

Guía para responsables de la toma de decisiones sobre asistentes inteligentes para empresas *(Edición 2021)*



 **opusresearch**



Guía para responsables de la toma de decisiones sobre asistentes inteligentes para empresas (Edición 2021)

Si bien es importante reconocer que todavía estamos en el “inicio” del desarrollo y la aceptación de asistentes inteligentes empresariales, la proliferación de chatbots, bots de voz y asistentes virtuales ya ha llegado a miles de millones de usuarios finales. Con un público cada vez mayor, el número de casos de uso también crecerá, y no hay vuelta atrás.

Opus Research presenta una evaluación exhaustiva de los proveedores de soluciones de Asistentes Inteligentes de nivel empresarial que aportan procesamiento de lenguaje natural, machine learning, inteligencia artificial y analítica para respaldar la atención al cliente, el autoservicio, la asistencia a los empleados, la mensajería y el control de dispositivos. Este informe evalúa 13 empresas para comprender mejor las plataformas y la tecnología, los puntos de integración y la adaptabilidad, el historial y la visión futura de la IA conversacional a escala empresarial.

»»

Febrero de 2021

Dan Miller, Analista Senior y Fundador, Opus Research

Derek Top, Director de Investigación, Opus Research

Opus Research, Inc. 893 Hague Ave.

Saint Paul, MN 55104

www.opusresearch.net

Publicado en febrero de 2021 © Opus Research, Inc. Todos los derechos reservados.

» Índice

Seguimiento de los desarrollos en la pila de soluciones de asistencia inteligente.	4
De arriesgada a robusta: La evolución de los asistentes inteligentes	5
La conveniencia se une a la complejidad.	5
El dilema del que nadie quiere hablar: El impacto de Google, Amazon, IBM y Microsoft . . .	7
Los asistentes inteligentes admiten la automatización de servicios conversacionales	8
Cómo la pandemia de COVID aceleró la adopción	8
Criterios de selección para los proveedores de soluciones actuales.	9
Mapa de Intelliview para asistentes inteligentes empresariales	11
Apéndice A – Perfiles de los proveedores	12
Nuance	14

Tabla de tablas

Figura 1: Capas de IA conversacional.	4
Figura 2: Maximizar el valor de los asistentes inteligentes para empresas.	9
Figura 3: Empresas incluidas en el Informe EIA & Intelliview 2021.	10
Figura 4: 2021 Asistente inteligente para empresas Intelliview	12

Seguimiento de los desarrollos en la pila de soluciones de asistencia inteligente

Opus Research lleva elaborando desde 2015 la "Guía para responsables de toma de decisiones sobre los Asistentes Inteligentes para Empresas" para describir cómo "los recursos de autoservicio automatizados y basados en NLP ofrecen respuestas y respuestas consistentes a consultas o instrucciones en nombre de marcas o empresas".

Esa definición resume los criterios de selección que Opus Research ha aplicado para documentar cómo los asistentes inteligentes para empresas aprovechan las tecnologías conversacionales automatizadas para interactuar con clientes, clientes potenciales y empleados.

Las empresas incluidas en el informe de este año ofrecen productos y servicios que aprovechan las tecnologías que respaldan a los asistentes inteligentes en el servicio de atención al cliente y la asistencia a los empleados (resaltados en dorado, Figura 1 a continuación). Ofrecen plataformas que incluyen herramientas de creación de servicios y una serie de soluciones nativas o de terceros capaces de determinar la intención de cada conversación individual basándose en la entrada del lenguaje natural. Asocia esa información a las "intenciones" reconocidas y, a continuación, en medio de la conversación, ofrece respuestas o recomendaciones de próximas acciones que ayudan a las personas a alcanzar sus objetivos más rápidamente.

Figura 1: Capas de IA conversacional



Fuente: Opus Research (2020)

Los proveedores de soluciones ofrecen una gama cada vez mayor de "tecnologías habilitantes" que pueden comenzar con un Reconocimiento Automático de Voz (ASR) cada vez más preciso, junto con una interpretación de texto a voz similar a la humana, que admite los llamados "bots de voz". En este documento, también evaluamos cada biblioteca de capacidades nativas o conectores de cada uno de los encuestados que admiten los requisitos emergentes en torno a la detección de emociones y el análisis de sentimientos que le dan a un "bot" una sensación empática, así como capacidades de medición biométrica que admiten respuestas más personalizadas basadas en una alta certeza de que el cliente o cliente potencial involucrado en la conversación es la persona que dice ser.

Las soluciones de éxito también incorporan datos o procesos que Opus Research denomina “Inteligencia Conversacional”. En muchos casos de uso del mundo real, los chatbots o los voicebots son llamados para acceder a datos altamente dinámicos, como en caso de un conflicto, el inventario de una tienda o la ubicación física de un paquete. Este informe destaca integraciones ejemplares de chatbots, voicebots y asistentes virtuales que utilizan comprensión del lenguaje natural, procesamiento del habla, machine learning, inteligencia artificial y analítica para brindar apoyo en materia de atención al cliente, autoservicio, asistencia a empleados, mensajería y control de dispositivos.

Al catalogar las implementaciones de Asistentes Inteligentes, Opus Research ha descubierto que todo comienza con los datos conversacionales. El procesamiento del lenguaje natural, la IA y la automatización ayudan a derivar intenciones para que las empresas ofrezcan información, creen eficiencias operativas e impulsen los resultados finales. Los objetivos alcanzados incluyen la realización de tareas, la reducción de costos, la disponibilidad universal, la mejora de la experiencia del cliente y la aceleración de la transformación digital.

