

Experiencias:



EPM

Ema - Asistente robótica

epm[®]

Derechos de autor de imagen © EPM, 2022. DNN Corp y/o sus proveedores.
Todos los derechos reservados.



➤ Ema, más que un asistente virtual, constituye una estrategia digital de atención a los clientes de la organización, la cual permite facilitar la autogestión de diferentes procesos de negocio

Cliente:

EPM – Empresas Públicas de Medellín.

Industria:

Servicios Públicos (Utilities)

Segmento:

Enterprise

País:

Colombia

Tipo de proyecto:

Robot Humanoide – Servicios digitales

Tipo de proyecto:

Servicios Cognitivos – Azure API Management – App

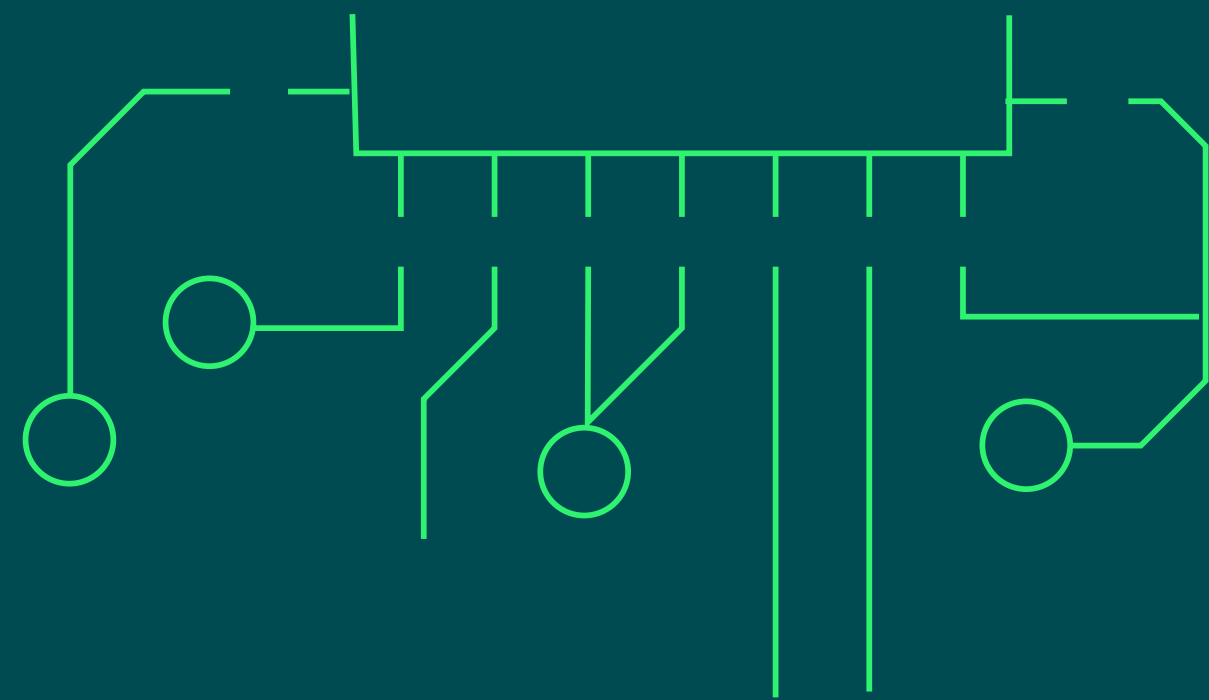
Services – Application Insight – UX conversacional



➤ Inteligencia Artificial al servicio de los clientes y usuarios de EPM

EPM se ha destacado por articular sus esfuerzos de innovación en beneficio de la comunidad y por hacer uso de la tecnología en la optimización de sus procesos. Garantizar un adecuado servicio al cliente es un pilar importante dentro de su estrategia. De allí que la organización trabaje en la búsqueda constante de soluciones que hagan la vida más fácil a sus usuarios.

03



La pandemia trajo consigo nuevos retos en la atención de clientes. Los **canales físicos** tradicionales empezaron a tener desafíos para responder oportunamente los requerimientos de los usuarios.

