



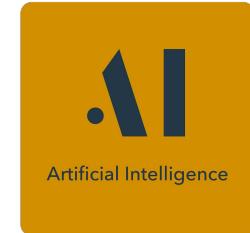
Artificial Intelligence

**¿Cómo la
automatización de
procesos te ayuda a
reducir costos y
mejorar la experiencia
de clientes?**



¿QUIÉNES SOMOS?

- En **Xira** automatizamos todos los procesos monótonos para elevar el potencial humano.
- Cuenta con más de **6 años de experiencia** dentro del sector de Centros de Atención, así como un amplio dominio en el desarrollo de soluciones tecnológicas.



www.neikos.com.mx



NUESTROS RESULTADOS



Mejora la Experiencia del Cliente



Disminuye Costos de Operación



Abarca un Mayor Mercado en el Menor Tiempo

- ✓ Reducimos los tiempos totales de atención hasta en un 85%.
- ✓ Nuestras implementaciones tienen un % de error menor que el de los ejecutivos.
- ✓ Transacciones más Seguras.
- ✓ Ahorramos hasta 60% en costos operativos.
- ✓ Tenemos implementaciones que atienden a más de 50 millones de personas simultáneamente.

Nuestras SOLUCIONES



CHATBOTS Y
ANALYTICS

ANÁLISIS DE
TENDENCIAS

IPA / RPA
AUTOMATIZACIÓN
DE PROCESOS

*IPA: Intelligent Process Automation
*RPA: Robotic Process Automation

¿QUÉ ES EL LENGUAJE NATURAL?

La **lengua** o idioma hablado o escrito por humanos para propósitos generales de comunicación.

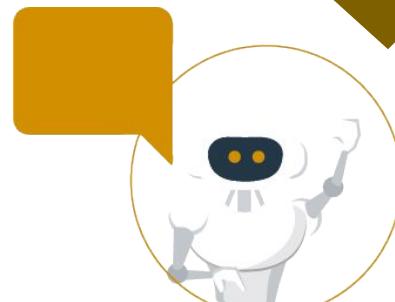


¿Qué son los CHATBOTS?

Un chatbot es un software que interactúa mediante chat con un usuario humano en un lenguaje natural como el español.



Esta herramienta utiliza la Inteligencia Artificial para hacer más natural el lenguaje.



SRE Chat 02:22 Zoom: 100% Finalizar

¿Cómo le puedo ayudar?...

¿Cuál es el trámite que necesita?

¿Qué información desea conocer?...

sacar pasaporte que tengo que hacer...

Le comentó, cualquier tipo de trámite, sea por primera vez o una renovación de pasaporte, para mayor o un menor de edad, se realiza con una cita; puede programar su cita en el número: 01 800 8010 773...

Escribe tu mensaje aquí...

SRA

SRE Chat 02:26 Zoom: 100% Finalizar

Diego Armando Gutiérrez García

Buenas tardes, mi nombre es Diego Armando Gutiérrez García. ¿En qué le puedo ayudar?...

hola quiero sacar un pasaporte pfa...

Diego Armando Gutiérrez García

Con gusto, ¿El trámite es por primera vez o renovación?...

primera vez...

Diego Armando Gutiérrez García

El trámite sería para un mayor de edad (18 años o mayor)?

Si

Escribe tu mensaje aquí...

SRA

Enlaces

Declaración de Accesibilidad

Enlaces

Declaración de Accesibilidad

automatización

nombre femenino

1. Aplicación de máquinas o de procedimientos automáticos en la realización de un proceso o en una industria.
"la automatización de la fábrica ha propiciado un gran aumento de la producción; se destinará una partida de 800 000 dólares a la automatización del riego de los jardines del parque"
2. Conversión de un movimiento corporal o de un acto mental en un acto automático o involuntario.



RPA (Robotic Process Automation)

Son robots invisibles que pueden replicar todo lo que hace un ejecutivo en la computadora.

RPA: son softwares que automatizan un proceso repetitivo que de manera manual implica mucho tiempo para los ejecutivos. Los RPAs simulan lo que hacen los ejecutivos a través de un mouse y un teclado, pero directamente en la computadora.