PARAFRASEANDO LAS OBSERVACIONES QUE HEMOS ESCUCHADO DE PROVEEDORES DE SOLUCIONES Y PROFESIONALES POR IGUAL: DESARROLLAR BOTS ES FÁCIL, HACERLOS INTELIGENTES, ADAPTABLES Y EXITOSOS NO LO ES.

De arriesgada a robusta: La evolución de los asistentes inteligentes

La “Asistencia Inteligente” ha entrado en una nueva fase de madurez, ya que empresas de todos los portes buscan las mejores formas de emplear chatbots, voicebots y agentes virtuales para fomentar mejores experiencias por parte de los clientes y promover la productividad de los empleados. En solo cinco años, han evolucionado significativamente. No hace mucho tiempo, tecnologías básicas como el procesamiento del lenguaje natural (NLP), el machine learning (ML) y el diseño de diálogos se consideraban “arriesgadas” y quedaban relegadas a pruebas de conceptos y pilotos realizados únicamente por las empresas más grandes en sectores verticales selectos como las de servicios financieros, viajes o atención médica.

Hoy en día, tanto el mercado como las tecnologías han evolucionado de arriesgadas a robustas. Los asistentes inteligentes (AI) forman parte de la estrategia de casi todas las empresas para mejorar la experiencia de los clientes y la productividad de los empleados en todos los canales digitales. Puede que las grandes empresas lo llamen “transformación digital”, pero, pero para las más pequeñas, es una necesidad competitiva. Para lidiar con el aumento del comercio online y basado en la voz de personas que no pueden salir de casa, que coincide con el despliegue masivo de personal de atención al cliente de forma remota, las empresas descubrieron que esos clientes a menudo optaron por realizar esas tareas a través de asistentes virtuales automatizados.

La conveniencia se une a la complejidad

A través de los IA, las empresas ofrecen a los clientes, clientes potenciales y empleados una gama cada vez más amplia de respuestas, recomendaciones y acciones. En la evaluación de este año de los proveedores de soluciones se ha dado prioridad a los siguientes elementos:

- ▶ **Plataforma abierta:** En años anteriores, esto habría sido un oxímoron, como una “medida desmesurada” o “vacaciones de trabajo”. Sin embargo, uno de los mayores cambios en nuestros criterios de evaluación refleja el reconocimiento de que las empresas recurren a marcas reconocidas como Google (Dialogflow), Amazon (Lex) o IBM Watson para obtener NLU, ML, procesamiento de voz, traducción y tecnologías similares confiables.

- ▶ **Herramientas para personal no técnico:** La responsabilidad del desempeño de los IA recae en el personal de atención al cliente y en otros departamentos que normalmente no están capacitado para conocer el diseño de diálogos o la lingüística computacional.
- ▶ **Módulos de conocimiento vertical:** Los proveedores de soluciones obtienen crédito adicional por incorporar módulos de diálogo o conversaciones preempaquetados como parte de los planes para acortar el tiempo que se tarda en poner en marcha un AI.
- ▶ **Recursos de búsqueda y descubrimiento inteligentes:** La experiencia ha ensañado a los primeros usuarios que las herramientas que detectan o descubren patrones de consulta que están listos para la automatización son vitales. Esto es especialmente cierto después de la implementación para las conversaciones que se tratan como fuera de los límites o fuera de tema.
- ▶ **Informes y administración integrados:** La precisión y el reconocimiento rápido de las intenciones siguen siendo importantes, pero la integración de métricas que reflejan el valor y el impacto de la IA conversacional y las EIA giran en torno al impacto en la experiencia del cliente y la finalización de tareas.
- ▶ **Amplitud del ecosistema:** En la era de las plataformas abiertas, el mérito es de los proveedores de soluciones que han integrado y creado con éxito oportunidades de negocio para los líderes de la categoría en infraestructura de centros de contacto, computación en la nube, integración de sistemas, subcontratación de procesos empresariales, CRM y, lo más importante, NLU, ML, ASP, descubrimiento y traducción basados en la nube.

Además, a nivel operativo, he aquí algunas consideraciones clave:

- ▶ **Herramientas de creación y administración de servicios:** Las puntuaciones más altas se otorgan a las empresas con herramientas probadas para que el personal no técnico pueda definir, desarrollar, capacitar y mantener asistentes inteligentes con capacidades que reconozcan y respondan a intenciones complejas de los clientes. Se otorgan puntos adicionales a las herramientas que integran interfaces de usuario “no-code” o “low-code”.
- ▶ **Modelos de lenguaje pre-capacitados y casos de uso:** Las capacidades preconfiguradas minimizan la necesidad de costosos recursos y servicios profesionales para entrenar chatbots y voicebots. Además, herramientas de “descubrimiento” para añadir nuevas capacidades y casos de uso cuando grupos de consultas se salen del tema.
- ▶ **Herramientas de organización:** Proporcionar a los gerentes de AI respuestas consistentes a través de múltiples canales y modalidades, que involucren datos de una multiplicidad de procesos. Los puntos adicionales van a la “apertura” en la integración con recursos de terceros (como Dialogflow, Lex, Watson) y la promoción del equilibrio entre el AI y el ser humano.
- ▶ **Soporte omnicanal (voz y texto):** Admite conversaciones que utilizan smartphones, sitios web, IVR y múltiples plataformas de mensajería. Puntos adicionales por mantener el conocimiento de la actividad/ conversación en todas las plataformas y ser compatible con oradores inteligentes.

