



**Producten &  
oplossingen**

**2021**

**AMELIA<sup>®</sup>**



## Amelia, de meest menselijke AI™

Bedrijven en organisaties worden geconfronteerd met twee belangrijke uitdagingen: hoe de bedrijfskosten te verlagen en tegelijkertijd hoe de klantbeleving te verbeteren. Amelia, de marktleider onder de conversationele AI-agents, stelt organisaties in staat om juist beide te bereiken zonder aan productiviteit of kwaliteit in te boeten - in feite zorgt Amelia voor echte verbeteringen in deze domeinen. En voor meer.

Amelia is de hoogst gewaardeerde oplossing voor digitale collega's en conversationele AI.

Amelia levert met de beste elementen van menselijke interactie - gesprekken, expressie, emotie en begrip - dagelijks duizenden positieve gebruikerservaringen en zorgt zo voor diepere klant- en medewerker connecties en is van belangrijke toegevoegde waarde voor deze organisaties.

Of u nu de productiviteit wilt verhogen, de klantbeleving echt wilt vernieuwen of de verkoopomzet verhogen, Amelia en conversationele AI zijn het antwoord. Ook organisaties in zogenaamde 'verticale sectoren' profiteren van specifieke en gestandaardiseerde oplossingen voor deze sectoren, zoals voor banken, verzekeraars en de gezondheidszorg. Deze profiteren van nog betere ROI en andere voordelen.

## De karakteristieken van Amelia:



### Natuurlijk taalbegrip

Amelia begrijpt woorden en hun bedoelde betekenis en geeft contextuele antwoorden met hoge nauwkeurigheid en behoeft slechts minimale input voor training.



### Begrijpt de emotie van de gebruiker

Amelia begrijpt de emotie van de gesprekspartner en geeft daardoor de juiste antwoorden, waardoor een hoge gebruikerstevredenheid wordt gerealiseerd.



### Realtime gespreksanalyse

Constante analyses accentueren de waarde en belangrijke gebieden voor een real-time optimalisatie van gesprekken en van de functionaliteit van Amelia.



### Werkt met uw bedrijfssystemen

Amelia's voornaamste doel is het uitvoeren en oplossen van end-to-end taken voor klanten en eindgebruikers en gebruikt daarvoor ook bestaande backend systemen. Net zoals mensen doen.



### Contextomschakeling

In tegenstelling tot een chatbot, schakelt Amelia flexibel en dynamisch tussen 'threads' en onderwerpen, waardoor ze een menselijke ervaring van de hoogst mogelijke kwaliteit biedt.



### Kant en klare 'verticale' vaardigheden

Amelia is ook getraind in sectorspecifieke woorden en processen om onder meer de implementatietijd te verkorten.



### Presenteert visuele informatie

Amelia monitort wat de gebruikers zien (Web/mobiel), en kan hen ook visueel door een conversatie leiden met zogenaamde micro-interacties.



### Leert en verbetert voortdurend

Amelia maakt altijd gebruik van haar observerende leervermogen om haar kennis te blijven vergroten en nieuwe vaardigheden aan te leren. Waarbij u uiteraard uiteindelijk bepaalt wat goed is.



### Samenwerking met menselijke collega's

Na het doorverbinden naar menselijke collega's, wanneer dat nodig is, kan Amelia deze collega's coachen door antwoorden voor te stellen met haar kennis vanuit duizenden eerdere gesprekken.

# Telefónica

## Telefónica

Telefónica implementeerde Amelia als een real-time live klantenservice-medewerker. Na een aanloop van vier maanden behandelt Amelia nu 100% van alle oproepen. Zij herkent de intentie van de klant correct in 87% van de gesprekken, en de hoeveelheid 'abandoned calls' daalde met 24% ten opzichte van de eerste week na de implementatie.

# Bankia

## Bankia

Bankia nam Amelia, omgedoopt tot Bianka, in dienst om tegemoet te komen aan de toenemende vraag van klanten naar telefonische ondersteuning en ondersteuning via mobiele apps. Na vier maanden voerde Bianka bijna 50.000 actieve gesprekken per maand. Minder dan een jaar nadat Bankia haar heeft geïmplementeerd, heeft ze gemiddeld meer dan 150.000 gesprekken per maand, met een oplossingspercentage en een intentieherkenningspercentage van elk 90%. Ze heeft onlangs de grens van 1 miljoen gesprekken overschreden en daarmee de aanvankelijke verwachtingen ruimschoots overtroffen.



