Ideas para profundizar en una de nuestras soluciones

1. Portales de comunicación interactiva
   1. **Que son los Portales de comunicación interactiva**

Los portales de comunicación interactiva de Verbio son asistentes virtuales multicanal que se comunican de forma idéntica a las personas. Responden a las cuestiones efectuadas tanto por escrito como por voz de los usuarios.

Ello implica comunicarse:

* Como hacen las personas, en función de una lengua, de un entorno y un estado emocional.
* Tanto por voz, como escrito o por lenguaje corporal
* Por diferentes medios o sistemas, teléfonos, ordenadores, smatphones, drones, hologramas o robots
  1. **Que características tienen los Portales de comunicación interactiva**

Los portales de comunicación interactiva de Verbio, actúan a través de agentes virtuales. Utilizan las tecnologías del habla, análisis semántico, inteligencia artificial y reconocimiento corporal para comunicarse como lo hacen las personas.

Los agentes virtuales actúan como personas por que disponen de los sentidos necesarios para poder hacerlo, se apoyan en:

* **Lenguaje natural**: habla y escribe en su mismo lenguaje por lo tanto se entiende y es capaz de comunicarse. Habla con el tono, la expresividad con las palabras adecuadas. Es parte activa en el dialogo.
* **Speech and Write Analytics**: que indican a los agentes virtuales como deben expresarse ya que puede captar analizando la voz y el texto, el estado emocional de su interlocutor.
* **Emotion caption**: los ojos de nuestro agente analizan el lenguaje corporal para que el agente sepa cómo debe expresarse.
* **Biometría**: que identifica a las personas que forma parte de un diálogo
* **Active action**: Para poder traspasar las llamadas en el momento oportuno a los especialistas

1. Human Behaviour Analytics (Una parte fundamental del Big Data)
   1. **Que es HBA**

HBA permite analizaren tiempo real o a posteriori todas las interacciones de nuestros consumidores con el contact center, centros de atención al cliente, tiendas, aeropuertos etc. El objetivo final es transformar estos datos en conocimiento que le permita a nuestro cliente saber cuáles son las necesidades de nuestros clientes y mejorar la atención; aspectos que sin duda ayudarán a incrementar la retención de los clientes y a fidelizarlos.

Estas interacciones pueden ser tanto por escrito como comunicaciones verbales, o no verbales.

Ello implica poder captar:

* De que hablan las personas. Que les preocupa, que desean, por qué compran o no, por qué se dan de baja del servicio
* En qué estado emocional hablan o escriben las personas, que sentimientos tienen hacia nuestra marca
* Como les tratan nuestros agentes, nuestros atendientes
* El grado de formación de los agentes
* La identificación biométrica del atendiente
* Como perciben la calidad de atención los usuarios.
* Por donde se mueven las personas y cuanto tiempo permanecen en un lugar
* Cual es su lenguaje no corporal
  1. **Que características tiene HBA**

HBA, utiliza las tecnologías del habla, análisis semántico, inteligencia artificial y sensores de reconocimiento corporal para analizar de forma interactiva o a posteriori información que le dé una ventaja competitiva a nuestros clientes.

HBA se apoya en:

* **Lenguaje natural**: Transcribiendo lo hablado para que pueda ser analizado.
* **Speech and Write Analytics**:
  + De que habla el usuario y con que intención
  + La calidad de atención, detectando emociones (enfado, mentiras, etc)
  + Cumplimiento de las normas
  + Formación del agente
* **Emotion caption**: Sensores que captan las conversaciones, el lenguje corporal y tiempos.
* **Biometría**: que identifica a las personas que forma parte de un diálogo para asegurar que son los interlocutores validados.
* **Bussines Inteligent**
* **Big data**