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

“[La pandemia de COVID-19] y el trabajo remoto lo han cambiado todo. Con los recursos para ampliar, vimos cómo las conversaciones automatizadas contenidas en nuestro canal de mensajería aumentaron del 15 al 20% al 60% de las interacciones en 3 días. [Nuestro proveedor de soluciones] nos trazó un camino realmente claro”. — Director de Experiencia, Empresa de Servicios Financieros

El dilema del que nadie quiere hablar: El impacto de Google, Amazon, IBM y Microsoft

La popularización de las plataformas para la creación de asistentes inteligentes para empresas se basa en el aprovechamiento del acceso a recursos asequibles para la comprensión del lenguaje natural, el machine learning, la analítica y la cognición. Dialogfow e IBM Watson fueron las primeras opciones por su accesibilidad, robustez, y Dialogfow se destacó por su asequibilidad. Amazon es relativamente nuevo en el sector de los centros de contacto y aprovecha su larga experiencia como el motor del agente virtual conversacional Alexa en cientos de millones de dispositivos en todo el mundo.

Tanto Google como Amazon han añadido “asistencia por agente” a su repertorio. Utilizan análisis conversacionales para ofrecer sugerencias de scripts o de las mejores acciones durante una llamada, chat o sesión de mensajería. Para dar soporte a la interfaz de usuario conversacional entre clientes, agentes y agentes virtuales, ambos reformulan constantemente el reconocimiento automatizado de voz, la representación de texto a voz y los servicios de traducción. Ambas funciones mejoran la detección de sentimientos o emociones en apoyo de la demanda del mercado de una mayor empatía tanto de los asistentes virtuales inteligentes (VA) como de los representantes o agentes humanos de servicio al cliente. De forma conjunta, han convertido lo que alguna vez fueron tecnologías “de vanguardia” en apuestas de mesa o meras características de una oferta de productos más amplia.

El siguiente paso es aplicar NLU y analítica posterior a una llamada para respaldar el resumen, la analítica y el análisis de sentimientos. Esta es un área de oportunidad donde los gerentes de los centros de contacto ven una gran justificación para la inversión basada en hacer que los agentes sean más productivos y en detectar y remediar las preocupaciones de los clientes.

Tanto Amazon como Google han invertido miles de millones de dólares en personal, potencia de cálculo y almacenamiento en la nube necesarios para desarrollar los modelos de lenguaje y demás para hacer posible el comercio conversacional. Sus equivalentes, en este sentido, son Facebook, Apple, IBM y Microsoft. Google fue el primero en adelantarse con un paquete diseñado para llevar la IA conversacional a los centros de contacto de las empresas, pero ahora se está convirtiendo en un espacio concurrido donde los proyectos que antes requerían equipos de desarrolladores y computadoras costosas ahora se pueden llevar a cabo al tener expertos en la materia y ejecutivos departamentales que empleen herramientas que aportan los costosos recursos de Amazon, Google y otros en función de las necesidades y el pago por uso.

Los asistentes inteligentes admiten la automatización de servicios conversacionales

Desde que Opus Research publicó la primera "Guía para responsables de toma de decisiones sobre Asistentes Inteligentes para Empresas", las soluciones investigadas se han puesto a disposición de los empleados de todas las empresas en todas las verticales. En lugar de una "transformación digital", hemos observado la introducción de una "capa conversacional" en los sistemas y procesos que hacen posible que tanto los empleados como los clientes tomen por igual el mando, alcancen los objetivos y lleven a cabo las tareas hablando, escribiendo o enviando mensajes de texto a servicios automatizados utilizando sus propias palabras.

De eso se trata la Automatización de Servicios Conversacionales (CSA) en pocas palabras.

La automatización de servicios conversacionales (CSA) se asegura de que los asistentes virtuales, chatbots, voicebots y IVR conversacionales "no apesten". Se trata de asistentes automatizados que comprenden el aporte del lenguaje natural con una precisión superior a la media y similar a la humana. Las empresas investigadas en este documento proporcionan recursos que permiten que la asistencia inteligente reconozca la intención del lenguaje natural y tome las medidas adecuadas. Los líderes de este año hacen hincapié en las herramientas que permiten a los gerentes poner en marcha los AI rápidamente sin ofrecer un "answerbot" simplificado con respuestas "basadas en reglas" y respuestas estáticas predefinidas.

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

"Al lanzar nuestro asistente virtual inteligente, la adaptabilidad fue fundamental. Necesitábamos que [nuestro proveedor asociado] fuera adaptable y flexible. Que fuera capaz de gestionar los recursos y la demanda [para que nosotros] pudiéramos cumplir con nuestro compromiso con los conductores y los clientes".