04

Estas razones motivan a la organización para generar una estrategia de atención multiplataforma denominada **EMA**



EMA esta compuesta por diferentes servicios como:

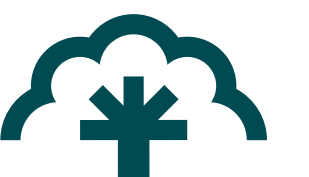
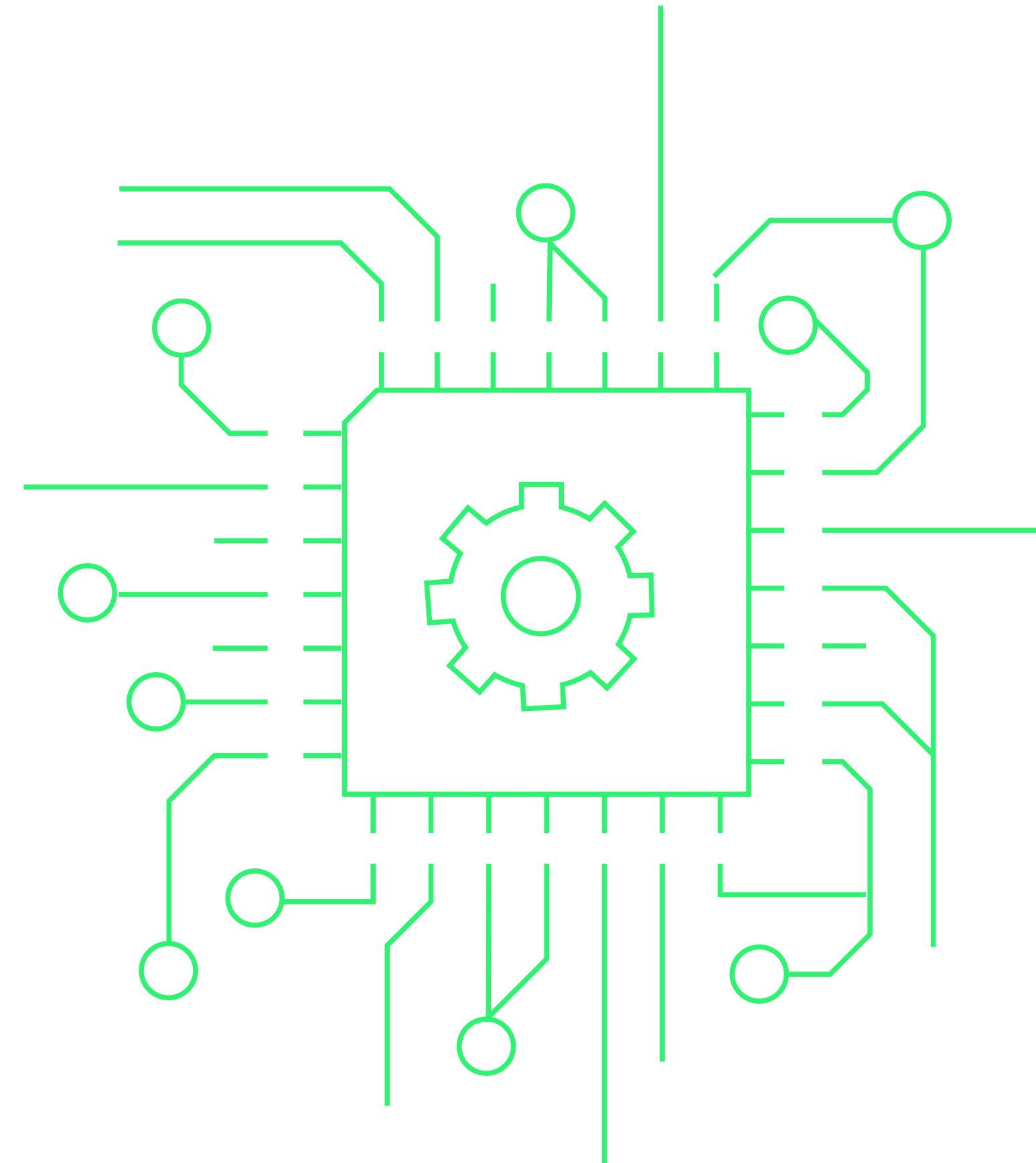
- > Chatbot web
- > Ema whatsapp
- > PhoneBot y la asistente robótica

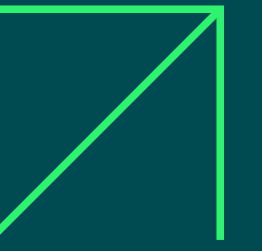
Habilitando las opciones
de autogestión
disponibles
todos los días

24/7
365



En Ceiba, conjuntamente con EPM, implementamos una solución de atención física a los clientes a través de un humanoide que se integra con una aplicación Cloud native, que a su vez cuenta con capas integradoras con los sistemas core de la organización y servicios cognitivos.





- Esta asistente robótica se compone de módulos que interactúan entre sí de manera síncrona apoyándose en los servicios de Azure Cloud.



