

Contacto y planteamiento de problema-necesidad

-Nos contacta una empresa del sector industrial motivado por el siguiente problema:

-La dirección nos informa de la necesidad de implantar un sistema que permita poder analizar a través de una ia todos los pedidos, reclamaciones, consultas ue llegan diariamente a sus diferentes emails con el objetivo de poder canalizar automáticamente las solicitudes a los diferentes de parlamentos.

Análisis y corroboración del problema y valoración de la solución a implementar que cubra la necesidad.

-Iniciamos el proceso de valoración y nos incorporamos al flujo de conexión entre cliente y empresa de cara a evaluar el problema o problemas, sus necesidades y posibles soluciones.

-La dirección nos plantea utilizar nuestra tecnología de PLN (procesamiento de lenguaje natural) para procesar toda la información.

-Corroboramos un gran problema de recepciones de solicitudes de clientes, una gran incapacidad de manejo del volumen de solicitudes, inexistencia de un sistema que permitan procesar ese volumen de solicitudes y ayude a evitar que se atasque la producción y el servicio al cliente.

-Este este caso la demanda estaba ahogando a la empresa al no poder encauzar todo ese flujo de clientela.

Diagnostico realce problema

-Llegamos una conclusión de carencias que el sistema debía cubrir como:

1. Debe ser autónomo (supervisado pero autónomo)
2. Debe poder integrarse en las diferentes plataformas comunicación con el cliente
3. Debe poder manejar una enorme cantidad de solicitudes
4. Debe tener la capacidad de discernir entre las diferentes tipologías de solicitudes para poder derivaros a los diferentes departamentos.
5. Debe de estar en permanente funcionamiento.

Pero analizando presupuestos, necesidad de supervisión y tipología de mensaje nos damos cuenta que no es un tema técnico de NLP, es decir el problema no estriba en la capacidad de comprender el mensaje sino en la incapacidad de manejar el flujo de la clientela permitiéndoles que se dirigieran a la empresa a través de email de cualquier manera y para cualquier temática. No se había implantado un sistema claro de solicitud de pedidos, preguntas frecuentes...etc .

Modelado y Diseño de la solución

En vez de aplicar nlp en el tramo final en el que el daño está hecho, decidimos aplicar nuestra tecnología en un tramo inicial de relación con el cliente pudiéndolo encauzar de manera temprana.

Para ello dotamos a la empresa cliente de una nueva interface de comunicación basada en un asistente virtual que haciendo usos de nuestra tecnología podía dar respuesta a cualquiera de las necesidades del cliente como solicitudes de presupuesto, cancelaciones, preguntas frecuentes, solicitud de facturas, de catalogo, información de producto entre otras muchas cosas.

Esta ia podía dar cobertura en cualquier canal, es decir, desde redes, pasando por la web, email, sms tanto en formato texto como voz.

La cobertura era de 24/7/365, multilinguaje.

Conectaba a cliente directamente con el departamento o persona implicada, evitando perder tiempo o provocando confusiones.

Implementación del desarrollo

La implementación no fue muy difícil gracias a nuestra tecnología que ya tiene prevista este modelo de comunicación entre cliente-empresa teniendo que ajustar una parte de sus características técnicas y servicios específicos de este cliente.

Consecuencias

- Control total de funnel de entrada de solicitudes
- Aumento de canales de entrada de solicitudes, aportando muchísima libertad de comunicación al cliente.
- Aumento significativo de la tipología de las necesidades solventadas
- El tiempo de cobertura se redujo de horas a minutos
- garantías de respuesta independiente a la fluctuación de volumen de solicitudes
- Generación de estadística a tiempo real de todo el flujo de solicitudes y características de sus clientes.
- Garantía de respuesta independiente al horario e idioma pudiendo dar un servicio global.