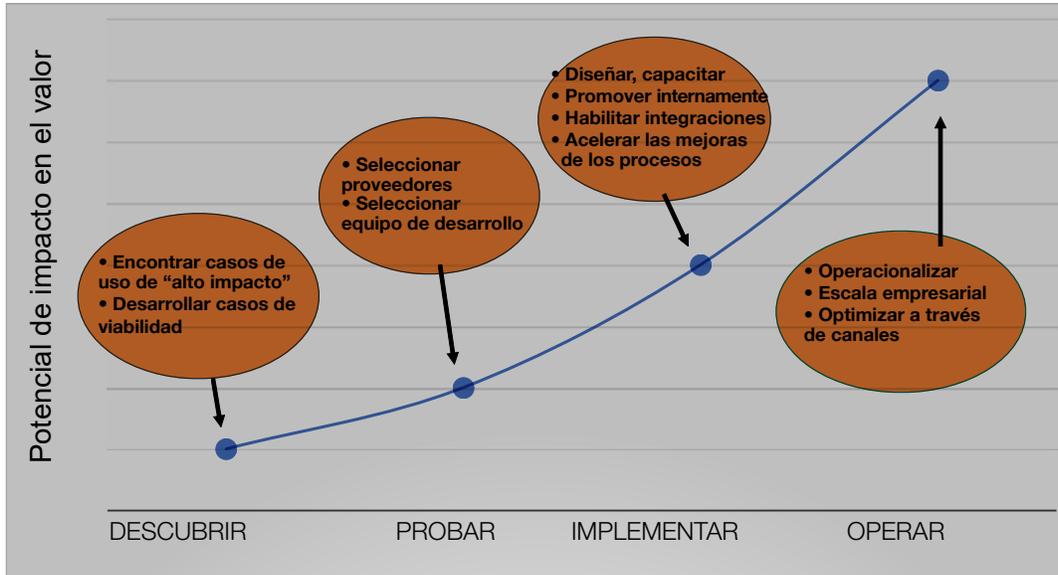
Director de Tecnología, Empresa Global de Transporte Compartido

Cómo la pandemia de COVID aceleró la adopción

Debido a la actual pandemia mundial, millones de personas confinadas en sus hogares están aprendiendo nuevas formas de llevar a cabo el comercio diario. En respuesta, los Asistentes Inteligentes para Empresas han sido puestos en servicio a un ritmo sin precedentes, impulsados por la adopción de estrategias de atención al cliente que son multimodales, multicanal y conversacionales. La pandemia aceleró una tendencia ya establecida hacia canales digitales en las áreas de comercio electrónico, atención médica, banca, servicios gubernamentales y entretenimiento. Los clientes están descubriendo que los asistentes inteligentes son la forma más eficiente de completar las tareas.

Estos cambios hacen que la selección de proveedores de soluciones sea una preocupación de primer orden para los profesionales del sector de servicio al cliente y experiencia del cliente. Los asistentes inteligentes ya no quedan relegados a la categoría de "prueba de concepto" o "piloto". Son los primeros recursos que responden a preguntas importantes, completan tareas o, cuando es necesario, dirigen a las personas a los recursos o agentes vivos que son de mayor ayuda.

Figura 2: Maximizar el valor de los asistentes inteligentes para empresas



En la Figura 2 anterior, Opus Research describe los pasos que muchos equipos siguen para lanzar un Asistente Inteligente para Empresas adaptable y exitoso. Lo que es notable es que definió las herramientas de puntos de contacto que proporcionan. Es fundamental trabajar estrechamente con eso para cumplir con el requisito de "tiempo de obtención de valor" sin comprometer la solidez de los resultados.

Criterios de selección para los proveedores de soluciones actuales

Los criterios de evaluación tienen nuevas ponderaciones este año. Las empresas con poco o ningún personal o presupuesto para dominar las arcanas disciplinas de procesamiento del lenguaje están siendo llamadas a crear asistentes inteligentes que mejoren tanto la productividad de los empleados como la satisfacción del cliente. Esto significa dominar mucho más que las preguntas y respuestas para reconocer los flujos de trabajo y proporcionar información versátil.

Las mejores empresas proporcionan a sus clientes acceso a un ecosistema de soluciones para inicializar, capacitar, gestionar y administrar asistentes inteligentes durante su ciclo de vida. Adoptan un enfoque "abierto" para conectar o integrar tanto sistemas internos de TI (CRM, ERP, RPA) como recursos basados en la nube. Proporcionan herramientas de desarrollo y gestión accesibles para empleados o desarrolladores técnicamente competentes.

Los líderes articulan y siguen una "visión" para los AI que anticipa y aborda los principales desafíos y oportunidades que implican informar a los sectores de atención al cliente, ventas, marketing, operaciones, Help Desk, RR. HH. y otros departamentos con "IA conversacional". Las soluciones son conscientes del poder de la IA para aumentar, en lugar de reemplazar, a los seres humanos al reconocer rápidamente las tareas que buscan completar e impulsándolas hacia su finalización. Además, es compatible con IA y DNN tanto para medidas de seguridad como para personalizar la experiencia de los clientes.

Por último, la visión debe hablar de agilidad y confianza de un ecosistema de proveedores de tecnología y socios que apoyen las implementaciones (grandes y pequeñas) en todos los medios, canales, plataformas, arquitecturas y casos de uso.

En estas páginas, Opus Research ha recopilado dossiers sobre 13 empresas especializadas en Asistentes Inteligentes para Empresas (EIA). [Nota: Se invitó a participar a todos los proveedores calificados. Para ser incluidos, los proveedores de soluciones debían responder a la solicitud de información de Opus Research.] Evaluamos a los proveedores de soluciones según criterios que determinan su desempeño en el actual entorno digital y de comercio electrónico.