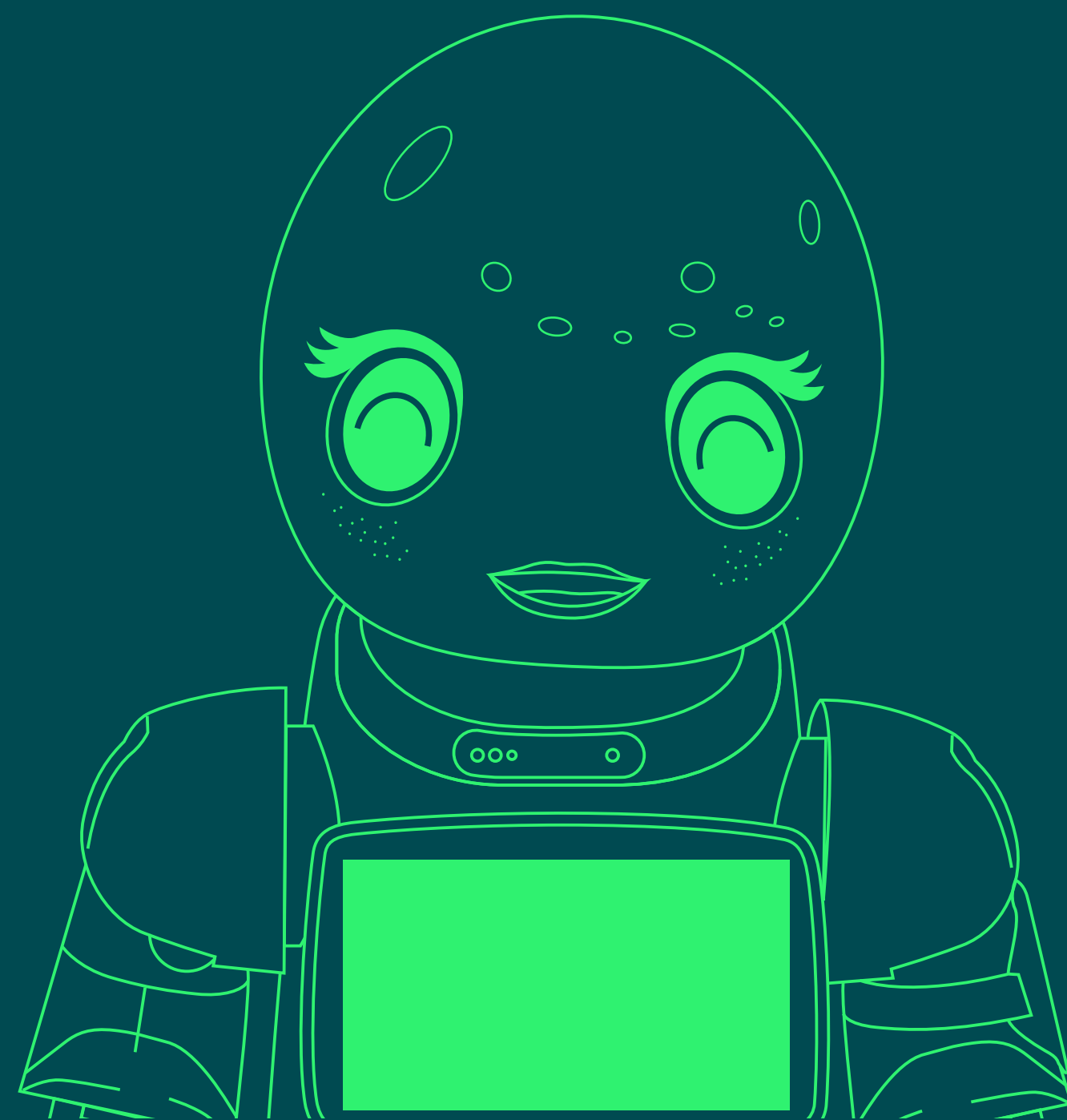
- Para garantizar una experiencia excepcional para los usuarios, Ema fue entrenada para que su personalidad estuviera alineada con los valores de la marca EPM. Su lenguaje, movimientos y expresiones fueron diseñados para generar cercanía y confianza con los usuarios y clientes de la organización. Esto se logró aplicando principios de UX conversacional.

07



En la actualidad, Ema atiende y orienta a los clientes y usuarios en sus transacciones a través de los siguientes procesos de negocio:

- Reconocimiento de clientes
- Consulta de saldos
- Envío de la factura por email o SMS
- Generación de cupones para hacer abonos
- Consulta de variación de consumos



- Consulta de valor a pagar y fecha de pago
- Información general sobre la empresa y de interés para los clientes (Consulta de Unidades de Vida Articuladas /UVA, facilidades de pago, cómo hacer uso eficiente de los servicios públicos, medidas de alivio COVID, entre otros).

