

# aunqa

Faster & Smarter Customer Service

[www.aunqa.ai](http://www.aunqa.ai)



# Acerca de Aunoa

¿Quiénes somos?



Compañía participada por **Global Omnium** y **Aurorial**, fundada por un grupo de directivos y técnicos con más de **20 años de experiencia** en **proyectos de IT de ámbito internacional**.



Expertos en **tecnología móvil, sistemas de mensajería instantánea, mobile marketing, canales conversacionales e Inteligencia Artificial**.



**Humanizamos y supervisamos la IA** para garantizar resultados, mediante la combinación de la tecnología y los equipos **técnicos y humanistas** (lingüistas, documentalistas y psicólogos).



Desarrollamos **soluciones a medida para la automatización de procesos**, en sectores como: **eCommerce, Utilities, Telco, Banca, Seguros, Salud, Formación y Administraciones Públicas**.

**aunoa**

go:hub   
by Global Omnium

 **AURORIAL**  
— ESTUDIO DE EXPERIMENTACIÓN —

# Transformamos el modo de comunicación entre las empresas y los clientes

Mejoramos la experiencia de cliente mediante la automatización de procesos de ventas, operaciones y atención al cliente, en canales de mensajería.

Estar donde los usuarios están



Mensajería Instantánea y WebChat



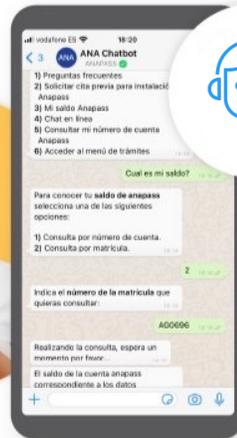
ACCESIBILIDAD

CERCANIA

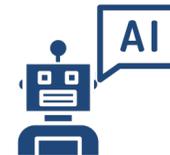
CONFIABILIDAD

ACORTAR BRECHA DIGITAL

RENOVACION GENERACIONAL



Automatizar conversaciones y procesos



Inteligencia Artificial - RPA - Asistentes Virtuales

ESCALABILIDAD

24x7 SERVICIO

EFICIENCIA

AUTO-SERVICIO

**aunqa**

# Tecnología y diferenciación

Humanizamos y supervisamos la IA



**Soluciones a medida con tiempos de implementación reducidos**  
Implementamos en semanas en lugar de meses, gracias a nuestra metodología y tecnología propietaria.



**Servicio 100% gestionado por Aunoa**  
A diferencia de las plataformas *no-code* o *DIY*, ofrecemos un servicio integral, 100% gestionado por nuestros especialistas, liberando al cliente de las labores de configuración, mantenimiento y entrenamiento de la IA.



**Modelos de IA- NLP pre-entrenados**  
Contamos con modelos entrenados con consultas específicas para automatizar conversaciones desde la activación del servicio.



**Supervisión y entrenamiento proactivo de la IA**  
Entrenamiento y supervisión diaria de la IA con nuestro equipo de lingüistas, para garantizar el funcionamiento óptimo, la mejora continua y la proactividad en relación a las demandas de los clientes.

## TECNOLOGÍA PROPIETARIA

Nuestra tecnología propia se adapta a cualquier modelo de negocio y a las particularidades de cada sector.

Velocidad de implantación | Flexibilidad  
Independencia de terceros | Alta capacidad de integración