En concreto:

- ▶ **Características y tecnologías:** Evaluar las herramientas, las tecnologías básicas y los recursos que permitan a los expertos incorporar lo que consideren "los mejores recursos" para capacitar a los Asistentes Inteligentes y, posteriormente, mejorar sus capacidades en respuesta a los cambios impulsados por los clientes o empleados en los niveles de demanda, así como en las funciones.
- ▶ **Integración y capacidad de ampliación:** Conectarse a flujos de trabajo y procesos internos, así como a las API de otros para el procesamiento del lenguaje natural, la traducción, la cognición y otros elementos populares de la IA conversacional.
- ▶ **Historial:** Medir la credibilidad del mercado, la estrategia de implementación, el alcance y la efectividad, incluyendo múltiples implementaciones, historial de funcionamiento, número de verticales, referencias y madurez a escala empresarial.
- ▶ **Planes y visión de futuro:** Evaluar en qué medidas las estrategias de personal, desarrollo, inversión y asociación de un proveedor de soluciones crean un ecosistema o plataforma que anticipa y fomenta la implementación a gran escala de asistentes inteligentes conversacionales para la atención al cliente, la productividad de los empleados, el sector de ventas, marketing y transacciones.

Opus Research ha afirmado que el objetivo general es proporcionar respuestas, recomendaciones o acciones correctas de forma consistente en todos los medios y dispositivos a escala. Ese objetivo siempre será cierto, lo que pone énfasis en las plataformas básicas para reconocer rápidamente la intención, emparejar esas intenciones con los recursos adecuados y aprender continuamente nuevos vocabularios. Lo que seguirá cambiando a medida que avancemos hacia el futuro es la diversidad y la mezcla de dispositivos, canales y casos de uso. A ello se le sumarán los cambios en las expectativas que rodean a las conversaciones, como la capacidad de participar no solo en múltiples turnos, sino en múltiples hilos a lo largo del tiempo.

Los proveedores se agrupan en una de las dos categorías siguientes:

- ▶ **Lideres:** El éxito es necesario con un enfoque holístico, reconociendo las diferencias tangibles en los casos de uso de alto valor, el apoyo omnicanal, la organización y la gestión, y el creciente ecosistema de socios y colaboradores de la industria.
- ▶ **Aspirantes:** Construyen la última generación de herramientas y plataformas, con un profundo conocimiento de las fuentes de datos de inteligencia conversacional para ayudar a las empresas a fomentar experiencias atractivas para los clientes y ganancias de productividad para los empleados.

Figura 3: Empresas incluidas en el Informe EIA & Intelliview 2021

Empresa	Categoría	Distinción
[24]7.ai	Líder	Énfasis en IA-HI combinada; costo por conversación resuelta
Artificial Solutions	Aspirante	Plataforma Teneo para la gestión de diálogos, herramienta integrada
ASAPP	Aspirante	Centrada en el reconocimiento preciso de ASR/Intención; compromiso de investigación
Cognigy	Aspirante	Se dirige al personal no técnico con soporte de low-code y opciones para desarrolladores
Creative Virtual	Líder	Vasta experiencia de campo, opciones de integración flexibles con V-Portal
IBM Watson	Líder	Recursos cognitivos de gran prestigio combinados con herramientas de última generación
Inference (Five9)	Líder	Éxito con IVA de nivel medio adquiridos por Five9
Interactions	Líder	Sólido modelo de compromiso, "Entendimiento asistido por humanos"
Kore.ai	Aspirante	Impresionantes tecnologías de PNL, reclaman notables implementaciones empresariales
Nuance	Líder	Verdaderas Implementaciones omnicanal, plataforma superior, API más completas
Omilia	Aspirante	Pila completa de soluciones y herramientas, modelo de atención al cliente
Uniphore	Aspirante	Plataforma de "Automatización de Servicios Conversacionales" para múltiples puntos de contacto
Verint	Líder	Miles de millones de interacciones; plataforma abierta y modular; mejora continua

Este documento (Apéndice A) proporciona breves perfiles de las ofertas de asistentes inteligentes para empresas de cada empresa y también las sitúa en un mapa (Figura) basado en la solidez de sus ofertas de productos y posiciones en el mercado.

Mapa de Intelliview para asistentes inteligentes empresariales

Para ayudar a los responsables de la toma de decisiones a evaluar a los proveedores de soluciones de la competencia, Opus Research representa su posicionamiento en una serie de "Mapas Intelliview. En referencia a la figura, hemos clasificado a los proveedores de soluciones según su posición relativa en el mercado y su éxito. El tamaño de las figuras ovales de Intelliview refleja dos factores muy importantes:

