yellow.ai

Redefiniendo la Experiencia del Empleado con la Plataforma IA Conversacional

WHITE PAPER

La pandemia está lejos de terminar mientras nos preparamos para olas sin precedentes, que retrasan el regreso a cualquier apariencia de normalidad. Las empresas, las pymes y los emprendedores de todo el mundo han acelerado su viaje de transformación digital con el inicio de COVID-19 y seguirá teniendo que dar giros, desde optimizar procesos internos para escalar negocios. El bienestar de los empleados tendrá prioridad, a diferencia del año pasado cuando el sustento se logró a costa del bienestar, mientras nos adaptamos al entorno de trabajo híbrido.

Navegando por el futuro del trabajo

Afrontemos la realidad: ya sean sus trabajadores de primera línea (esenciales) los que garantizan operaciones fuera de línea fluidas o sus empleados en el escritorio que con su destreza digital construyen experiencias que importan, los empleados están a la vanguardia para brindar estas experiencias excepcionales a los clientes.

Ahora el trabajo está más distribuido que nunca, con equipos que se adaptan a modelos de trabajo híbridos para participar y colaborar. A pesar de la inversión en tecnología, automatización e innovación de procesos, aún quedan brechas para ayudar a los empleados a ser más productivos:

La falta de compromiso en equipos remotos - Mientras estuvimos a distancia hace casi dos años, cambiamos a herramientas en línea para colaborar y conocer a nuestros colegas. Al principio parecía fácil conocer y hablar con personas con un solo clic. La misma reunión ahora, sin embargo, nos da nervios, y estamos deseando volver a la oficina para encontrarnos con personas cara a cara.

De acuerdo a un informe reciente de la agencia Gallup, sobre el compromiso de los empleados, *más del 51 % de los trabajadores se sienten desvinculados con entorno laboral actual.*

Sistemas desconectados - Durante demasiado tiempo, los sistemas han estado funcionando en aislamiento, creando experiencias dispares para los empleados que necesitan cambiar entre varias soluciones y aplicaciones, lo que lleva a una experiencia inconsistente en todo momento.

Falta de visibilidad de los equipos - Con los equipos que se contratan y la incorporación de forma remota, se obtiene una visión holística de lo que está sucediendo en el terreno a través de diferentes departamentos más difícil, lo que aumenta la organización.

El futuro: La plataforma AI conversacional en acción

La IA conversacional es una tecnología que ayuda a las computadoras y a los humanos a conversar de manera efectiva a través de la voz y texto. Se puede usar en varios departamentos comerciales, lo que brinda experiencias "personales" más fluidas sin necesidad de mucha intervención humana.

Las nuevas mejoras y desarrollos tecnológicos también serán un factor clave para impactar en el crecimiento de adopción de la IA conversacional. Algunas de estas tecnologías incluyen:

Mensajería predictiva:

La tecnología de procesamiento de lenguaje natural (NPL) ayuda a que los chatbots se vuelvan más inteligentes con cada conversación, dando respuestas personalizadas a los clientes.

Mapeo de intenciones:

La naturaleza de las conversaciones y consultas se puede entender en tiempo real y trasladarse a flujos de conversación automatizados basados en la intención de los clientes.

Motor de personalización:

Las tecnologías de inteligencia artificial y automatización mejorarán la personalización para brindar una mejor satisfacción al cliente.

Procesos basados en RPA:

La plataforma IA conversacional sobre RPA ayuda a las empresas a obtener lo mejor de ambos mundos al conectarse con los conectores RPA existentes para desencadenar tareas específicas de procesos de negocios bajo demanda.

Las empresas pueden aprovechar las plataformas de IA conversacional para implementar agentes de IA dinámicos, también conocidos como asistentes virtuales impulsados por IA, para automatizar la experiencia de los empleados en los canales de chat y voz con mensajes personalizados y personalizados que hacen que los empleados sean más felices.

La Plataforma AI Conversacional en el compromiso de los empleados

Comunicarse participando en una conversación es algo que todo ser humano sabe de forma inherente. Esto hace que la IA conversacional sea una tecnología inherentemente atractiva para los empleados y facilita un mejor y más productivo uso de la misma para cumplir con sus tareas diarias.

La aplicación de la interfaz conversacional ha ido en aumento en el lugar de trabajo con los empleados. interactuar con asistentes virtuales para hacer preguntas o solicitar información.