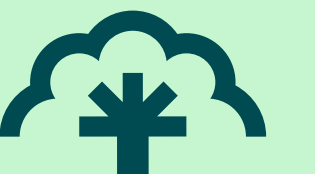
08



Con EMA Humanoide, EPM con el apoyo de Ceiba, da un paso hacia un canal de atención que le permite descongestionar sus oficinas, al mismo tiempo que genera un impacto en la adopción de tecnologías de la 4RI, generando una imagen de una compañía de servicios públicos moderna. Además de lograr materializar beneficios en:

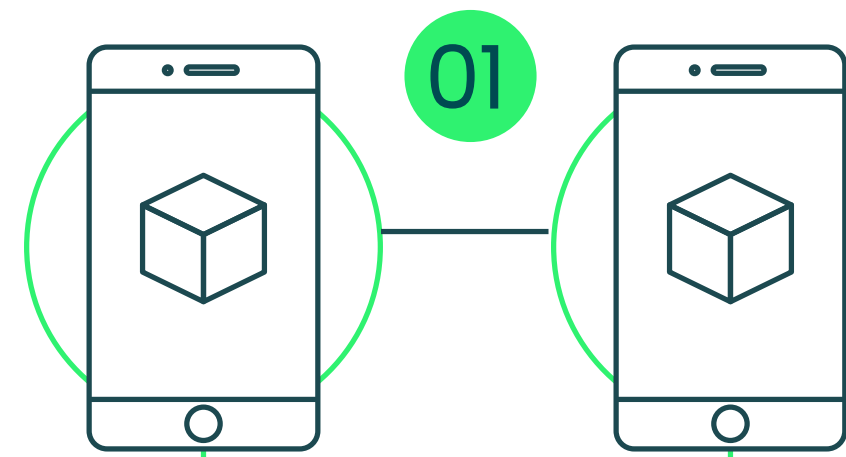
- Resolución rápida de preguntas frecuentes
- Atención 24x7x365
- Disminución de costos en servicio al cliente
- Disminución de tiempos de espera
- Especialización por temáticas

09



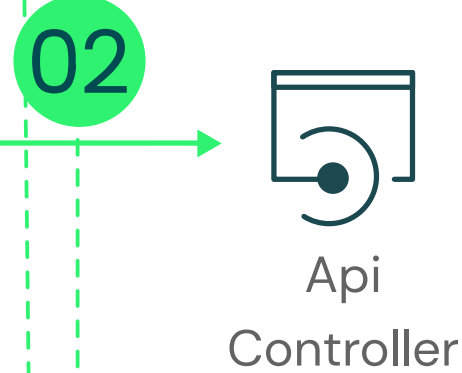
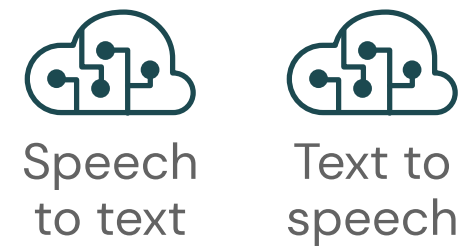
> Arquitectura de la solución