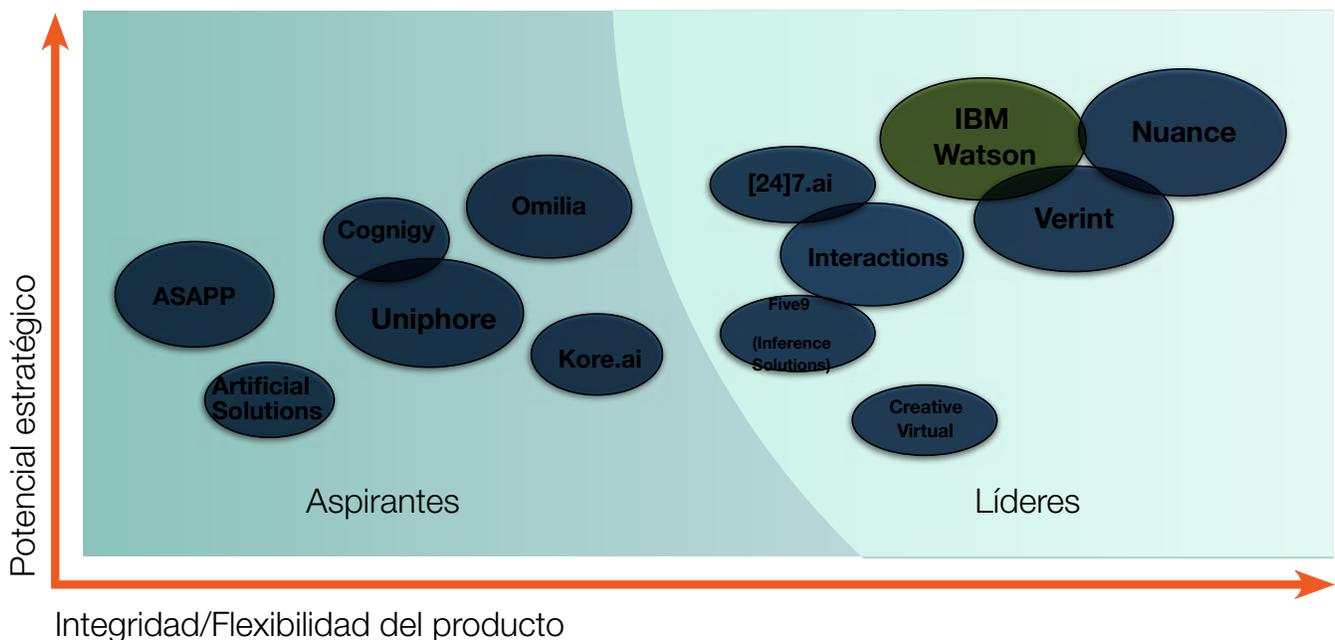
- ▶ **Integridad/flexibilidad del producto-** Los proveedores de plataformas reciben las evaluaciones más altas de "integridad" de los servicios, características y capacidades de orquestación.
- ▶ **Potencial estratégico-** Captura cómo la visión y la hoja de ruta apelan a los requisitos tecnológicos actuales y en evolución en el centro de contacto y más allá.

Opus Research ha desarrollado una tabla comparativa de proveedores de soluciones para ayudar a los tomadores de decisiones a evaluar cómo las soluciones empresariales actuales cumplen con los requisitos de la Asistencia Inteligente.

El tamaño de las figuras ovales representa la presencia de cada proveedor en función de la información proporcionada por la empresa o disponible públicamente sobre su fortaleza financiera actual (ingresos, competencia, banca financiera, longevidad y tamaño de la base de clientes).

Figura 4: 2021 Asistente inteligente para empresas Intelliview

Autenticación Inteligente Intelliview



[Nota: IBM Watson es de "primera categoría" porque IBM proporciona herramientas para el desarrollo de Asistentes Inteligentes para muchos verticales (Watson Assistant) y simultáneamente ofrece APIs y conectores a algunos de los recursos cognitivos más populares basados en la nube, incluyendo ASR/TTS, Discovery, visión automática, traducción y otros.]

Apéndice A – Perfiles de los proveedores

NOTA DEL EDITOR: Los expedientes adjuntos contienen información proporcionada por los proveedores evaluados en respuesta a un cuestionario y a directrices facilitadas por Opus Research. Si bien la información procede directamente de los proveedores, hemos hecho un esfuerzo por normalizar las respuestas con el fin de facilitar la comparación por parte de posibles implementadores a la luz de los criterios que Opus Research ha considerado importantes a partir de la información recibida de los responsables de la toma de decisiones.

Nuance

Año de inicio de la empresa: 1992
 Inversión/financiación: Público (NASDAQ NUAN)
 Número de empleados: 8.500
 Ingresos: 1,5 mil millones de dólares

Principales productos y servicios de asistencia inteligente

La plataforma Intelligent Engagement Platform (IEP) de Nuance proporciona una plataforma omnicanal para agentes virtuales (VA) y conversaciones asistidas por humanos, asincrónicas o sincronizadas, incluyendo capacidades biométricas. Las empresas pueden crear VA/chatbots una vez y h=gestionar e implementar en todos los canales, como IVR de voz o VA/Chatbots digitales en canales de mensajería asincrónica como SMS, ABC, WhatsApp, FBM, web, chat en aplicaciones y mucho más. También fomentan experiencias de VA consistentes en IVR y en canales digitales, que permite a los clientes cambiar fácilmente de voz a digital o viceversa sin tener que volver a empezar. Las capacidades conversacionales proactivas permiten responder a un mensaje SMS o de WhatsApp saliente en el mismo canal y hacer que un VA/chatbot lo conteste y, si es necesario, lo derive a agentes en vivo con contexto.

Con un marco abierto, flexible y servicios y API nativas de la nube, los módulos IEP se integran con soluciones de otros proveedores (chat de terceros, VA, otros servicios de IA).

Características y tecnología	
Integración y adaptabilidad	
Historial de la empresa	
Planes y visión de futuro	

Nuance ofrece una herramienta de desarrollo de IA conversacional, Nuance Mix, e informes unificados en todos los canales con Nuance Insights. Los clientes pueden acceder a todo lo que ofrece la Intelligent Engagement Platform a través de un modelo de precios unificado con un precio único para IVR o conversaciones digitales de VA digital/agentes en vivo. Las empresas que utilizan Nuance IEP abarcan los principales sectores verticales, como los servicios financieros, las compañías de seguros, telecomunicaciones, comercio minorista, gobierno, atención médica y el sector de turismo.