De acuerdo a Gardner, y en referencia al compromiso de los empleados, para 2023, el 75% la IA conversacional de *todas las consultas de gestión de Recursos Humanos, se iniciarán a través de una plataforma conversacional* para satisfacer las necesidades de una fuerza laboral híbrida.

Compromiso de los empleados de 360 grados con agentes DynamicAI

Involucre a los empleados de acuerdo a su cargo

La experiencia del empleado no comienza solo después de que el candidato se incorpora, sino desde el momento en que un nuevo candidato explora su página de carreras en busca de oportunidades laborales. La implementación de VA en su sitio web externo/interno puede ayudar a los candidatos a identificar las oportunidades adecuadas de manera proactiva. El VA ayuda a crear un viaje de incorporación estelar que comienza el día en que el candidato acepta su carta de oferta y se relaciona con ellos a través de los canales a medida que aprenden sobre la organización y los equipos respectivos.

¿Con qué frecuencia nos remitimos a las preguntas frecuentes/documentos para resolver nuestras consultas? Esperamos que la información sea proporcionada al instante. Logramos esto haciendo ping (pinging = sonido metálico) a nuestros compañeros de equipo/HR o enviando un correo electrónico y esperando una respuesta lo antes posible. Aquí es donde un VA puede colaborar como su amigo, uno que tiene:

Acceda a todas las preguntas frecuentes, documentos, detalles de los empleados y otras políticas de la organización,

Le proveen de información que está al alcance de su mano y resuelve dudas al instante,

Y si el VA necesita más información, escalará al POC humano correcto para permitir la remedio instantánea.

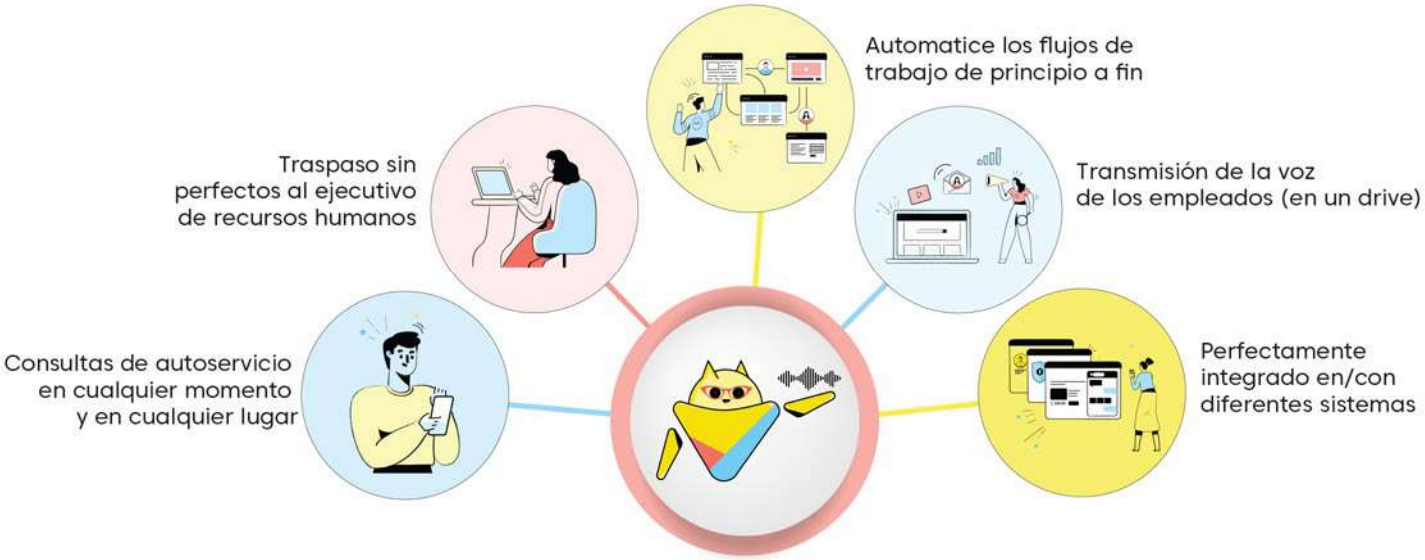
Los VA toman nota de consultas complejas y las resuelven más rápido y mejor la próxima vez que un colega enfrente el mismo problema.