Digital Employee Builder

## DEB: Digital Employee Builder

Amelia is marktleider op het gebied van digitale collega's - en met de no-code Digital Employee Builder oplossing (DEB), is ze gemakkelijker in dienst te nemen dan ooit!

De DEB is een geavanceerde en slimme functie van Amelia waarmee organisaties met ook een lager technisch kennisniveau toch hun eigen digitale collega's op maat kunnen creëren en kunnen opschalen. Gebruikers worden begeleid door Amelia bij het ontwerpen van rol-geoptimaliseerde conversationele AI-oplossingen, op basis van hun specifieke behoeften en voorkeuren.

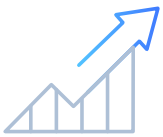
Dit vermogen onderscheidt Amelia ook van andere oplossingen dankzij een drastisch kortere 'time-to-value'. Amelia leidt gebruikers vaak in slechts 30 minuten door het creatieproces van de een digitale collega. De mogelijkheid is gebouwd voor mensen met minder technische kennis, waardoor het proces geen programmeerervaring vereist.

Dit resulteert in een snelle implementatie, eenvoudige schaalbaarheid en een onboardingproces dat elke organisatie kan beheersen.

## Amelia is niet vergelijkbaar met een chatbot

Onze Digital Employee Builder is niet gebouwd op basis van beslissingsbomen en strikte FAQ-scripts. Het natuurlijke taalbegrip van Amelia is uitgebreid met nieuwe Deep Neural Network (DNN) AI-modellen om complexere dialogen af te handelen, voorwaardelijke logica te begrijpen en intelligent te reageren op onverwachte verzoeken. Ze vraagt gebruikers niet voortdurend om hun verzoek te herformuleren bij onduidelijkheden, wat vaak het kenmerk is van low-level chatbots of Interactive Voice Response (IVR)-systemen.

## Met de Digital Employee Builder, ondersteund door Amelia, zal uw bedrijf van significante (zakelijke) voordelen profiteren:



**Versnelde time-to-value**



**Eenvoudige onboarding zonder programmering**



**Lagere bedrijfskosten**



**Verbeterde klantentevredenheid/klantenbinding**



**Verhoogde betrokkenheid van werknemers**

# AMELIA®

For IT Operations

## Amelia voor IT-Services

Bijna 40% van de organisaties doet gemiddeld meer dan 30 minuten over het oplossen van IT-incidenten die bijvoorbeeld van invloed zijn op digitale diensten voor consumenten. Toch zegt slechts een minderheid dat het moderniseren van IT-operaties deel uitmaakt van hun digitale transformatiestrategie, mogelijk omdat IT-budgetten in het algemeen elk jaar blijven dalen.

Amelia voor IT-Services biedt organisaties een superieure manier om vragen van werknemers af te handelen zonder dat een flinke reconstructie van de IT-activiteiten nodig is.

Amelia voor IT Services is een oplossing die taken van de IT Service Desk, Help Desk en IT Operations kan uitvoeren, direct en altijd, met een hoge snelheid, waardoor wachtrijen voor IT-ondersteuning worden voorkomen en oplostijden worden verkort.

Amelia, de marktleidende conversationele AI-agent, werkt ook samen met haar menselijke collega's. Zo helpt zij activiteiten van de IT Service Desk en Help Desk verder te streamlijnen. Ze helpt met support tickets overbelaste IT Service Desk-medewerkers naar een hogere productiviteit. Ze weet ook zelf al hoe ze problemen moet oplossen met bijvoorbeeld Unified Communications, Wifi-toegang en VPN. Zij kan fungeren als de communicatieafdeling van uw IT-organisatie, die statusupdates over supportverzoeken opzoekt en verstrekt, en deze indien nodig escaleert. En nog veel meer.