Ingresos BO

Fecha Registro: 05/11/2018 Usuarios: MTY11839 Proveedor: PENTAGON Perfil: Encuestador



Ingresos



Buscar CN

Filtrar resultados por:



Nombre	CN	Entrevistador	Teléfono Entrevistador	Observación	Nombre Cliente	Teléfono Cliente	NIF	Dirección	CARP	
Rebeca	ETT10000001	Acepta Oferta / NIF	05/11/2018 08:53:00 a.m.	VIL3180DC	JUAN MARTINEZ HERAS	05/03/1984	1382	HIBALDO	MARISOLDEHIBALDO	
Rebeca	ETT10000002	Acepta Oferta / NIF	05/11/2018 08:52:55 a.m.	VIL3180DC	ERASMA FRANCIA ROMERO	13/06/1984	3823	MUEBLA	MARISOLDEHIBALDO	
Rebeca	ETT10000003	Acepta Oferta / NIF	05/11/2018 08:52:18 a.m.	VIL3180DC	MARCELO TIRADO DOMINGUEZ	33/06/1982	1991	VIRACOBLE	TOMASDEESCUZIN	
Rebeca	ETT10000004	Acepta Oferta / NIF	05/11/2018 08:52:17 a.m.	MTY11839	ANGELICA MARBELLA SANCHEZ DOMINGUEZ	15/05/1984	9340	PIEDRA LEON	SARAHACOZSAMALANDRO	
Rebeca	ETT10000005	Acepta Oferta / NIF	05/11/2018 08:51:44 a.m.	VIL3180DC	GEOVANAL BAUTISTA HEREDIA	18/12/1988	4618	INSTITUTO FEDERAL	BONORBLIZZHEREDIA	
Rebeca	ETT10000006	Acepta Oferta / NIF	05/11/2018	VIL3180DC	YARETH OCHOA	26/06/1984	8103	VERACRUZ	ROTHYREOCOMPACTOHO	

IPA (Intelligent Process Automation)

Un IPA réplica de igual forma las actividades de los humanos en las computadoras.

Sin embargo, el IPA puede replicar las acciones y aprender de éstas para ejecutar las tareas de forma más inteligente que los humanos.



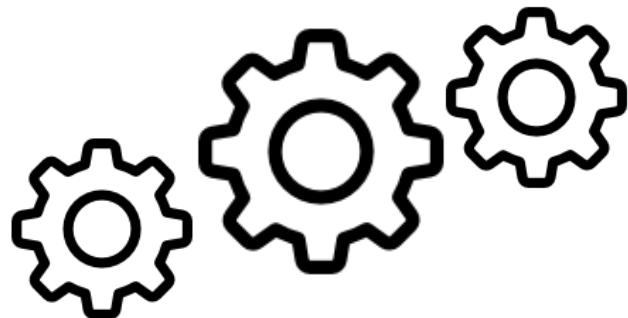
¿Cómo aprenden estas tecnologías con AI?



Las tecnologías de inteligencia artificial, específicamente los chatbots utilizan el procesamiento del lenguaje natural. A través de datos históricos que contiene conversaciones reales se hace un análisis semántico para dar la mejor respuesta a través de chatbot.

Nuestra magia

- Machine learning + Heurística
- Es necesario recordar que los mejores algoritmos son aquellos combinados.



Recomendaciones para automatizar



Recomendable

Procesos repetitivos

Procesos con poca revisión

Procesos con reglas estructuradas

Procesos con impacto en KPIs sin ser crítico

YES

No recomendable

Procesos que no se realizan constantemente

Procesos con toma de decisiones complejas

NO

Busca el 80/20 (es decir, el 20% de casos que abarcan el 80% de los tiempos/procesos).