Experiencia constante/perfecta para el empleado

Tradicionalmente, hemos confiado en diferentes sistemas/aplicaciones para aplicar licencias, administrar KPI o iniciar un nuevo programa de mejora de habilidades. Las desventajas de seguir trabajando en estos sistemas son muchas, pero lo siguiente resume la necesidad de cambiar a una solución constante/perfecta:

- Los empleados se atoran en el proceso de múltiples aplicaciones/POC para resolver su consulta, y nada es más frustrante que estar atascado e incapaz de hacer el trabajo real.

- (HR) Recursos Humanos pierde un tiempo crucial en la alineación de estos sistemas para enrutar manualmente las consultas a los respectivos departamentos como informática (IT Information Technology) instalaciones o finanzas para resolverlos.

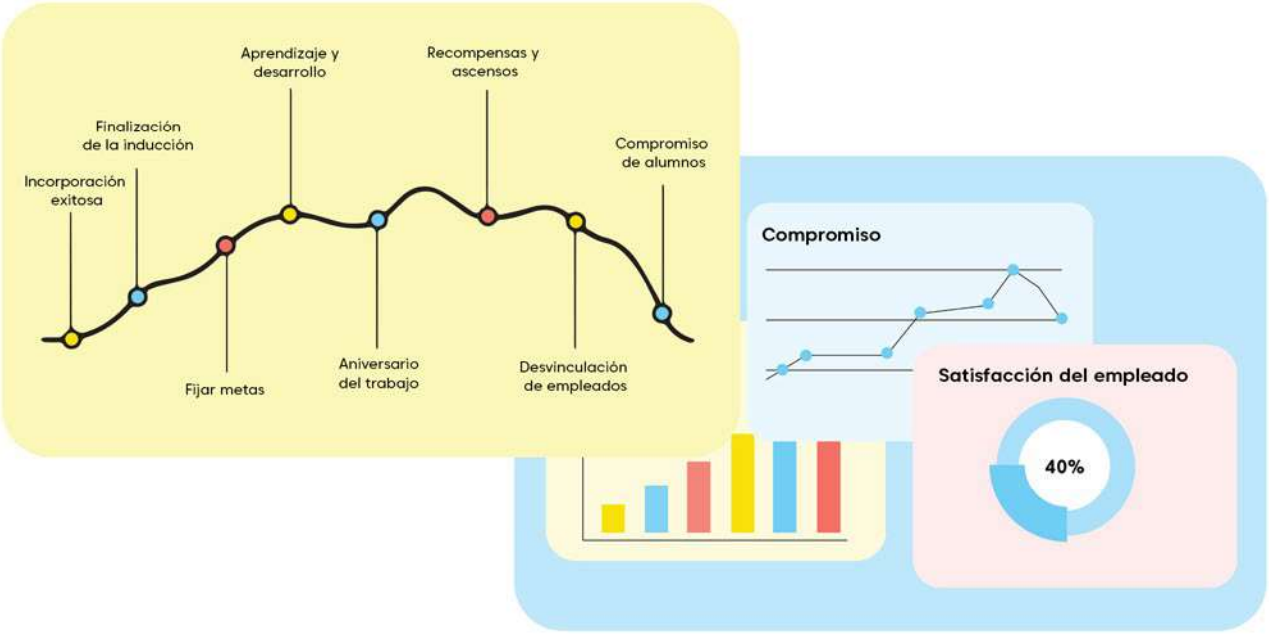


Los VA eliminan la necesidad de cambiar entre múltiples soluciones de puntos y no requieren reemplazar su suite de experiencia de empleado existente. Se pueden implementar sobre su pila organizativa existente, lo que permite que los VA se comuniquen con los empleados mediante la sincronización con los sistemas internos.

Analiza la voz de los empleados

Reunir y recopilar datos en todos los sistemas es una carga pesada y presenta oportunidades para que se produzcan errores manuales. A medida que continuemos trabajando de forma remota en los próximos meses o incluso años, las organizaciones tendrán que administrar e incorporar una cantidad cada vez mayor de puntos de datos digitales de empleados, en todos los sistemas y procesos.