## Zij is vooraf opgeleid om deze IT Service Desk-verzoeken te behandelen:



**Reset van wachtwoorden**



**E-mailconfiguratie en -probleemoplossing**



**Printer- en device configuratie en -management**



**Wifi-toegang en probleemoplossing**



**ITSM-integratie en -management**



**Account ontgrendelen**



**Webconference-management**



**VPN Probleemoplossing**



**SSO-setup en probleemoplossing**



**USB-verzoekmanagement**



**Melden van verloren apparaten**



**Aanvraag nieuwe apparatuur**



**Probleemoplossing voor IP-telefonie**

# CGI

## CGI implementeert Amelia for IT-Services

## Getraind

Ze kan worden opgeleid om nieuwe toepassingen te behandelen, zodat uw IT Service Desk altijd een stap voor is bij de meest voorkomende problemen waarmee uw medewerkers te maken krijgen.

## 12,000

CGI heeft meer dan 12.000 automatiseringsworkflows geïmplementeerd met behulp van de oplossing van Amelia. Er wordt nu proactief toezicht gehouden op meer dan 30 verschillende informatiesystemen. Grotendeels dankzij proactieve monitoring is het aantal storingen bij klanten bij CGI met 30% gedaald.

## 85%

Bij de rechtstreekse contacten met eindgebruikers om IT-problemen op te lossen, heeft Amelia een intentieherkennings- en oplossingspercentage van ruim 85% bereikt. Ze is in staat om 67% van de incidenten op te lossen zonder enige menselijke tussenkomst.



## Amelia voor HR-Services

HR-afdelingen van veel organisaties worden vaak overstelpt met vragen en verzoeken van werknemers, vooral tijdens gebeurtenissen als onboarding of het aanmelden voor secundaire arbeidsvoorwaarden. Werknemers nemen doorgaans contact op met HR via e-mail, telefoon of lopen even langs. Elk van deze interacties vereist dat een HR-medewerker stopt met het belangrijke werk waarop hij/zij zich zou moeten concentreren om eenvoudige, vaak veel voorkomende vragen te beantwoorden, zoals "Hoeveel vakantiedagen heb ik nog?" of "Waar kan ik de arbeidsvoorwaarden terugvinden?"

HR-Services kunnen drastisch verbeteren wanneer een bedrijf Amelia inhuurt, de toonaangevende digitale HR-collega. In plaats van naar HR-medewerkers te gaan, kunnen werknemers gewoon een vraag typen aan of uitspreken tegen Amelia. Het is zo eenvoudig als chatten met een collega op Slack of een HR-specialist even bellen.

HR-medewerkers werken zelf ook samen met Amelia om hun werk te vereenvoudigen. Zij hoeven geen elementaire vragen meer te beantwoorden en behoeven niet langer handmatig gegevens steeds in te geven in een HR-systeem, zodat het zich kan bezighouden met taken die een groter geheel vormen, zoals het helpen verbeteren van medewerkerprestaties, initiatieven nemen op het gebied van bedrijfscultuur, enzovoort.

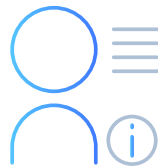
## Amelia voor Human Resources

Bedrijven kunnen Amelia inschakelen om hun personeel in staat te stellen via telefoon of chat te communiceren om problemen te helpen oplossen, vragen te beantwoorden of transacties te doen. Ze levert relevante, gepersonaliseerde informatie en voert verzoeken uit op een efficiënte manier, zodat de HR-medewerkers zich meer kunnen concentreren op taken met een hoge toegevoegde waarde.

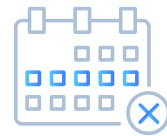
## Amelia vervult diverse HR-rollen op ongeëvenaarde schaal, waaronder:



**Onboarding van werknemers**



**Persoonlijke informatie**



**Absentiebeheer**



**Communicatie**



**Beheer van 'benefits'**



**Aankoop**



**Uitgavenmanagement**

Amelia is wereldwijd marktleider op het gebied van Enterprise AI en is de thuisbasis van Amelia, de belangrijkste 'Digital Employee' in de IT-sector. Het vermogen van Amelia om te leren, communiceren en zich constant te verbeteren, maakt haar tot de meest menselijke AI, die de behoeften en intenties van gebruikers volledig kan begrijpen en vervullen.

**Contact us at [Amelia.ai/contact](https://amelia.ai/contact)**

AMELIA®