COMUNIX ATENDENTE VIRTUAL

A Comunix tem o compromisso de desenvolver práticas e produtos que ajudam a proteger o ambiente.

O assistente virtual (chatbot e speaker bot) é a capacidade da execução de atendimento autônomo (Robô) com inteligência cognitiva e atendimento de linguagem natural em idioma português Brasil.

Permite em uma única rede neural a interação junto ao usuário através de voz ou texto utilizado em todos os canais (voz, vídeo, e-mail, webchat, formulário na Web, rede social (Facebook, Twitter), mensageria instantânea (Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS) e aplicativo mobile) permitindo assim a automação de diversos processos junto a central de atendimento.

O sistema é capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações, sem a interferência humana, devendo este ser integrado com os sistemas hoje utilizados, respondendo e auxiliando o usuário através de solução de problema.

O assistente virtual (bot) utiliza o mesmo motor de decisão para todos os canais de atendimento permitindo a manutenção de sessão e recuperação de assunto mesmo que o usuário troque de canal de comunicação.

É possível tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo. Uma vez que o recurso oferece um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao cidadão usuário de todo o território brasileiro.

É possível a personalização do atendimento, possibilitando tratar um usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável.

Também é possível implantar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.

O motor de decisão permitir o aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e web links de referência.

Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:
• Atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
• Atualização das respostas fornecidas pelo Bot;
• Atualização de links Web referenciados na resposta fornecida pelo Bot.

É possível medir através de pesquisas online sobre os serviços oferecidos em sua própria interface. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.

Dependendo do tipo de dispositivo utilizado pelo usuário, é possível capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário e endereço IP.

SPEECH ANALYTICS

Por intermédio do speech analytics é possível identificar e capturar palavras chave pre cadastradas permitindo identificar o humor do usuário.

O Bot ainda permite a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices permitindo recuperar informações e repassar ao usuário do sistema.

Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Bot, sendo possível:
Avaliar o desempenho do Bot tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Bot.
Emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc.).
Permitir a realização de auditoria de utilização do bot possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o bot e os usuários.

Sobre a Comunix Tecnologia:
A Comunix é uma empresa que visa a modernidade, proporcionando agilidade, eficiência e controle da comunicação de acordo com as necessidades de seus clientes, seja em empresas, escritórios ou casas. Tudo isso de forma rápida, fácil e econômica. Hoje é uma das melhores alternativas tecnológicas para operação e gestão de Call Center além de oferecer soluções para telefonia corporativa contribuindo para o aumento da eficiência e redução de custos da sua empresa, seja qual for seu segmento.

CONTATO:
Tel: +55(61) 3038.4600
comunix@comunix.net.br
Copyright © 2019, Comunix Tecnologia. Todos os direitos reservados. As informações fornecidas estão sujeitas a alterações sem aviso. Para informações, entre em contato com nosso departamento de vendas.
GMkt - Revisado:
SPOC 15/03/2019