Las plataformas de IA conversacional que habilitan e implementan los VA sobre los sistemas y procesos relacionados con los empleados, tienen la capacidad incorporada para rastrear y analizar puntos de datos de principio a fin. Obtiene una vista del tablero de todo el recorrido del empleado y sus comentarios, lo que le permite tomar las medidas necesarias para mejorar el sentimiento del empleado durante un período específico. Los empleados que sienten que sus voces se escuchan en el trabajo tienen 4,6 veces más probabilidades de dar su mejor desempeño, según un estudio reciente de Salesforce.



"Cuando los empleados disponen de tiempo y energía para concentrarse en el trabajo que les importa a ellos e incluso a la empresa, se les permite automáticamente crear una experiencia del cliente 10 veces mayor."

Una de las plataformas de comercio electrónico líderes en la India ha implementado el agente dinámico de inteligencia artificial de Yellow.ai para permitir y capacitar a los empleados para que realicen sus tareas/solicitudes diarias por sí mismos con tiempos de respuesta rápidos.

Implementaciones clave:

- Soporte a lo largo del recorrido de los empleados, desde la contratación e incorporación de nuevos candidatos hasta la gestión de sus permisos, consultas relacionadas con la nómina
- Interactuar con los empleados regularmente desde obtener detalles de colegas del directorio de personas hasta programar reuniones, establecer recordatorios
- Permite que los empleados tengan acceso instantáneo a órdenes de compra, detalles de facturas

Integraciones: SuccessFactors, OneLogin, BMC Remedy Impact

Impacto

Acerca de Yellow.ai

Yellow.ai es la plataforma de experiencia total líder en el mundo impulsada por agentes dinámicos de IA que permite a las empresas tener interacciones enriquecedoras, agradables y personalizadas con sus clientes y empleados a través de su elección preferida de canal, idioma y tiempo. Los agentes dinámicos de IA son asistentes virtuales avanzados que automatizan los flujos de trabajo digitales (texto), conversacionales (voz) y no estructurados (documentos) para brindar una experiencia conectada en todas las interacciones humanas en tiempo real, en todos los canales y a escala.

¿Por qué Yellow.ai?

NLP sofisticado que impulsa interacciones adaptativas: Los modelos NLP co mprenden la diversidad dentro de las conversaciones y se adaptan rápidamente a una conversación en evolución de varios turnos con cambio de contexto o varios idiomas en la misma sesión o conversación asíncrona a través de múltiples canales. Dado que nuestros agentes de Yellow.ai Dynamic están capacitados con grandes conjuntos de datos de ML, son capaces de acceder a más información a un ritmo mucho más rápido nunca antes posible por un agente humano.

Aproveche las integraciones y los flujos de trabajo o plantillas pre construidas: Integración perfecta con los sistemas de recursos humanos empresariales le permiten utilizar plantillas y flujos de trabajo prediseñados según sus necesidades, requisitos, personalizados, proporcionando un tiempo de valor más rápido.

Autoservicio en tiempo real: Conecte las políticas de toda su empresa y procese documentos en diferentes geografías con la base de conocimientos para generar automáticamente preguntas frecuentes que resuelvan candidatos consultas desde el momento en que solicitan el trabajo hasta completar sus trámites de incorporación. Si bien nuestra plataforma puede habilitar sin problemas consultas de empleados de autoservicio durante todo el mandato, los empleados también pueden realizar acciones en tiempo real con la ayuda de agentes dinámicos de AI como enviar documentos, solicitar vacaciones, programar reuniones de equipo, generar tickets de TI o incluso ordenar nuevos activos. Además, un empleado puede comunicarse con el SPOC correcto a través de equipos de RR. HH./TI/Finanzas, que cuentan con todo el contexto y el conocimiento en tiempo real, para permitir una resolución más rápida e informada.

Comunicación proactiva y personalizada: El agente de Yellow.ai Dynamic conversa de forma proactiva con los empleados en diversas eventos, desde el momento en que aceptan la oferta, mejora sus habilidades y las habilidades relevantes, o recibe recompensas por su desempeño estelar durante el año. Cada interacción que el agente tiene con los empleados se basa en su preferencia hiper personalizada, intereses, objetivos de vida personales y profesionales.

Voz de los empleados: realice un seguimiento y analice el sentimiento y el comportamiento de los empleados en todo el cargo, para poder generar conocimientos prácticos sobre cómo mejorar el puntaje de satisfacción durante un período
de tiempo.

yellow.ai

Visita **www.yellow.ai** para más información

Contáctanos en **contact@yellow.ai**