

IP BRICK BY EXPANDINDUSTRIA

VOICEBOTS E CHATBOTS

ASSISTENTE VIRTUAL IPBRICK

A solução de **VoiceBot e ChatBot da IPBRICK**, integra vários serviços que permitem a **automatização** do fluxo de chamadas e de mensagens instantâneas com recurso a técnicas de **Inteligência Artificial**.

A solução de Voicebot IPBRICK consegue **interpretar a linguagem** utilizada pelo cliente, compreender a sua intenção e dar-lhe uma **resposta imediata**. Esta revolução no atendimento aumenta a satisfação dos clientes que estão cansados de passar horas ao telefone para resolver questões simples, e as empresas conseguem que os seus colaboradores se mantenham dedicados ao atendimento de questões mais complexas.

A **integração com diversas aplicações**, possibilita a obtenção e consulta de dados que definem o seguimento a dar às chamadas de voz. É possível a integração com o software de Gestão Documental e Processos (**iPortalDoc**) para consulta de ficheiros e informação; a integração de forma transparente com a solução de **Call Center** permite gerir estas chamadas utilizando funções de atendimento próprias. É ainda possível aceder a informação em **aplicações de uso interno dos clientes** (webservices), em **bases de dados externas**, entre outros.

A informação obtida é processada com recurso a **inteligência artifical** que, em conjunto com sistemas de **fonética** avançada, permite que os processos de atendimento e realização de chamadas sejam tratados automaticamente por assistentes de voz inteligentes, utilizando uma linguagem natural.

A automatização dos processos de atendimento por voz ou chat, é aplicável a diversos setores de atividade.

Finanças
- Simular empréstimos/créditos;
- Obter identificação de clientes;
- Receber dados de pagamento;
- Consultar estado da conta.

Saúde
- Marcar uma consulta;
- Pesquisar agendamentos;
- Promover campanhas de vacinação preventiva.

Atendimento ao Cliente
- Obter o estado de um serviço;
- Pedidos de suporte;
- Perguntas frequentes (FAQ);
- Reclamações.

Hotelaria
- Fazer e consultar reservas;
- Realizar inquéritos de qualidade.

Vantagens

Uso de recursos transversais a todas as faixas etárias: voz e chat

Aproximação ao cliente

Evita a repetição da informação

Reduz o tempo de espera

Melhor experiência do cliente

Rapidez e eficácia no atendimento

Aumento da produtividade dos colaboradores

Funcionalidades da Solução de VoiceBot e ChatBot

- Permite a configuração de um número ilimitado de VoiceBots e ChatBots;
- Integra nativamente com plataforma de Inteligência Artificial;
- Suporte para a configuração e integração com soluções de STT (speech-to-text) e TTS (text-to speech);
- Disponibilização de interfaces para gestão e configuração dos VoiceBots e ChatBots;
- Disponibilização de interfaces para gestão e configuração de chamadas ou chat recorrendo ao sistema de IA;
- Reconhecimento de fala/textos baseado em Inteligência Artificial;
- Suporte para configuração de VoiceBots e ChatBots para diferentes idiomas;
- Integração nativa com a central telefónica e respetivas funções de atendimento (Filas, IVRs, Grupos de atendimento, Sequências, entre outras);
- Integração com sistema de Gestão Documental e Processos (iPortalDoc);
- Integração com outras plataformas/aplicações, possibilitando a interação e tomadas de decisão sobre as chamadas de voz em tempo real;
- Permite a configuração e utilização de VoiceBots em inquéritos (de satisfação, de qualidade, entre outros);
- Permite a integração e utilização de VoiceBots e ChatBots em sites web;
- Gravação e arquivo no sistema de Gestão Documental e Processos das chamadas recebidas ou efetuadas pelos assistentes virtuais.

Morada
IPBRICK Distribution
Zona Industrial dos Arcos do Sardão, 305
4430-272 Vila Nova de Gaia - Portugal

Contactos
(+351) 220 126 900
geral@ipbrickdi.com

Web
www.ipbrick.com
www.iportaldoc.pt