

Comparativa: **Agente de IA de YOUNEA** vs. Soluciones tradicionales

Criterio	Agente de IA de YOUNEA	Soluciones tradicionales
Disponibilidad	Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, en cualquier idioma	Horarios de servicio limitados, a menudo sólo a nivel local
Tiempo de espera	Sin tiempos de espera, respuesta inmediata	Largos tiempos de espera, alto índice de cancelaciones
Conducción del diálogo	Conversaciones naturales asistidas por IA	Navegación por los menús («Pulse 1»)
Escalabilidad	Peticiones ilimitadas al mismo tiempo	Capacidad limitada, elevados costes de personal
Eficiencia en costos	Costes de personal reducidos, escalable	Costes elevados de personal e infraestructura
Escasez de personal	Alivio para los equipos, sin depender de la escasez de mano de obra cualificada	Gran necesidad de personal, difícil de cubrir
Integración	Interfaces con CRM, ERP y sistemas de tickets	Procesos manuales, a menudo inflexibles
Protección de datos	Conformidad con la Ley de IA de la UE y el GDPR	Tratamiento de datos a menudo inseguro o no estructurado
Flexibilidad	Anpassbar an Unternehmensprozesse	Procesos rígidos y predefinidos
Capacidad de aprendizaje	Mejora continua mediante IA y aprendizaje automático	No hay aprendizaje independiente
Capacidad multicanal	Teléfono, chat y WhatsApp integrados	Normalmente sólo sirve a canales individuales
Velocidad de respuesta	Respuesta inmediata a las consultas	Retraso debido a la escasez de personal
Personalización	La IA reconoce y guarda las preferencias de los clientes	Es necesario introducir repetidamente los datos del cliente
Susceptibilidad a los errores	La IA minimiza los errores humanos	Alto índice de error debido a los procesos manuales
Fidelidad de los clientes	Comunicación personalizada y contextualizada	Procesos estandarizados e impersonales
Ampliabilidad	Adaptación rápida a las nuevas necesidades de la empresa	Se requieren cambios complejos
Control por voz	Admite el procesamiento del lenguaje natural (PLN)	Control por voz limitado o inexistente
Análisis de datos e informes	Análisis en tiempo real de las interacciones con los clientes	Evaluación limitada o manual
Enfoque proactivo hacia el cliente	Análisis en tiempo real de las interacciones con los clientes	Tramitación reactiva de las solicitudes de información
Costes de explotación	Bajos costes de funcionamiento tras la implantación	Altos costes operativos por personal e infraestructura