Tecnologías habilitantes

- **ASR/TTS:** Nuance ofrece más de 0 idiomas/dialectos TTS, más de 160 voces y 90 idiomas/dialectos en voz, NLU y texto que abarcan todas las principales regiones. Las tecnologías de ASR y TTS se pueden utilizar en varios canales y dispositivos, desde el teléfono (para diseñar experiencias IVR), hasta aplicaciones móviles, TV y sitio web.
- **Procesamiento del Lenguaje Natural NLP** - Base de la plataforma para potenciar las interacciones de texto y voz. Este enfoque permite una base de conocimientos subyacente que se actualiza y sintoniza a través de cualquier canal de forma rápida y sencilla. Tiene aproximadamente 2.350 patentes; 300 solicitudes de patentes. Crea y mantiene su propio motor de NLP que utiliza los últimos avances en DNN y ML.
- **Gestión de diálogos/Herramientas:** La gestión de diálogos compartidos permite a las empresas utilizar una plataforma para gestionar las interacciones con los clientes en cualquier canal (IVR, mensajería, chat web, televisión, etc.). Se utilizan herramientas para diseñar, implementar y mantener el agente virtual y automatizar la gestión de intenciones y entidades. La agrupación automática se utiliza para sugerir la intención correcta para cada respuesta del usuario desde la producción. Nuance Mix ofrece un enfoque único para gestionar asistentes virtuales multicanal y multilingües y IVR en un solo proyecto. Mix.nlu permite definir y entrenar una ontología multilingüe con intenciones y entidades, aprovechando un amplio conjunto de tipos de entidades predefinidas. Mix.dialog permite orquestar la lógica de los diálogos. En el caso de las implementaciones habilitadas para voz, Mix admite cualquier combinación de mensajes pregrabados, TTS para la salida del sistema y el reconocimiento de voz y DTMF para la entrada del usuario.
- **“IA” / Machine Learning:** Además, la plataforma también entrelaza la IA y los agentes en vivo sin inconvenientes y ofrece un aprendizaje activo tanto para los agentes virtuales como para los agentes en vivo. Agent Coach aprovecha un modelo de predicción basado en Machine Learning para ofrecer a los agentes en vivo las mejores recomendaciones de respuesta, lo que se traduce en un mejor SAT de los agentes y en mejores resultados empresariales, como mayores conversiones de ventas, menor AHT y mejor cumplimiento
- **Creación de servicios NoCode/LowCode:** Mix permite crear una lógica de diálogo en un entorno de configuración exclusiva y a su vez crear un comportamiento específico para cada canal e idioma sin tener que codificar. La Intelligent Engagement Platform es abierta por diseño, lo que mejora las experiencias al vincular otras aplicaciones; admitir interfaces externas para clientes y agentes en vivo/virtuales; alimentar análisis de clientes, data lakes y dashboards en tiempo real; posee flexibilidad para iniciar funciones pequeñas y agregar funcionalidad.

Elementos de inteligencia conversacional

- **Análisis de voz y/o texto:** Captura información de los cliente a partir de las llamadas, aspi como de comunicados por texto para monitorear las interacciones con los clientes. Puede extraer información de transcripciones para crear agentes virtuales específicos de la empresa, agilizando el diseño y reduciendo el tiempo para crear una base de conocimientos.
- **Integración con CRM, ERP:** Proporciona un marco de integración flexible y altamente personalizable que permite la integración con terceros y/o sus implementaciones existentes a través de diversas API.
- **Herramientas de gestión del conocimiento:** Puede integrarse con cualquier plataforma de base de conocimientos de terceros. Trabajar con IA de vanguardia para respaldar la creación de bots de estilo FAQ.

- **Herramientas/Soporte técnico:** Herramientas de creación basadas en la web (Mix.dialog, Mix.nlu, Mix.dashboard y otras) que admiten la creación de modelos NLU de diálogo conversacional. Los clientes tienen acceso al Portal, una herramienta basada en la web que permite a los administradores configurar integraciones de los clientes, establecer habilidades de los agentes y añadir/gestionar reglas de negocio dirigidas.

Características y funciones de la plataforma

- **¿Qué es lo que se integra inmediatamente?** - Ofrece un diseño compacto específico para cada vertical, desde el aprovechamiento de los almacenes de datos existentes (preguntas frecuentes, datos de motores de búsqueda, registros/transcripciones de chat, datos IVR de clientes) hasta modelos de lenguaje para cada idioma compatible y paquetes de inicio de intención NLU específicos para cada vertical, interacciones sociales, etc.
- **Canales compatibles actualmente:** Teléfono/IVR; Mensajería: SMS, ABC, FBM, Twitter DM, GBM, WhatsApp, Viber, Line, Telegram y pronto chat de Instagram Web/Móvil; Dispositivos inteligentes como televisión, y pronto Alexa y Google Home; Vídeo bidireccional y unidireccional para web/web móvil.
- **Tipo de interacción/Modalidades compatibles:** Asíncrona y síncrona; iniciada entrante y proactiva conversacional, iniciada saliente; discurso, texto, texto enriquecido, widgets enriquecidos.
- **Plataformas de implementación admitidas:** Con una base nativa en la nube, las soluciones son implementadas en datacenters de Nuance, nube de terceros u on-premises, lo que ofrece una amplia variedad de entornos de implementación.
- **“Enrutamiento inteligente”:** Dirige a los consumidores de un canal a otro; utiliza datos en tiempo real de la trayectoria del cliente para dirigir a los consumidores al agente (VA o agente en vivo) con las mejores habilidades para ayudar. Las conversaciones asíncronas permiten que tanto los usuarios como los agentes sean flexibles.
- **Experiencia del cliente personalizada:** Sirve a los consumidores en su canal de elección con un enfoque de “desarrollar una vez, implementar muchas veces” para permitir la implementación de contenidos compartidos de NLU y Dialog en múltiples canales; proporcionando capacidades de orientación para presentar la interacción correcta en el momento correcto.
- **Soporte de agentes en vivos:** El agente virtual puede derivar sin inconvenientes al agente humano mejor calificado con todo el contexto.
- **Análisis e informes:** Nuance Insights: solución de informes/análisis intuitiva y omnicanal que proporciona inteligencia procesable de monitoreo/casi en tiempo real para mejorar la optimización/ROI en curso. Proporciona a las empresas una visión unificada de la interacción del cliente a través de una plataforma de datos altamente segura y adaptable.
- **Autenticación y seguridad:** Asegura cada canal con un enfoque por capas; motores avanzados de biometría de voz y comportamiento, detectores inteligentes, análisis del lenguaje ConversationPrint, tecnología anti-spoofing.

