

Cegid lanza nuevas funcionalidades de Inteligencia Artificial generativa en España para mejorar la experiencia del cliente

- **Cegid busca seguir innovando y abriendo un universo de posibilidades para sus clientes incorporando funcionalidades de Inteligencia Artificial en sus soluciones. El objetivo: incrementar la productividad y mejorar la Experiencia de Cliente.**
- **En una primera fase, el propósito es elevar la calidad de atención al cliente en cuanto al soporte proporcionado. Se ha implementado exitosamente en Cegid Contasimple y pronto se extenderá a las demás soluciones de Cegid.**
- **Seguidamente, se aplicará la inteligencia artificial para la mejora de procesos, tanto a nivel asistencial, como para la automatización de procesos complejos en sus ERP y otras herramientas.**

Madrid, 1 de diciembre de 2023 – Cegid, proveedor líder global de soluciones de gestión empresarial en la nube para los sectores de Finanzas (Tesorería, Fiscalidad y ERP), Recursos Humanos (Nómina, gestión del Talento), Contabilidad, Retail, Emprendedores y Pequeñas Empresas, ha anunciado el lanzamiento de diversas funcionalidades usando Inteligencia Artificial, orientadas a la mejora de la satisfacción del cliente así como al incremento de la eficiencia operativa en sus productos.

El lanzamiento de estas funcionalidades cuenta con distintas fases de desarrollo, en las que se irán implementando diferentes mejoras en las soluciones de Cegid. La primera funcionalidad es la introducción de un "Customer Prompt" con Inteligencia Artificial Generativa. La IA generativa - o GenAI como se conoce en inglés- se refiere a sistemas de inteligencia artificial capaces de crear, generar o producir contenido original (como imágenes, música o texto) a partir de un conjunto de datos previamente analizados. En este caso, esta nueva capacidad está diseñada para atender consultas sobre los productos que Cegid comercializa. Este "prompt" ya está integrado en Cegid Contasimple y, posteriormente, se extenderá a otras soluciones.

Customer Prompt: Atención al cliente personalizada las 24h

Esta nueva funcionalidad, relacionada con la mejora y optimización de la atención al cliente, cuenta también con varios hitos en su desarrollo. En una primera fase, la GenAI se ha integrado en la web de Cegid Contasimple, en forma de chat, para ayudar a los nuevos visitantes de la misma a resolver cualquier duda. Este sencillo asistente virtual puede responder preguntas básicas sobre los precios, el propio software, sus funcionalidades, etc. para facilitar la toma de decisiones en la compra del producto.

Seguidamente, se expandirá el alcance del asistente para convertirlo en una herramienta educativa, proporcionando información y explicaciones detalladas en situaciones más complejas sobre temas específicos. Podrá ofrecer respuestas a cualquier consulta durante la utilización del software Cegid

Contasimple como, por ejemplo, una explicación paso a paso sobre la emisión de facturas electrónicas desde la aplicación.

Por último, el "Customer Prompt" se enfocará en ofrecer al cliente un soporte experto, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, mediante la implementación de un servicio de asistencia avanzada e interactiva. Este servicio respaldará al equipo humano de soporte, permitiéndole abordar otras responsabilidades, al tiempo que ofrece a los clientes la flexibilidad de recibir ayuda en horarios que se ajusten mejor a sus necesidades.

La implementación de funcionalidades asociadas a la Inteligencia Artificial en Cegid no termina aquí. En el primer semestre de 2024 lanzarán otras herramientas muy relevantes, como la denominada "Business Prompt", una GenAI que se implementará en algunos de sus ERP. Este "prompt" analiza los datos contables del ERP de cada cliente, permitiéndole hacer preguntas de forma interactiva. Es decir, se tratará de un auténtico asistente virtual que permitirá mejorar la productividad de los clientes de Cegid, ya que, además de ofrecer un soporte en tiempo real, será capaz de hacer análisis y ofrecer sugerencias de mejora.

En palabras de Lluís Casadevall, Chief Product Officer de Cegid en Iberia, Latam y África, *"Estas nuevas funcionalidades basadas en Inteligencia Artificial nos permitirán ofrecer un servicio más eficaz y elevar la satisfacción del cliente, principalmente al disminuir los tiempos de respuesta y ofrecer nuevas capacidades que les permitan ser más productivos. El potencial de la Inteligencia Artificial representa uno de los avances más significativos de nuestra era, y en Cegid tenemos claro que vamos a aprovecharlo para garantizar la innovación y excelencia de nuestros productos."*

Sobre Cegid

Cegid es un proveedor líder global de soluciones de gestión empresarial en la nube para los sectores de Finanzas (Tesorería, Fiscalidad y ERP), Recursos Humanos (Nómina, gestión del Talento), Contabilidad, Retail, Emprendedores y Pequeñas Empresas. Con un sólido modelo de negocio full Cloud, Cegid tiene un firme compromiso con sus clientes a largo plazo apoyando la digitalización de las empresas, desde las muy pequeñas hasta las grandes cuentas, para proporcionarles una experiencia superior y distintiva tanto a nivel local, como internacional. Cegid combina una visión prospectiva y pragmática del negocio con una gran capacidad de innovación, el dominio de las nuevas tecnologías y un conocimiento único de la normativa. En un mundo que cambia rápidamente, Cegid abre un mundo de posibilidades y revela todo el valor de los negocios de sus clientes proporcionándoles soluciones útiles e innovadoras.

Impulsada por una gran ambición internacional y por sus 500.000 clientes, Cegid cuenta en la actualidad con 4.400 colaboradores y distribuye sus soluciones en 130 países. Cegid ha obtenido unos ingresos anuales de 791 M€ (a 31 de diciembre de 2022). Pascal Houillon, CEO de la compañía, se incorporó a Cegid en marzo de 2017.

En la península ibérica, Cegid es líder en soluciones Cloud de gestión empresarial y cuenta con más de 1.300 empleados, 700 partners y una facturación proforma que previsiblemente alcanzará los 169 M€ este año. Cegid en Iberia incluye las soluciones Cegid Peoplenet, Cegid VisualTime, Cegid Talentsoft, Cegid Ekon, Cegid Sigrid, Cegid Contasimple, Cegid Billage, Cegid GSE, Cegid Diez, Cegid Profiture, Cegid Club del Asesor, Cegid Gestiona3w, Cegid Informàtica3, Cegid Firmamed, Cegid Revo, Cegid Primavera, Cegid Yet, Cegid Valuekeep, Cegid Cloudware, Cegid Eticadata, Cegid SAFTOnline y Cegid Vendus.

Para más información sobre Cegid: <https://www.cegid.com/ib/es/>

Seguir a Cegid en las redes sociales:



Contactos de prensa:

Cegid

Silvia Baschwitz – Chief of External Communication, IIRR & ESG
Iberia, Latam & Africa
sbaschwitz@cegid.com

Harmon

Álvaro Troyano
atroyano@harmon.es