













**V**  **ZY**

#HablaDiferente

# ¿Cuál es el alcance de los distintos tipos de tecnologías para tus canales de comunicación?

Hoy en día existen más tipos de tecnologías para comunicarte con tus clientes que nunca, pero con frecuencia se utilizan de manera incorrecta. Aquí te contamos a detalle para qué sirve cada una de ellas y qué alcance pueden tener en tu estrategia de negocio.

- ♦ **Blaster:** Son mensajes pregrabados que se envían de manera automática y masiva a una base de datos. En el caso de cobranza, se pueden lanzar campañas para automatizar recordatorios de pago y vencimientos.
- ♦ **IVR:** Es un sistema automatizado de telefonía que interactúa con los usuarios por medio de menús. Puede realizar distintas acciones con base en las respuestas del usuario en el teclado del teléfono, como procesos de pago, o transferirlo a un agente humano.
- ♦ **Chatbots:** Es un software diseñado para simular conversaciones con los usuarios en canales de texto. Pueden seguir flujos sencillos con respuestas predeterminadas para ofrecer información al usuario, generar tickets, recordatorios y procesos de pago.
- ♦ **Asistentes virtuales de voz (Lili):** Impulsado por inteligencia artificial y NLP (Natural Language Processing), los asistentes de voz pueden interactuar con los usuarios de manera natural sin depender de menús o mensajes pregrabados. Entre más conversaciones tienen, mejor se entrenan para dar respuestas rápidas y oportunas.
- ♦ **Agente humano:** Aunque están sujetos a tiempos y recursos, los agentes humanos tienen la capacidad de resolver temas complejos que requieren de mayor sensibilidad e intelecto.

	Agente Humano	Asistente de Voz (Lili)	Chatbot	IVR	Blaster
Lenguaje natural	✓	✓	—	—	—
Inteligencia Artificial	—	✓	✓	—	—
24/7	—	✓	✓	✓	✓
Complejidad de tareas	ALTA	MEDIA	BAJA	BAJA	BAJA
Autoservicio	—	✓	✓	✓	—
Personalización	✓	✓	✓	✓	✓
Transferencia fácil a un agente	N/A	✓	✓	—	—
Conversaciones fluidas	✓	✓	✓	—	—
Capacidad de aprendizaje continuo automático	✓	✓	✓	—	—
Canal	VOZ/TEXTO	VOZ	TEXTO	VOZ	VOZ
Urgencia de la solicitud	INMEDIATA	INMEDIATA/MEDIA	BAJA	—	—
Obtención y análisis de datos	✓	✓	—	—	—
Automatización de procesos	—	✓	✓	✓	✓
Canales	   		    		
Interactivo	✓	✓	✓	—	—
Función	Resolver tareas que requieren de sensibilidad, intelecto, capacidad de negociación e imaginación	Resolver tareas que no requieren de negociación, recolectar respuestas e información de los usuarios	Simular conversaciones humanas por medio de texto para resolver inquietudes o realizar trámites sencillos	—	—
Conversaciones simultáneas	1	Más de 5	1000 +	—	—

Ahora que lo sabes, podrás utilizar cada uno de tus recursos de manera más inteligente - sobre todo en tus canales telefónicos.

**¿Te gustaría saber cómo?**

**HABLEMOS**



650 NW 43rd Ave Miami, Florida 33126 (USA)  
+1 888 897 1054

[vozy.co](https://vozy.co)  
[support@vozy.ai](mailto:support@vozy.ai)

All rights reserved