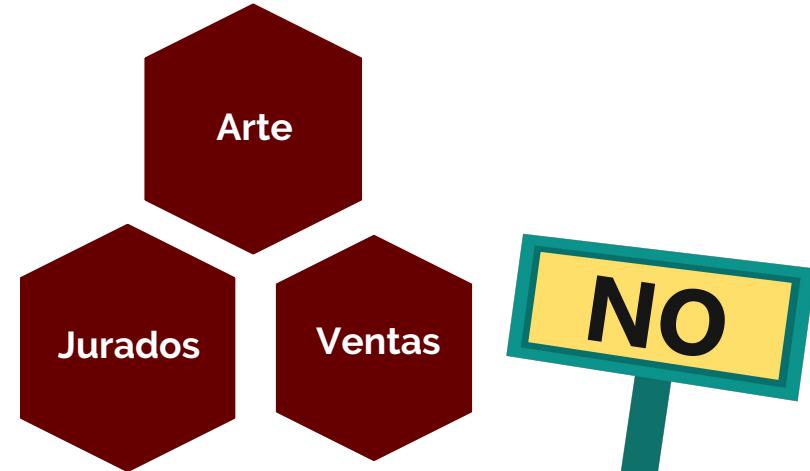
EJEMPLOS DE AUTOMATIZACIÓN



Recomendable



No recomendable



Beneficios



Ahorro en
costos
operativos

Disminución
en % de
errores

Atención
24/7

Mejor
experiencia
de usuario

Estadísticas
confiables y
reportería
en tiempo
real

Escalabilidad
de servicios

A professional man in a grey suit and white shirt is standing in an office, looking down at his open laptop. He is wearing a watch on his left wrist. The background shows a window with a brick wall outside.

TENDENCIAS



Un estudio reciente realizado por el McKinsey Global Institute encontró que la Inteligencia Artificial podría aumentar en alrededor de 16% la producción global para el 2030, un equivalente a de \$13 billones.



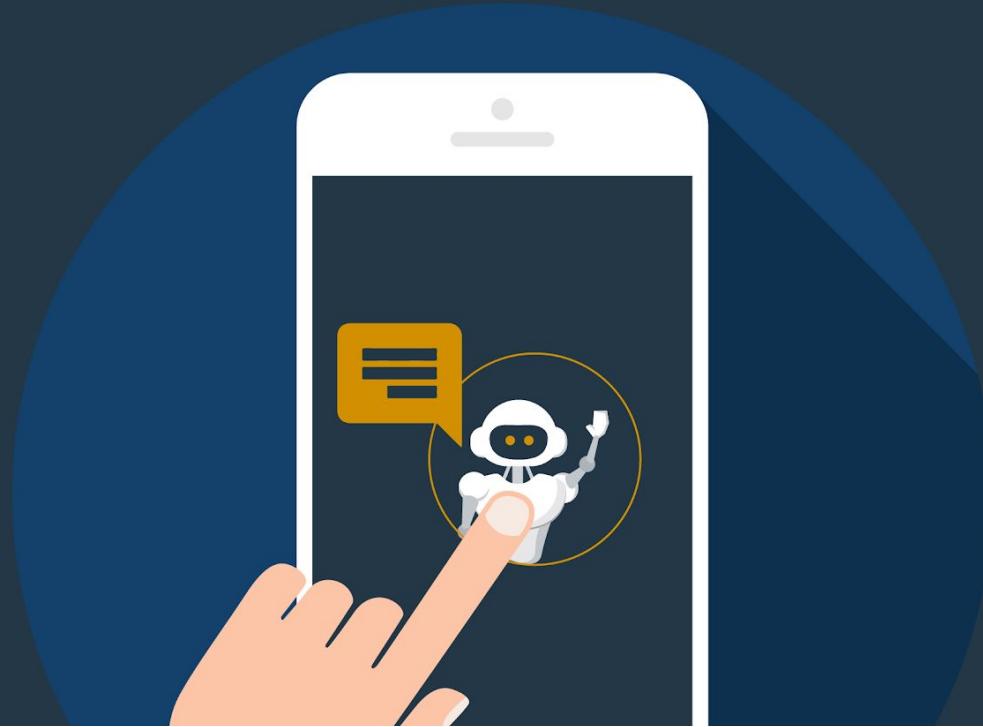
McKinsey calcula que el aumento anual en el crecimiento de la productividad que genera podría superar sustancialmente el impacto de las tecnologías anteriores que han transformado fundamentalmente nuestro mundo, incluida la máquina de vapor, las computadoras y el internet de banda ancha.



En 2016, Gartner pronosticó que el tamaño del mercado de RPA global crecería un 41% año tras año hasta 2020. Forrester predijo un crecimiento de 61% para 2021. Pero todos los proveedores de RPA han estado creciendo mucho más rápidamente: "En los últimos tres años UiPath El crecimiento ha sido del 480% CAGR".



Según la agencia de medios Mindshare, el 63 por ciento de las personas están dispuestas a usar los chatbots para hablar con compañías y marcas hoy, mientras que al menos el 27 por ciento de la población mundial usará los chatbots para 2019.



De acuerdo con diversos estudios de Gartner, para 2020 las organizaciones tendrán contacto con el 85% de sus clientes a través de la tecnología.



Artificial Intelligence

iGRACIAS!

