

# Inteligencia Artificial Generativa



Mejore la experiencia de servicio al cliente y aumente la productividad de su Centro de Contacto integrando la atención digital, de voz y Bots en una única plataforma web a un precio accesible.

INFO	:	<a href="http://expand.com.uy">expand.com.uy</a>
VIDEO	:	<a href="https://youtube.com/@expandcc">youtube.com/@expandcc</a>
EMAIL	:	<a href="mailto:info@expand.com.uy">info@expand.com.uy</a>
LINKEDIN	:	<a href="https://linkedin.com/company/expand/">linkedin.com/company/expand/</a>

# Inteligencia Artificial Generativa

El módulo de Inteligencia Artificial Generativa (IAG) de eXpand permite la **creación de asistentes virtuales tanto para atención al cliente así como para la gestión interna de los agentes**. En ambos casos se integra con el Back Office mediante la carga de documentos o acceso web, con un **formato similar a ChatGPT** pero manteniendo su información en un entorno privado.

## Lenguaje natural

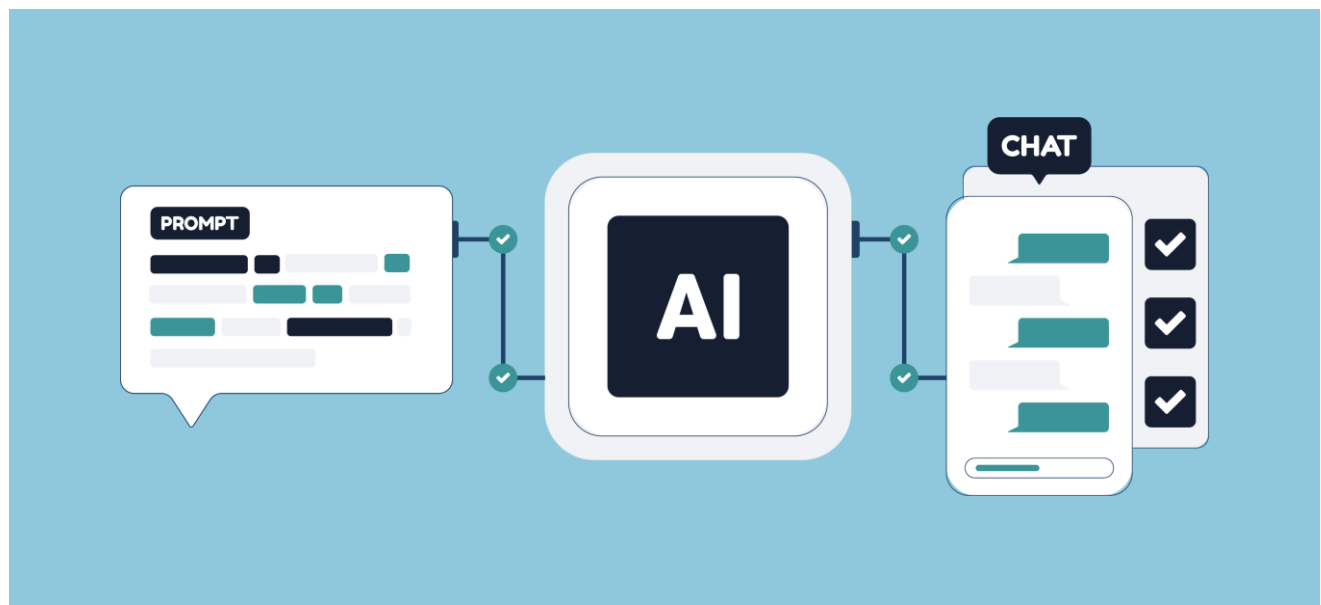
Los asistentes soportan el lenguaje natural, incluyendo **lunfardo, faltas de ortografía y modismos**, lo que evita fallos comunes en este tipo de servicios.

Su eficacia depende de la calidad y cantidad de los datos de entrenamiento, así como del tipo de "prompt" definido (ej. saludos, agradecimientos, traducciones).

Estos aspectos son **controlados por el supervisor sin necesidad de conocimientos técnicos**.

## Ventajas

- \_ "time to market" inmediato
- \_ **aprendizaje continuo** para usuarios de back office
- \_ **reducción de costos** de capacitación (rotación de agentes)
- \_ **automatización** de la atención al cliente
- \_ **entorno privado** para el alojamiento de los documentos
- \_ **rápida actualización** del contenido
- \_ **mix entre IAG y atención de agentes** humanos



# Inteligencia Artificial Generativa

## Asistente de autoservicio al cliente

Mediante WhatsApp o chat, los clientes **tienen acceso a un potente asistente que les permite interactuar y resolver consultas automáticamente**, como información comercial, condiciones de productos o servicios, préstamos, gestión de morosidad, u otros servicios ofrecidos. **En caso de ser necesario, la atención es derivada a un agente humano** para completar el servicio.

Con este asistente, su organización **reduce costos y comparte de manera muy simple su base de conocimiento** (FAQs o consultas), además de agiornarse a los tiempos que corren.

Sume Inteligencia Artificial Generativa (IAG) con resultados inmediatos en la operativa de su organización.



## Asistente para agentes

Diseñado para respaldar la gestión de cada agente durante la atención al cliente, este asistente proporciona **acceso a la última información de la organización a través de un chat interno**.

Los agentes pueden responder preguntas frecuentes, consultar condiciones de productos o servicios, encontrar la ubicación de sucursales para trámites presenciales, entre otros servicios definidos por la organización.

Este asistente **incrementa la eficiencia de los agentes y reduce los costos de capacitación** asociados a la rotación de empleados.