



HOLi

HUMAN + BOT

del Grupo **CURSOS ONLINE**
IBEROMÉTRICA

“ Un servicio que todas las áreas de RRHH necesitan. Asistir a todos los empleados, asegurando la mejor experiencia de atención. Se realiza mediante la tercerización personalizada de ese esfuerzo, con operadores humanos más automatización e Inteligencia Artificial ”

Como nace este servicio?

HoLi es un servicio que nace como una necesidad del área de Recursos Humanos. Todas las Compañías, pero especialmente las que superan los 250 empleados, saben que el área dedicada al talento humano, no puede cumplir con todas sus tareas como le gustaría.

Hoy en día, la alternancia de los empleos ha generado un trabajo extra, los procesos de inducción requieren de mayor dedicación, relevar más necesidades de capacitación, medición de clima y tantos otros etcéteras llenan la agenda de los profesionales y limita la posibilidad de otras tareas fundamentales.

Si a todo lo anterior le agregamos que las áreas de RRHH tienen siempre personal muy acotado para tantas tareas, por algo tan simple como cuidar la salud empresarial, se concluye que no queda demasiado espacio para sumar eficiencia y satisfacción en todos los empleados que ya están operativos pero que siguen requiriendo de respuestas a sus inquietudes.

Los cambios en los criterios gubernamentales y empresariales junto con el propio desconocimiento del empleado, llevan al mismo a hacerse muchas preguntas que no siempre son respondidas en tiempo ni en forma. Dudas acerca de sus vacaciones, de las inasistencias, temas salariales, beneficios vigentes, condiciones de seguridad industrial y nuevamente un largo etcétera, son sólo una parte de los requerimientos habituales.

Se necesitaba dar solución a esta problemática y así nació **HoLi**.

En qué consiste el servicio?

HoLi (Human OnLine Interfase) es un servicio que da una solución completa y "llave en mano" a la atención del cliente interno (los empleados) de su Compañía, **reportando al área de Recursos Humanos**. Como todo servicio, se factura mes a mes, por lo que no requiere de inversión inicial alguna.

Creemos en la aplicación intensiva de la tecnología pero también en que el contacto humano es indispensable. Nos apoyamos en soluciones de avanzada ya desarrolladas que ponen en funcionamiento un **Chatbot inteligente**, que incluso puede utilizar herramientas de **Inteligencia Artificial**, para dar solución a las consultas más requeridas y simples de resolver. Pero también de **operadores humanos** que intervienen en la conversación de manera proactiva o a requerimiento del usuario solicitante.

No importa cuán grande sea su Compañía ya que nuestra solución es completamente escalable, omnicanal y siempre genera un **altísimo nivel de satisfacción** con operatividad 7x24.



Principales fortalezas del servicio

Holi es un servicio que está pensado para que, con un buen análisis inicial y el uso de tecnología, ayude a responder la mayor cantidad posible de inquietudes de los empleados. Eso lo hacemos con nuestro Chatbot unificado e inteligente configurado a medida y en casos de mayor integración aún lo hacemos agregando Inteligencia Artificial. Pero sabemos que eso no alcanza ni alcanzará, ya que los usuarios siempre querrán tener la posibilidad de **interactuar con un humano**, esa voz del otro lado que intentará analizar su singularidad para dar una atención con mayor involucramiento.

Algunas de las fortalezas que hacen de **Holi** una solución única:

1. La cantidad de operadores los dimensionamos en base al número de empleados del cliente y eventualmente ajustamos de acuerdo al volumen de requerimientos sin generar cambios en el acuerdo con quien nos contrata. Esa escalabilidad da certeza, previsibilidad y nos permite mantener un alto nivel de excelencia.
2. Independientemente de que la atención humana la realice un solo operador o sean varios, el empleado que requiera de atención siempre realizará el acceso a un solo número de atención (WhatsApp), ya que nuestro sistema permite el trabajo en equipo y la distribución de los requerimientos, manteniendo siempre un solo número de entrada.
3. Pero la única entrada no tiene por qué ser el WhatsApp. También podemos unificarlo con un chatbot asociado a un sitio web o mismo asociado a un Campus virtual por poner algunos ejemplos.
4. Existe interacción en línea, de ser necesaria, entre nuestros operadores y los usuarios claves designados por el cliente. Esto se realiza dentro de nuestro sistema, manteniendo el control del requerimiento y agilizando la respuesta a los empleados.
5. Ninguna conversación se pierde. Ni por exceso de entradas ni por atención fuera de horario de él o los operadores. Nuestro sistema nos permite retomar requerimientos y conversaciones pendientes.
6. La atención comienza siendo automática (los contactos se agendan automáticamente al iniciar la conversación) mediante menús y submenús y puede pasar a ser humana por operador. Si el requerimiento del operador se da en un momento de muchas solicitudes, en caso excepcional, la solicitud queda sin asignación de operador hasta que el primer operador se desocupe y allí pasa a ser tomada.
7. Las respuestas humanas por escrito pueden ser de contestación libre o con respuestas pre-configuradas lo que agiliza las respuestas.
8. Nuestro sistema también permite enviar documentos o brindar links de acceso a información relevante para el usuario que esté disponible en el sitio web del cliente.
9. Se anuncia a los usuarios el agregado de un botón de contacto (bajado en sus celulares), con **un link al WhatsApp de soporte**, para que puedan contactarse al instante.



Facilidad para la puesta en funcionamiento

HoLi es un servicio estandarizado que **se adapta** a la realidad de cada empresa. Si bien el funcionamiento siempre se basa en **operadores humanos más un Chatbot inteligente unificado**, se requerirá de algunas reuniones para configurar los menús, recibir y entender la información a manejar de la empresa y acordar los procedimientos a utilizar.

Entre otros, éstos son los principales temas a tratar en la etapa previa a la puesta en funcionamiento:

- Listado de temas y subtemas que serán parte de los **menús del Chatbot**. En caso de que haya entradas des más de un chatbot (sitio web o Campus virtual) se configurarán y se unificarán a los efectos de dar un servicio centralizado.
- Se verificará el sitio web a los efectos de que WhatsApp pueda interactuar con el mismo oficialmente.
- En caso de que se realice integración con otros sistemas, se coordinará el **uso de Inteligencia Artificial**.
- Se revisarán los materiales con información tanto para ser estudiado por los operadores como para envío a los empleados que accedan al sistema con sus consultas.
- Ubicación de esos materiales.
- Definición de los contactos clave dentro de la empresa. Existen dos categorías de **key user**, los que nos servirán de apoyo en caso de algún requerimiento fuera del estándar y los que recibirán reportes de uso del sistema.
- Estipular la frecuencia en la entrega de reportes.



Finalmente realizamos un memo de actuación acordada que se firma por los responsables del cliente y nosotros y luego **dentro de los 5 días hábiles** el servicio ya quedará configurado y listo para operar!

Precios

HoLi (Human OnLine Interfase) es un servicio que da una solución completa y “llave en mano” y como tal nuestros precios son fijos y previsible (sin opcionales) independientemente del volumen de uso (ilimitado).

La **única variable** que define el precio mensual (suscripción) es la **cantidad de empleados de la empresa**. Para empresas con un volumen muy importante de empleados, los precios van desde los **0,75 dólares (75 centavos) por usuario y por mes** más impuestos y facturado en moneda local.

HOLI
HUMAN + BOT

HoLi es un producto del Grupo **CURSOS ONLINE**

cursosonlinela.com/servicios-2/

Whatsapp Arg/Uy: +54 911 67905725, Internacional: +54 911 30225724