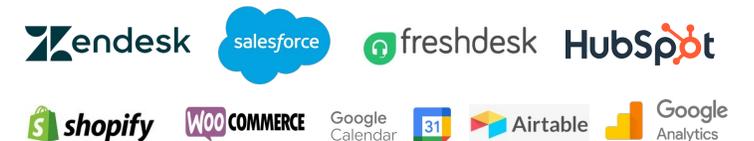
## MULTI-CANAL



## MULTI-DIOMA



## MULTI-INTEGRADA

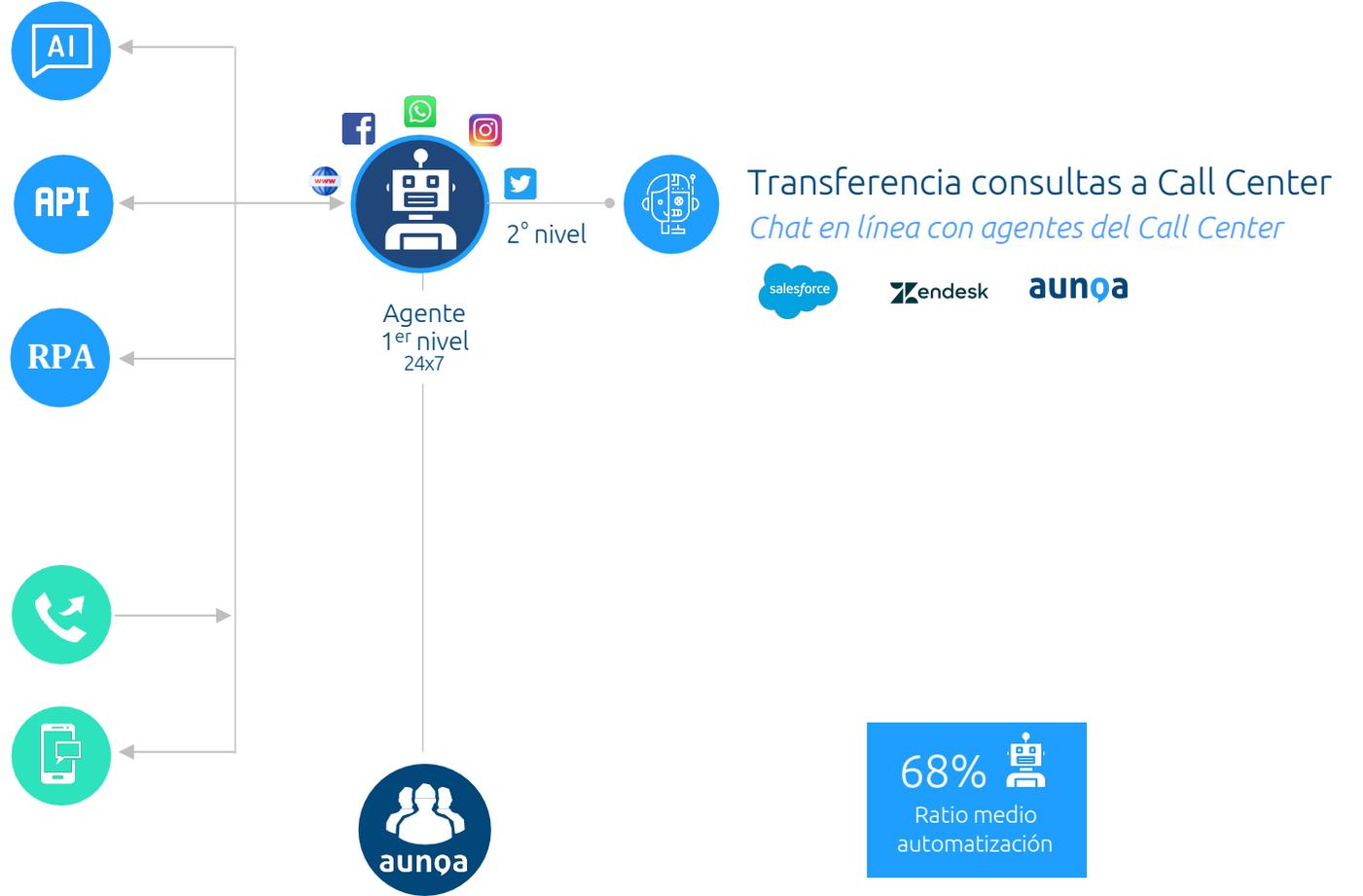


**aunoa**

# Solución

## AI Chatbot Omnicanal para automatización del SAC

- Automatización respuestas FAQs**  
*¿Cómo puedo devolver un producto? | ¿Cómo puedo contratar el servicio?*
- Automatización respuestas transaccionales**  
*¿Dónde está mi pedido? | ¿Cuanto consumo llevo este mes?*
- Automatización de procesos/trámites**
  - Captación y cualificación de leads | Onboarding servicios
  - Altas, cancelaciones y modificaciones de pedidos/servicios.
  - Gestión documental inteligente
  - Sistemas cita previa, pagos, otros.
- Desvío llamadas de IVR a Asistente Virtual**
  - Desvío a chat en línea o procesos automatizados
- Proactividad notificaciones SMS/WhatsApp**
  - Estado, seguimiento y entrega de pedidos
  - Avisos | Incidencias | Confirmación citas
  - Abandono de carrito
  - Encuestas de satisfacción CSAT/NPS



68%   
Ratio medio automatización

**SUPERVISIÓN Y PROACTIVIDAD**  
Entrenamos y supervisamos la IA diariamente para garantizar el funcionamiento óptimo y la proactividad en relación a los usos y demandas de los clientes.

