

IBM Watson presenta nuevas funciones de IA y automatización que ayudan a las empresas a transformar el servicio de atención al cliente

• Las nuevas funciones del Asistente Watson de IBM permiten a las empresas configurar un agente de voz con IntelPeer en cuestión de minutos que facilitan un traspaso más fluido a los agentes que atienden en directo.

• IBM Watson Assistant ahora puede conectarse con prácticamente todas las principales plataformas de contact centers en tan solo una hora, sin necesidad de codificación.

ARMONK, N.Y., 10 de septiembre, 2021. IBM (NYSE: IBM) ha anunciado el lanzamiento de las nuevas capacidades de IA y automatización de [IBM Watson Assistant](#), diseñadas para que las empresas puedan crear mejores experiencias de atención al cliente a través de cualquier canal: teléfono, web, SMS o plataformas de mensajería. Esto incluye una nueva colaboración con [IntelPeer](#), un proveedor líder de plataforma de comunicaciones como servicio (Communications Platform-as-a-Service), para configurar y probar un agente de voz en cuestión de minutos, así como una nueva Agent App que permite derivar la consulta a un agente real sin perder el contexto de la conversación.

“ Estamos ofreciendo continuamente innovaciones en el procesamiento del lenguaje natural, la automatización y avanzando en la IA responsable. ”

Los asistentes virtuales están ganando popularidad debido a las continuas mejoras en el procesamiento del lenguaje natural (PLN) y la automatización. Según el [Índice de Adopción Global\[1\]](#) de IA 2021 de IBM, el 52% de los profesionales de TI encuestados a nivel mundial afirman que su empresa está utilizando o considerando utilizar soluciones de PLN para mejorar las experiencias de los clientes.

IBM está añadiendo nuevas funciones a Watson Assistant, el agente virtual inteligente de la compañía, para ayudar a las empresas a utilizar la IA y el PLN para resolver los problemas de los clientes en el primer contacto. Watson Assistant está diseñado para proporcionar respuestas rápidas y precisas a los clientes a través del teléfono, SMS, vía web o cualquier plataforma de mensajería y transferir, sin problemas, la consulta a un agente “real” cuando se necesite apoyo adicional. Las nuevas funciones incluyen:

- **Añadir capacidades de voz a Watson Assistant en minutos:** La plataforma PaaS de comunicaciones IntelPeer Atmosphere ya está disponible como complemento en Watson Assistant para que los usuarios con un plan Plus y Enterprise puedan configurar las funciones de voz, así como un nuevo número de teléfono para un agente virtual en cuestión de minutos. Si las empresas ya tienen un contact center telefónico, IntelPeer también puede facilitar la conexión entre Watson Assistant y el sistema telefónico existente utilizando los estándares del sector. Utilizando IntelPeer, IBM Watson Assistant ahora puede [conectarse](#) con prácticamente todas las principales plataformas de contact centers en tan solo una hora, sin necesidad de codificación.
- **Ayudar a los clientes a resolver problemas en el primer contacto con la capacidad de búsqueda de Watson Assistant:** La función de capacidad de búsqueda de Watson Assistant incluye ahora la recuperación de respuestas cortas, que se basa en un sistema innovador de respuesta a preguntas (QA) de IBM Research. Esto permite al agente virtual devolver la respuesta precisa -en pocas palabras- a partir de frases o párrafos más largos y proporcionar el contexto sobre la procedencia de la respuesta. El FAQ Extraction está diseñada para ayudar a los administradores a mantener al agente virtual al día con fuentes de información más amplias, sin tener que realizar actualizaciones manuales constantemente.
- **Facilitar un traspaso sin problemas con la nueva aplicación para agentes:** La nueva Agent App de Watson Assistant está desarrollada para ayudar a los agentes de atención al cliente a continuar con un cliente en el punto exacto en que lo

dejó el agente virtual. Cuando un cliente llama, los modelos de detección de voz de IBM, que están **diseñados** para ofrecer transcripciones más precisas al instante, realizan una transcripción en tiempo real de la conversación. Cuando se produce el traspaso, la nueva Agent App proporciona al agente de atención al cliente la última transcripción directamente en su pantalla. Esto significa que los clientes no tienen que repetir sus preguntas y que los agentes pueden resolver los problemas con mayor rapidez.

"Un reto clave al que se enfrentan casi todas las empresas hoy en día, es la necesidad de comunicarse mejor con sus clientes y empleados a través de todos los canales", ha asegurado Daniel Hernández, Director General de Datos e IA de IBM. "Estamos ofreciendo continuamente innovaciones en el procesamiento del lenguaje natural, la automatización y avanzando en la IA responsable, así como construyendo un ecosistema fuerte y abierto con socios como IntelePeer para ayudar a las empresas a transformar la atención al cliente con Watson Assistant".

Además de las nuevas funciones anunciadas, IBM también ha comunicado que organizaciones de todos los tamaños han optado por Watson Assistant para ayudarles a resolver los problemas de los usuarios debido al incremento en el número de llamadas.

Por ejemplo, cuando los nuevos casos de la Covid-19 empezaron a aumentar el año pasado, el Estado de Rhode Island se dio cuenta de que era insostenible atender a los miles de llamadas de los residentes preocupados. El Estado necesitaba mejorar la comunicación con los ciudadanos a través de procesos más eficientes y actualizaciones de la información del COVID que cambiaba rápidamente y, para hacer frente a la insostenible carga de trabajo, el Estado recurrió a Watson Assistant para atender los procesos de interacción de los habitantes y mejorar el soporte con el contact center.

Para saber más sobre Watson Assistant y las nuevas funciones anunciadas, visite: <https://www.ibm.com/cloud/watson-assistant/integrations/voice>

Contacto: Miguel Gimenez De Castro. Dirección de Comunicación. IBM España, Portugal, Grecia e Israel.
miguel.gimenezdc@ibm.com

[1] Morning Consult en nombre de IBM: **"Índice de Adopción Global de la IA 2021"** (mayo de 2021)

Additional assets available online:

