

Hablamos con **Rudy Bianco** Director del proyecto Vi-Clone

“Vi-Clone es lo más parecido a tener un dependiente atendiendo al público a cualquier hora del día”

Una empresa de creativos barcelonesa ha creado un producto llamado a revolucionar la atención al cliente online. Se trata de Vi-Clone (apócope de Clon Virtual), un asistente virtual que mejorará sustancialmente la relación por Internet entre una empresa y sus clientes. Para conocer de primera mano qué es Vi-Clone, hablamos con Rudy Bianco, responsable de la empresa.

¿Cómo surgió la idea de Vi-Clone?

Vi-Clone nació como respuesta a un problema que se nos planteó como agencia de publicidad: ¿cómo mejorar la atención al cliente por parte de las páginas web de las empresas? desde un principio pensamos en algo diferente y que mejorara las soluciones que existían. Creo que lo hemos logrado y que Vi-Clone supone, con creces, un avance en el servicio que ofrecen los call-centers o los chats online de atención al cliente que tan de moda se han puesto últimamente.

¿Cómo podemos definir a Vi-Clone?

No es fácil definir algo nuevo, algo que sólo hemos visto en las películas de ciencia-ficción pero que nosotros hemos desarrollado durante ocho años. De todos modos, y para hacerlo de una manera gráfica, es lo más parecido a tener una persona ‘dentro del ordenador’. Habla e interactúa, y ofrece una gran ventaja: está disponible las 24 horas del día. Posiblemente la mejor forma de que la gente se haga una idea es visitando nuestra web (www.vi-clone.com) y entrando en el apartado casos prácticos. Seguro que se sorprende.

Uno de los principales sistemas de ayuda al cliente del que las empresas carecen es el de disponer de un sistema de atención al cliente on line de calidad.

¿Estamos hablando de un servicio de buscador?

En absoluto. Vi-Clone ayuda al usuario a encontrar lo que busca, pero es mucho más que eso. Uno de los principales problemas que las empresas sufren en Internet es disponer de un sistema de atención al cliente online de calidad. De hecho, hay mucha gente a la que no le gusta hablar con una máquina porque se siente poco confiado, extraño, reacio... La forma y la arquitectura interior o esqueleto de Vi-Clone soluciona ese pro-



blema. Además de su aspecto humano, Vi-Clone dispone de inteligencia artificial que le permite no sólo reconocer la voz de su interlocutor, sino también saber perfectamente el significado de la pregunta que le realizan para contestar adecuadamente. Todo esto hace creer al usuario que se encuentra frente a una persona de carne y hueso.

¿Qué funciones tiene?

Evidentemente, la principal es auxiliar al usuario de una web o al cliente online de una empresa. Sin embargo, sus prestaciones son muchas más: ayuda, asesora, realiza tareas de buscador, informa y, además, ofrece numerosos beneficios para ambas partes (empresa y clientes). Vi-Clone proporciona un aumento de las ventas gracias a esa atención permanente, y lo hace con un importante ahorro de costes, puesto que elimina grandes estructuras que, muchas veces, no son eficaces. A quien lo instala también le permite obtener un liderazgo ante sus competidores más directos y permite elaborar estudios de mercado en tiempo real, puesto que informa acerca de la pregunta más formulada al Vi-Clone. Esto permite saber cuáles son los intereses del público.

Por último, déjeme decirle que Vi-Clone puede atender y ayudar a los posibles compradores las 24 horas del día y hasta en 17 idiomas diferentes. Todos ellos hablados.

Un avance importante...

Eso creemos. Piense que para el usuario, Vi-Clone es lo más parecido a tener un dependiente atendiendo de forma personalizada a cualquier hora del día. Un dependiente que, además, se muestra amable en todo momento, contesta la misma pregunta las veces que sean necesarias, dispone de memoria propia para mostrar la información requerida con anterioridad... En resumen, el usuario ya no tendrá que ir buscando y escudriñando entre todos los links que conforman una página web, lo que le ahorrará tiempo. A diferencia de los otros buscadores (Vi-Clone, como digo, es mucho más que eso), da respuesta automática a aquello que se busca y no se guía por palabras clave como hace Google, que muestra todas las webs que contienen un término concreto.

¿Qué planes de futuro se ha marcado Bangle Group?

Este asistente virtual es, sin duda alguna, el futuro de la atención al cliente y, como tal, afrontamos el futuro. Con la capacidad de información que circula por Internet, la navegación por la red prácticamente no tiene sentido sin un buscador al alcance, y Vi-Clone es el mejor y más completo que puede haber. Bienvenido al futuro.



VI-CLONE (BANGLE GROUP AGENCY)

Ronda General Mitre, 121 2º-1ª
08022 BARCELONA
Tel. 902 52 02 03 - Fax 93 417 20 52
www.bangle-group.com

VI-CLONE, EL ASISTENTE DE MODA

www.vi-clone.com

Este dependiente virtual no ha hecho más que incrementar su popularidad desde que salió al mercado. El éxito en ferias como Barcelona Meeting Point y SIMO han contribuido a ello

Marta Flamis - Gabinete de prensa de Bangle Group

El asistente virtual Vi-Clone ya no es un completo desconocido para el gran público. Si hace unos meses esa expresión casi sonaba a chino, ahora son pocos los que no han leído o oído hablar de él. Y es que no todos los días una empresa crea a un dependiente humano-virtual –Vi-Clone no es ni un avatar ni un dibujo hecho por ordenador, sino que es la imagen de una persona de carne y hueso- capaz de trabajar las 24 horas los 365 días del año y encima sin cobrar nada.

Un invento así no pasa desapercibido ni para los empresarios deseosos de incrementar los beneficios de su compañía ni para los clientes, que quieren ser atendidos cuando ellos lo requieran y donde ellos lo requieran. Vi-Clone cubre todas esas demandas, y mucho más: la empresa que instala uno de esos asistentes virtuales en su web no sólo ve incrementados sus ingresos por ventas sino que por otro lado sus costes se ven reducidos –hay que pensar que con un solo Vi-Clone hay más que suficiente, ya que puede atender a más de un millón de personas al mismo tiempo, y hasta en 17 idiomas diferentes-. Además también tiene un estudio de mercado en tiempo real a través de las preguntas y dudas que los usuarios plantean al Vi-Clone en cuestión. Por su parte, los clientes estarán más satisfechos, no sólo porque pueden disponer de un dependiente cuando ellos lo deseen, sino también porque éste se muestra amable y agradecido en todo momento, aunque se le haga la misma pregunta una y otra vez.

La clientes de la clínica barcelonesa especializada en cirugía estética y plástica Instituto de Benito, así como los de la empresa productora de refrescos Sunny Delight fueron los primeros en notar esas consecuencias, pero no los únicos. Dos de las ferias más prestigiosas a nivel europeo como Barcelona Meeting Point en la ciudad condal o SIMO en Madrid contaron con Vi-Clone como punto de información –en BMP se instalaron 6 terminales y, en SIMO, uno en el stand de Grupo Horo-, y en ambos casos el éxito fue rotundo. La próxima parada es en Valencia, en la feria de tecnología URBE DESARROLLO, que se celebra del 22 al 25 de noviembre. Una vez más, Vi-Clone se dará a conocer, para que aquellos que quedaron rezagados y aún no habían oído hablar de él se ‘actualicen’.