# Plataforma

## Módulo gestión de chats en línea

The screenshot displays the Aunqa chat management interface. On the left, a sidebar contains navigation options: Inicio, NLP, Cloud code, Extensiones, Canales, Estadísticas, Compartas, Usuarios, Atención al cliente, Chat en vivo, and Configuración. The main area is titled 'Chat en vivo' and shows a list of 1000 conversations. A detailed view of a conversation is shown on the right, listing users like Nela, Daniel Sebastián Berges, Visitor 18991743, Alain Matute, Blanca, Buenos dias queria que me informasen, and Cristian. A user profile card for 'Collissis!' is also visible, showing details like 'Idioma: es', 'Creado: 28-12-2020 17:33:04', 'Teléfono: 34669015570', and 'Country: Timezone:'. At the bottom, there is a search bar and a table with columns for 'Respuesta' and 'Acciones'.



Multi-channel  
Gestión de todos los canales desde la misma interface



Smart Suggestions  
Respuestas sugeridas mediante IA



Speech to Text  
Conversión automática de audios a texto



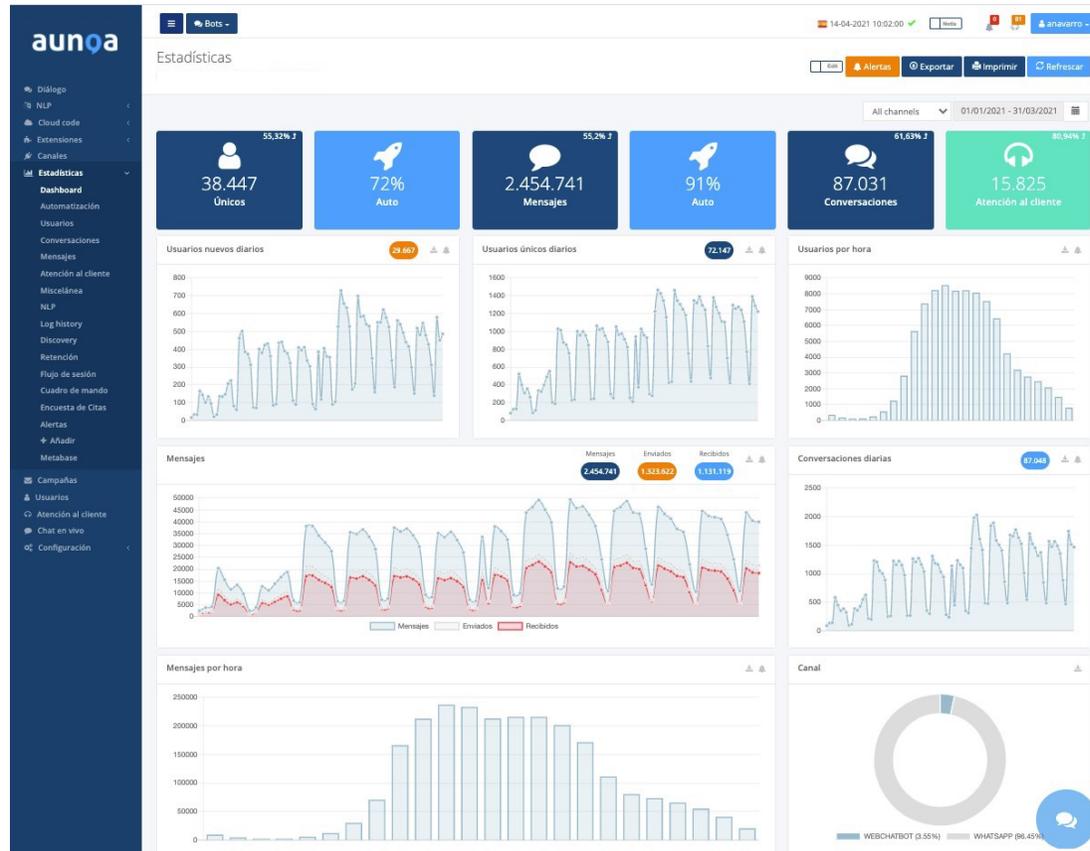
Quick Replies  
Respuestas rápidas personalizables

- Envío y recepción de archivos
- Traducción en línea
- Integración con CRMs
- Configuración estrategias reparto automático
- Creación de grupos de agentes

- Supervisión de agentes
- Transferencia conversaciones entre agentes
- Toma de control de chat
- Histórico y filtrado de conversaciones