Flujos de trabajo, automatización de procesos y complejidad

- **Capacidad para admitir múltiples casos de uso:** Los diferenciadores incluyen: experiencia en diseño conversacional; tecnología segura de grado empresarial; diálogos complejos de varios turnos y razonamiento semántico avanzado.
- **Funciones organizativas:** Recomendar al gerente de proyectos; jefe de interfaz de usuario/marketing; director de contenidos; especialista en NLU; expertos en la materia; equipo técnico; equipo de pruebas; especialista en informes y al jefe de optimización
- **Compatibilidad con conversaciones de varios turnos:** Admite conversaciones de múltiples turnos y múltiples intervalos para VA e IVR; (permite menos conversaciones de turnos que se correlacionan con una mayor contención del agente virtual)
- **Transfiere el contexto con la conversación:** El motor de orientación y las reglas de negocio permiten a la plataforma recopilar datos antes de que el usuario solicite el agente virtual; estos datos se pueden utilizar para captar la intención del usuario y ofrecerle posibles preguntas.
- **Métricas de éxito recomendadas:** Para las ventas: mejores tasas de conversión, aumento del valor medio de los pedidos, aumento en los ingresos; para el agente virtual centrado en el servicio: CSAT y aumento de las tasas de autoservicio.

Historial, asociaciones y madurez del Asistente Inteligente para Empresas

- **Presencia en el mercado:** Más de 1,000 empresas; entre los clientes se encuentran más de la mitad de los mayores bancos y compañías de telecomunicaciones del mundo, así como muchas organizaciones mundiales de turismo, logística, gobierno y minoristas.
- **Estrategia de interacción de clientes:** Admite todo el espectro, desde la concesión de licencias para componentes individuales (por ejemplo, ASR, TTS, NLU, etc.) hasta el diseño de soluciones integrales en múltiples canales y modalidades.
- **Socios de comercialización:** Socios de CCaaS como Avaya, Cisco, Genesys, NICE InContact, Mitel, Enghouse Interactive y Five9; integradores de sistemas como IBM, Telstra, Verizon Business, AT&T, Presidio y Accenture.
- **Clientes destacados:** H&M, Rakuten, USAA, Cabify, Albertsons y cientos más.

Principales diferenciadores

- **Interacción omnicanal con el cliente, con una combinación perfecta de IA y agentes en vivo:** Ofrece una solución de interacción del cliente omnicanal verdaderamente integrada para conversaciones asistidas por agentes virtuales y humanos, sobre mensajería, voz y canales de vídeo. La segmentación y la salida proactiva permiten a los agentes virtuales iniciar conversaciones de forma proactiva en los canales de mensajería y voz y derivar las respuestas de los clientes a un VA/agente en vivo.
- **NLU avanzado basado en DNN:** La capacitación previa utilizando datos a gran escala y redes neuronales profundas permite al modelo de lenguaje natural (NL) generalizar mejor la entrada del usuario e identificar con mayor precisión las palabras, las intenciones y las entidades con menos adaptación requeridas por el autor del modelo NL.
- **Plataforma abierta con un marco de integración de API enriquecido:** Opción de implementar un agente virtual compacto listo para usar o utilizar las API de IA conversacional para implementar soluciones personalizadas. La plataforma ofrece el tipo de flexibilidad y alta personalización que suele ser fundamental para el éxito de implementaciones empresariales.

Sobre Opus Research

Opus Research es una empresa diversificada de asesoría y análisis que proporciona información esencial sobre softwares y servicios que respaldan la transformación digital. Opus Research se centra en la fusión entre asistencia inteligente, PNL, machine learning, IA conversacional, inteligencia conversacional, autenticación, automatización de servicios y comercio digital.

www.opusresearch.net

Para ventas, por favor escriba a info@opusresearch.net o llame al +1 (415) 904-7666.

Este informe solo se deberá utilizar para fines informativos internos. Se prohíbe su reproducción sin la autorización previa por escrito. El acceso a este informe se limita a los términos de licencia acordados originalmente, y cualquier modificación debe ser convenida por escrito. La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables. Sin embargo, Opus Research, Inc. no se responsabiliza por el contenido o la legalidad del informe. Opus Research, Inc. niega toda garantía a respecto a la precisión, integridad o adecuación de esta información. Además, Opus Research, Inc. no será responsable de errores, omisiones o deficiencias en la información contenida en este documento o en su interpretación. Las opiniones aquí expresadas no necesariamente coinciden con las opiniones y puntos de vista de Opus Research, Inc. y están sujetas a cambios sin previo aviso. Publicado en febrero de 2021 © Opus Research, Inc. Todos los derechos reservados.