

# ROVOZIA



**Idrus Soluciones e Innovación** ha desarrollado un producto de software innovador, **ROVOZIA**, basado en inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural.

La esencia de esta innovación radica en la respuesta a la gran frustración experimentada por numerosos individuos al interactuar con sistemas obsoletos e ineficientes de servicio al cliente telefónico.

Entre los problemas comunes se encuentran los largos tiempos de espera, la navegación complicada a través de sistemas de respuesta automática

(IVR) anticuados para comunicarse con un agente humano, y la incapacidad

para completar tareas después de esperas prolongadas. La insatisfacción

de los usuarios se ha reflejado en la reciente aprobación de nuevas

leyes de atención al cliente que buscan mitigar estos problemas.

Afortunadamente, la tecnología actual permite transformar radicalmente

estas experiencias negativas de los clientes mediante el uso de

inteligencia artificial generativa, en particular el

procesamiento de lenguaje natural, la conversión de voz a texto y viceversa, aplicaciones generativas y modelos de lenguaje avanzados (como ChatGPT). Todas estas tecnologías pueden aplicarse a través de agentes conversacionales de voz (voicebots).

Desde el punto de vista económico, la implementación de robots permite a las empresas mejorar la eficiencia y reducir costos operativos. Al eliminar los tiempos de espera y brindar disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, se atiende a los clientes de manera inmediata y se mejora la tasa de resolución en la primera llamada. Esto se traduce en una mayor satisfacción del cliente y una reducción de la tasa de abandono, lo que a su vez puede aumentar la fidelidad del cliente.

Además, la automatización de tareas repetitivas a través de robots de voz permite liberar recursos humanos para que se enfoquen en tareas más complejas y de mayor valor añadido.

La variedad de casos de uso que se pueden automatizar con robots de voz es amplia y diseñamos soluciones adaptadas a las necesidades de cada negocio. Algunos ejemplos son:

- **Gestión de citas:** Búsqueda, confirmación y cancelación de citas en diversos sectores como salud, Administración pública, seguros, asistencia técnica,

etc.

- **Operador telefónico** automático: Realización de tareas repetitivas que suelen llevar a cabo los operadores telefónicos.
- **Encuestas** de satisfacción y evaluación de la calidad del servicio.
- **Suministro de información** general sobre uno o varios servicios.
- **Respuestas** a preguntas de los clientes. (Frequently asked questions)
- Información en casos de **averías**.

E-mail: [info@idrussi.com](mailto:info@idrussi.com)

Teléfono: [942 48 01 03](tel:942480103)

Web: <https://www.idrussi.com>