# Plataforma

## Módulo de dashboards y analíticas



Automation Rate  
Porcentaje del grado de automatización del Chatbot

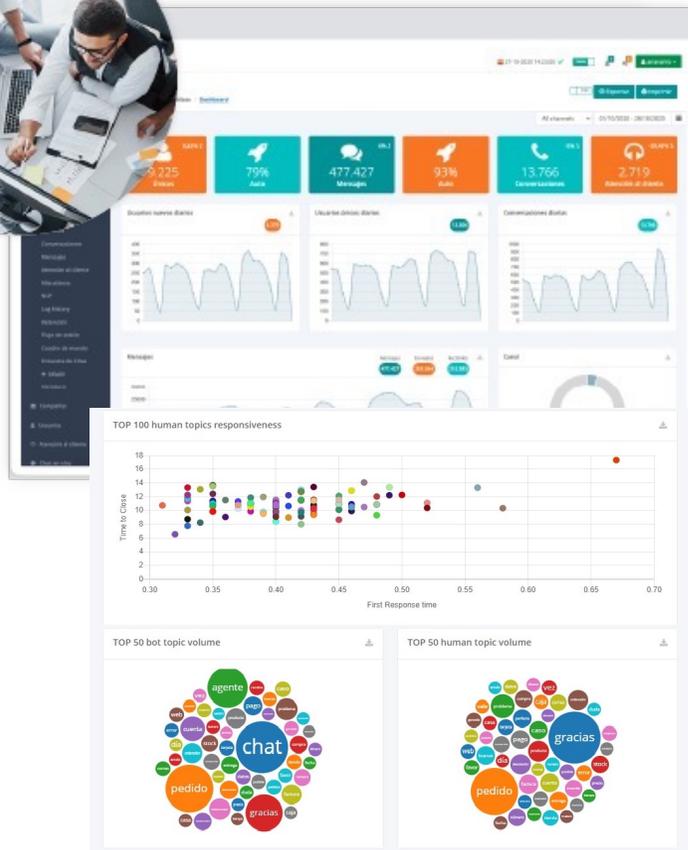


CSAT  
Medición del índice de satisfacción del cliente

- Monitoriza los canales en tiempo real
- Análisis gestión de los agentes del Call Center
- Estadísticas sobre usuarios, conversaciones, mensajes y procesamiento del lenguaje natural (NLP)
- Consulta pasos realizados por cada usuario (funnel)
- Genera Alertas con notificaciones por email
- Exporta a PDF los datos que necesites

# Supervisión y mejora continua

## Servicios profesionales



## Gestión, supervisión humana y entrenamiento continuo de la IA

Nuestro objetivo es garantizar el **funcionamiento óptimo**, la **mejora continua** y crecimiento de la base de conocimiento y la **proactividad** en relación a las demandas de los usuarios.

- Revisión de las consultas que el chatbot no ha podido resolver, identificando y corrigiendo posibles falsos positivos o falsos negativos y reentrenando al sistema.
- Revisión de los estados más utilizados por los usuarios, con el objetivo de enriquecer el NLP de los mismos, con las distintas formas y gramáticas de realizar consultas por parte de los usuarios.
- Revisión de los grados de confianza obtenidos en las respuestas del NLP para ajustar y reentrenar.
- Revisión de algunas de las conversaciones del Chat en línea, con el objetivo de identificar posibles mejoras y ampliaciones de la base de conocimiento.

En todas estas supervisiones, **se identifican consultas que no estén en la base de conocimiento y se agregan**, incrementando constantemente la base de conocimiento y **consiguiendo ratios de automatización superiores al 50%**.

# Resultados

## Datos de nuestros clientes

230%

Incremento en la  
productividad de agentes



PcComponentes Ecommerce Tecnología

90%

Ratio automatización de  
conversaciones



Empresa Nacional Autopistas de Panamá

30%

Reducción de costes  
Call Center



Empre. Municipal Valenciana de Aguas

100%

Reducción de consultas  
telefónicas



Servicios de Tránsito Centroamericanos

35%

Automatización de  
ventas por WhatsApp



Global Paris

aunqa

# Nuestro compromiso

## Compromiso de Aunoa



### Compromiso rápida implementación

Con la colaboración del cliente para la obtención de la base de conocimiento y el soporte técnico para las integraciones, la puesta en marcha del proyecto puede realizarse en tan solo 4 semanas.



