

Agent Assistant

IA en tiempo real para potenciar a tus agentes y transformar tu operación CX

El **Agent Assistant** es una herramienta basada en IA que asiste en tiempo real a los agentes durante sus conversaciones con clientes, ofreciendo respuestas sugeridas, automatizando tareas y proporcionando acceso instantáneo a la información clave.

Benchmark del impacto en tu operación CX

- **-70% en tiempo promedio de manejo (AHT)**
Agiliza tareas y reduce tiempos por consulta
- **+20 puntos en NPS y CSAT**
Mayor satisfacción con menos fricción
- **+30% mejora en resolución en primer contacto (FCR)** Acceso inmediato a respuestas correctas
- **-40% en tiempo de capacitación**
Acompaña a nuevos agentes desde el primer día
- **+Cumplimiento de SLA sin incrementar personal**
Más eficiencia sin más recursos

Tecnología que habilita decisiones inteligentes

- **NLP (Procesamiento de Lenguaje Natural):** entiende y responde en contexto.
- **Machine Learning + Sentiment Analysis:** ajusta su comportamiento según el tono.
- **APIs abiertas:** se conecta fácilmente a CRM, ERP, plataformas propias.
- **Infraestructura Cloud:** accesible, segura y escalable.
- **Knowledge mining:** aprovecha la información de tus bases existentes.

[Conoce más](#)

¿Listo para transformar tus interacciones?

Agenda una demo personalizada y descubre cómo el Agent Assistant puede mejorar tu operación desde el primer día.

Más que un asistente, un copiloto conversacional que piensa, busca, y actúa por tus agentes

¿Qué hace por tus agentes?

- 
Sugerencias de respuesta
Recomienda respuestas contextualizadas en tiempo real.
- 
Búsqueda automática de información
Conecta con bases de datos para entregar información precisa.
- 
Análisis de tono/emoción
Detecta emociones y sugiere cómo manejar la interacción.
- 
Automatización de tareas
Completa formularios, ejecuta comandos, libera tiempo del agente.
- 
Resumen inteligente de conversaciones
Ayuda en escalamiento y seguimiento rápido.

Nuestros diferenciales claves:

Desarrollado para **Genesys Cloud** y plataformas líderes

IA generativa + NLP avanzada

Arquitectura cloud escalable y segura

Integración vía APIs con tu ecosistema digital

Enfoque humano + técnico: co-creamos junto a tus equipos