaciones digitales, basadas en la combinación de lo humano y digital. Para ello, implementa las más avanzadas tecnologías como RPAs, Inteligencia Artificial, Learning Machine, Tecnologías Biométricas o Inteligencia del Dato entre otras.

Según Antonio Díaz “estamos viviendo una evolución muy rápida en todo lo que se refiere a la

digitalización, especialmente en el sector de la tecnología asociada al mundo de la relación con los clientes. Los consumidores están haciendo su propia migración a digital, y por eso debemos ofrecer un servicio estar a la altura de sus expectativas digitales”.

*Datos 2019 sobre el total de la población activa (15-64)

Fuente Eurostat

Datos de contacto:

María Roa Felices

910 841 500

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

Categorías: [Internacional](#) [Nacional](#) [Finanzas](#) [Telecomunicaciones](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Marketing](#) [Seguros](#)
[Recursos humanos](#) [Premios](#) [Otras Industrias](#) [Innovación](#) [Tecnológica](#) [Digital](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>