### Tasas de automatización superiores al 50%

Soluciones para empresas de sectores de eCommerce, Banca, Utilities, Telecomunicaciones e Instituciones Públicas, que obtienen ratios de automatización de hasta el 90%.



### Garantía de mejora continua

Gracias a la supervisión humana y entrenamiento continuo, se produce un incremento continuo de la base de conocimiento del Chatbot, siendo este más eficiente y preciso en sus respuestas.



PC Componentes automatiza con la IA de Aunoa el 50% de las respuestas a las consultas recibidas.

[+ info](#)



**DOMINION**

Dominion incrementa los leads y optimiza su Call Center con la solución de Aunoa implementada en 3 semanas.

[+ info](#)

**ENA**

Empresa Nacional  
Autopistas de Panamá

90% Automatización



Operadora Telco  
México

82% Automatización

# Nuestra tecnología

## Reconocimientos

**facebook business**

Caso de Éxito:

Asistente digital gestionado por WhatsApp Business

**e awards**  
**BARCELONA 2021**

Mejor eCommerce innovación  
gracias a IA conversacional



Premios E Referente, Ranking 100  
Startups más innovadoras (Pos. 15)

**Emprendedores**  
[info](#)

**Expansión**  
[info](#)

**valenciaplaza**  
[info](#)

**El Referente**  
Conectando el ecosistema emprendedor  
[info](#)

**elEconomista.es**  
[info](#)

**El Referente**  
CONECTANDO EL ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN  
[info](#)

**EL COMERCIO**  
[info](#)

**e3 ECONOMÍA 3**  
[info](#)

**LA VANGUARDIA**  
[info](#)

**Levante**  
EL MERCANTIL VALENCIANO  
[info](#)

**aunqa**

# Nuestros clientes

Empresas que ya confían en nosotros

eCommerce | Telco | Banca | Seguros | Salud | Utilities | Formación | Administración Pública



## Atención al cliente

# PcComponentes

## eCommerce líder en tecnología

### PROBLEMA

- Necesidad de escalar el servicio de Atención al Cliente
- Mejorar la experiencia de usuario y de compra.

### SOLUCIÓN

- Asistente Virtual Omnicanal: Web, WhatsApp y Google Business Messages.
- Base de Conocimiento de FAQs y transaccionales con IA-NLP.
- Integraciones: Suite de soporte de Zendesk, Sistema de BI Qlik y sistema transaccional propio.

### Funcionalidades

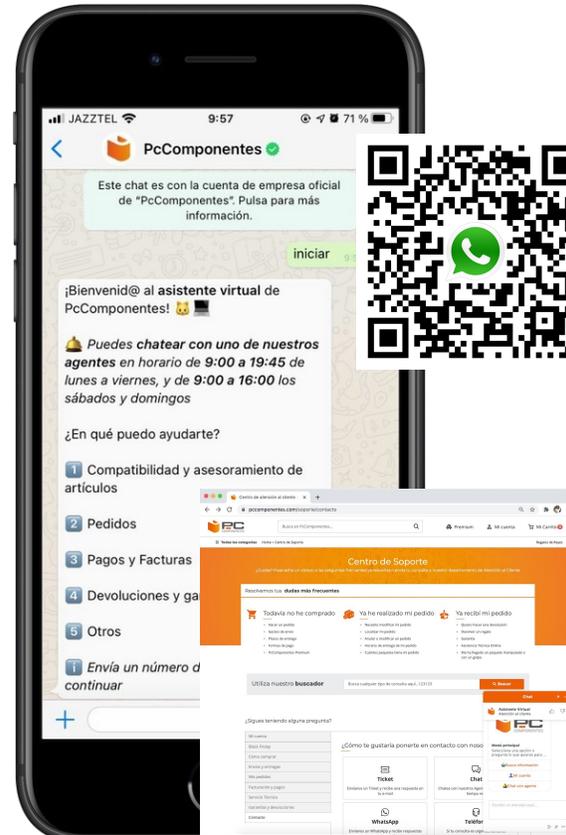
- Automatización consultas frecuentes y transaccionales.
- Chat en línea con agentes Call Center

### Integraciones



### RESULTADOS

- 60%** Automatización de consultas en WhatsApp.
- 230%** Aumento productividad de agentes.
- 96%** Disminución del tiempo de resolución de tickets



[www.pccomponentes.com/soporte/contacto](http://www.pccomponentes.com/soporte/contacto)

WhatsApp: 609 72 75 51  
<https://wa.me/+34609727551?text=hola>

facebook business  
[Caso de éxito WhatsApp](#)

e awards BARCELONA 2021  
[Mejor eCommerce Innovación](#)

## Aquilea (Grupo Uriach)

Compañía farmacéutica

### Ventas y Marketing

#### PROBLEMA

- Mejorar la experiencia de cliente y potenciar las ventas.