EmaChestApp EmaHeadApp

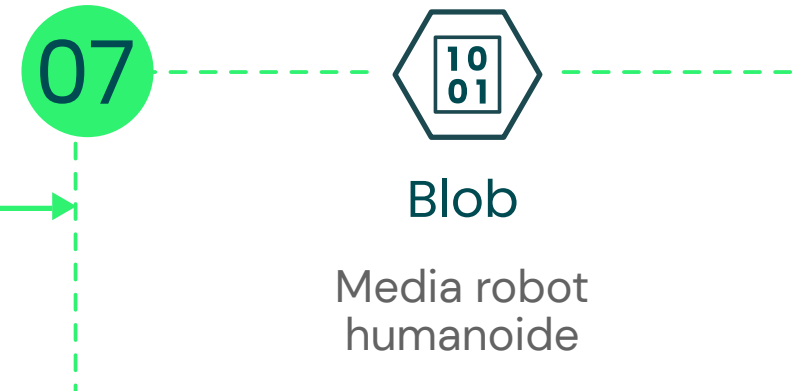
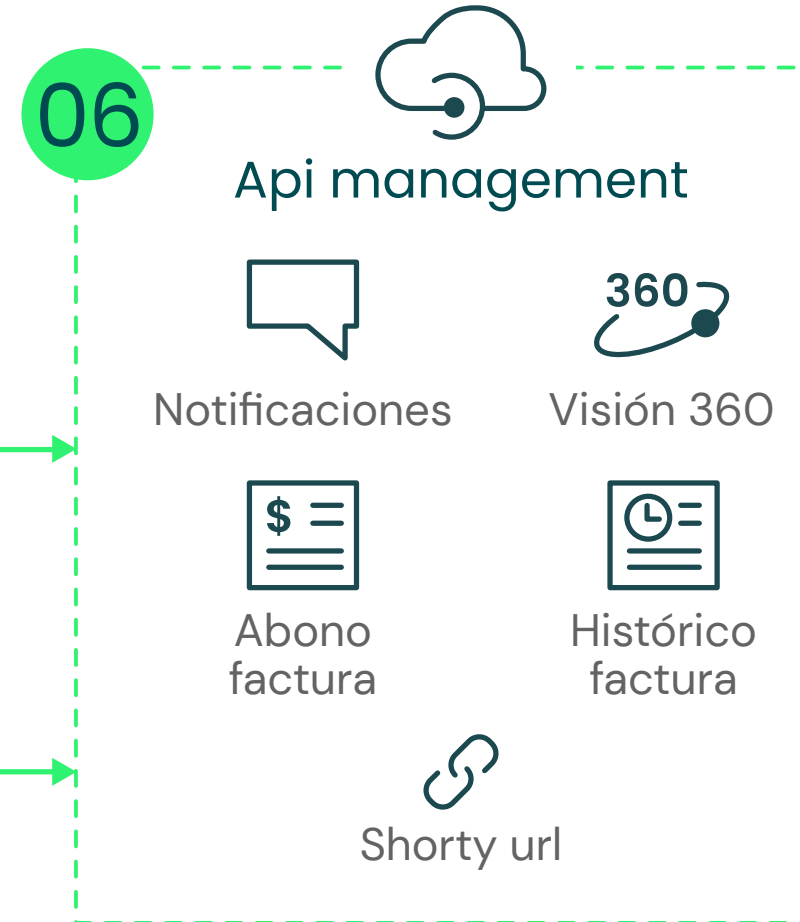


Azure

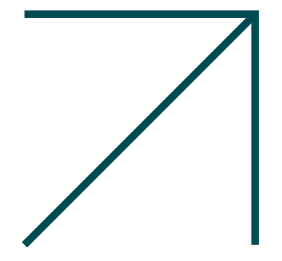
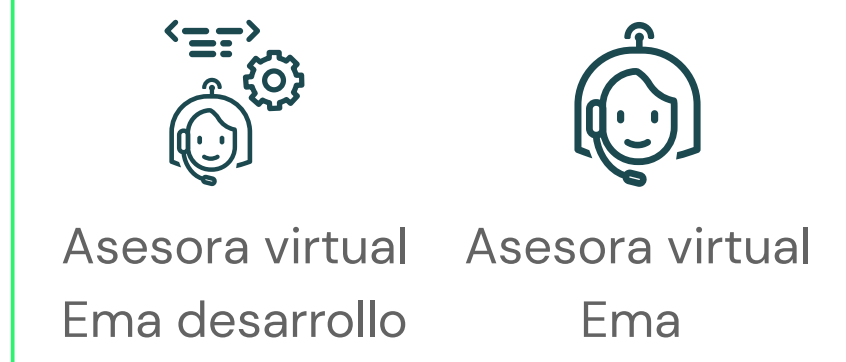
Cognitive service



App service



Entendimiento de lenguaje natural



> Arquitectura de la solución

01 EmaChestApp y EmaHeadApp

Aplicaciones Android desplegadas dentro del humanoide para control de robot y comunicación a través de API Rest desplegada en el API.

02 API

Encargado de contener la aplicación "Controller" desarrollada en Node.js la cual orquesta la lógica del negocio y las interacciones con el humanoide.

03 App Service

Contiene un micrositio web de información de factura y un centro de control para monitorear al humanoide, ambos implementados con el framework Angular.

04 Cognitive Services

Se consumen estos servicios para hacer traducción voz/texto, reconocimiento facial y análisis de sentimientos mediante las aplicaciones Android.

05 Application Insights

Se usan para monitorear el Api.

06 API management

Funcionalidades referentes al control de acceso a las aplicaciones de la empresa.

07 Blob storage

Almacena archivos multimedia que son usados por el humanoide.

08 Table Storage

contenedor de almacenamiento de las transcripciones de las interacciones con el humanoide y el listado de humanoides con su respectiva información.