#### SOLUCIÓN

- Asesorar a los usuarios a elegir el producto adecuado.
- Influenciar a los usuarios antes de la compra, para que soliciten en farmacias los productos de Aquilea.
- Potenciar la compra on y offline mediante redirección a e-commerce o a farmacias comercializadoras.
- Capturar datos de comportamiento de consumidores y obtención de insights.

#### Funcionalidades

- Recomendador de productos con Inteligencia Artificial
- Localizador de puntos de venta

#### Integraciones:



[www.aquilea.com](http://www.aquilea.com)



## EMIVASA

Empresa Mixta Valenciana de Aguas

### Operaciones y ATC

#### PROBLEMA

- Call Center saturado, necesidad de reducir llamadas tlf.
- Baja conversión de usuarios a factura electrónica.
- Mejorar la calidad de la ATC y la experiencia de usuario.

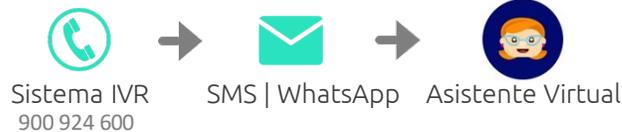
#### SOLUCIÓN

- Asistente Virtual Web y WhatsApp con IA y Chat en línea para: Onboarding factura electrónica, automatización de consultas y trámites, y desvío de llamadas telefónicas al Asistente Virtual.

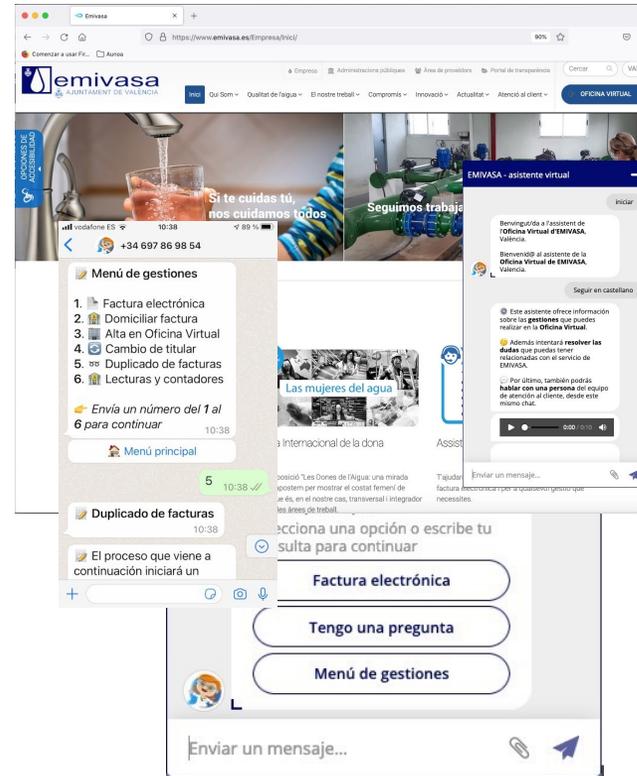
#### Funcionalidades y automatizaciones

- Preguntas frecuentes (IA - NLP).
- Automatización Onboarding Factura Digital.
- Automatización de trámites y gestiones principales: domiciliación factura, cambio de titular, duplicado de factura, lectura contadores.
- Chat en Línea con agentes Call Center.
- Derivación llamadas telefónicas (IVR) al Asistente Virtual.

#### Integraciones



WhatsApp: 697 869 854  
<https://wa.me/34697869854?text=hola>



#### RESULTADOS

92%

Automatización de consultas por el Asistente Virtual

66%

Reducción consultas telefónicas relacionadas con trámites web.

1/3

Consultas telefónicas sobre trámites, derivadas y automatizadas.

61%

Ahorro en el coste de suscripción/cliente (Factura Electrónica)

Implantado en las 14 empresas del grupo Global Omnium

# aunqa

Oscar Pitarch

[Oscar.Pitarch@udsadvisors.com](mailto:Oscar.Pitarch@udsadvisors.com)[jmsanchis](#)

[www.aunqa.ai](http://www.aunqa.ai)

