

The logo for EPI-USE, featuring the text "EPI-USE" in a bold, sans-serif font. The "E" is stylized with a red and blue gradient, and a registered trademark symbol (®) is located to the right of the text.

# EPI-USE | EPIBOT – Interfaz conversacional

*Empodera a tu capital humano para una mejor experiencia dentro de tu organización y libera el potencial para tareas que agreguen mucho más valor a tu empresa.*

SEPTIEMBRE 2022

Presentado por Luis Daniel Chávez y Juan Pablo Munevar



**Juan Pablo Munevar**

EPI-USE México

Consultor CLOUD &  
Successfactors EC

[juan.munevar@epiuse.com.mx](mailto:juan.munevar@epiuse.com.mx)

+52 442 491 0108

Con 2 años de experiencia a  
nivel regional en Employee  
Central y Plataforma



**Luis Daniel Chávez**

EPI-USE México

Consultor I&D

[luis.chavez@epiuse.com.mx](mailto:luis.chavez@epiuse.com.mx)

+52 55 43380866

Especialista en chatbots

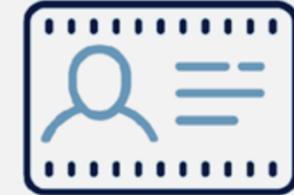


## Agenda

1. ¿Quién es EPI-USE?
2. Situación actual
3. ¿Qué es el chatbot?
4. Demo
5. Beneficios del chatbot con EPI-USE
6. Implementación
7. Preguntas y respuestas - Q&A



SERVICES AND  
DEVELOPMENT  
PARTNER



SOFTWARE AND SERVICES  
FOR BUSINESS-CRITICAL, NON-CORE  
PROCESSES, FOR LARGE ENTERPRISES



SOFTWARE  
UTILITIES  
TO COVER ALL  
SAP MODULES



20+ TRADING  
BRANDS

>3,000  
EMPLOYEES

1,500+  
SAP IMPLEMENTATIONS



40+  
PAYROLL COUNTRY  
VERSIONS



35+  
YEARS OF  
EXPERIENCE



PRESENCE IN  
COUNTRIES  
35



6,200+  
PROPRIETARY SOFTWARE  
LICENSES SOLD

97% LICENSE  
RENEWAL RATE



BEYOND CORPORATE PURPOSE  
1% of revenue channelled in to the  
(ELEPHANTS, RHINOS & PEOPLE) PROGRAM



## EPI-USE como tu socio

- EPI-USE tiene una trayectoria de más de 35 años y se comercializa bajo la marca [groupelephant.com](http://groupelephant.com) desde 2015.
- El Grupo emplea a más de 3000 personas en todo el mundo.
- EPI-USE, uno de los proveedores independientes de servicios especializados en SAP más destacados del mundo,
- Líderes en diseño, con construcción, integración y transformación por medio de soluciones cloud y On premise.

Él es **Miguel**, tiene ya 5 años como **CHRO** de la empresa “**Fortaleza Corp**”. Luego de la pandemia, desplegó estrategias para evolucionar a una forma de trabajo híbrida, estableciendo nuevos procesos y formas de lograr los objetivos estratégicos del negocio.

Él cree que ha sido una muy buena decisión que a pesar de los nuevos retos, ha mantenido los resultados de “**Fortaleza Corp**” estables.





Ella es **Carolina** y tiene ya 3 años **como Gerente de Desarrollo Organizacional** y estuvo a cargo de los proyectos de transformación delegado por **Miguel**. Desde el inicio de la pandemia notó un aumento en las tareas operativas y administrativas de toda las áreas de la organización.

Aunque los resultados estuvieron estables, percibe más esfuerzo y descontentos que no son tan visibles para la dirección.

Le pidió a un líder de su equipo, **Santiago**, lanzar encuestas de clima laboral, análisis de sentimientos y experiencias a toda la organización.

Él es **Santiago** jefe de DO con 2 años en la empresa. Santiago ayudó a Carolina a investigar qué es lo que **sentían** y qué **experiencia** tienen los colaboradores en estas nuevas formas de trabajo para cumplir con las expectativas de la dirección, ya que igualmente veían que realmente no tenían tiempo para actividades estratégicas.

Envió una encuesta y obtuvo los siguientes indicadores.



Sentimientos y Experiencia  
laboral

≈ 70%

DE LOS EMPLEADOS SE SIENTEN  
EXPLOTADOS Y CANSADOS CON EL  
MODELO DE DESPLIEGUE DE ESTOS  
PROYECTOS

Margen de mejora

3 de 5

EMPLEADOS

CREEN QUE ESTOS NUEVOS PROCESOS  
DESGASTAN Y NO LLEVAN A LOGRAR UN MEJOR  
RESULTADO A LARGO PLAZO. DE ESTE GRUPO  
ALGUNOS TIENEN INTENCIÓN DE ABANDONAR  
LA COMPAÑÍA

ROI

< 100%

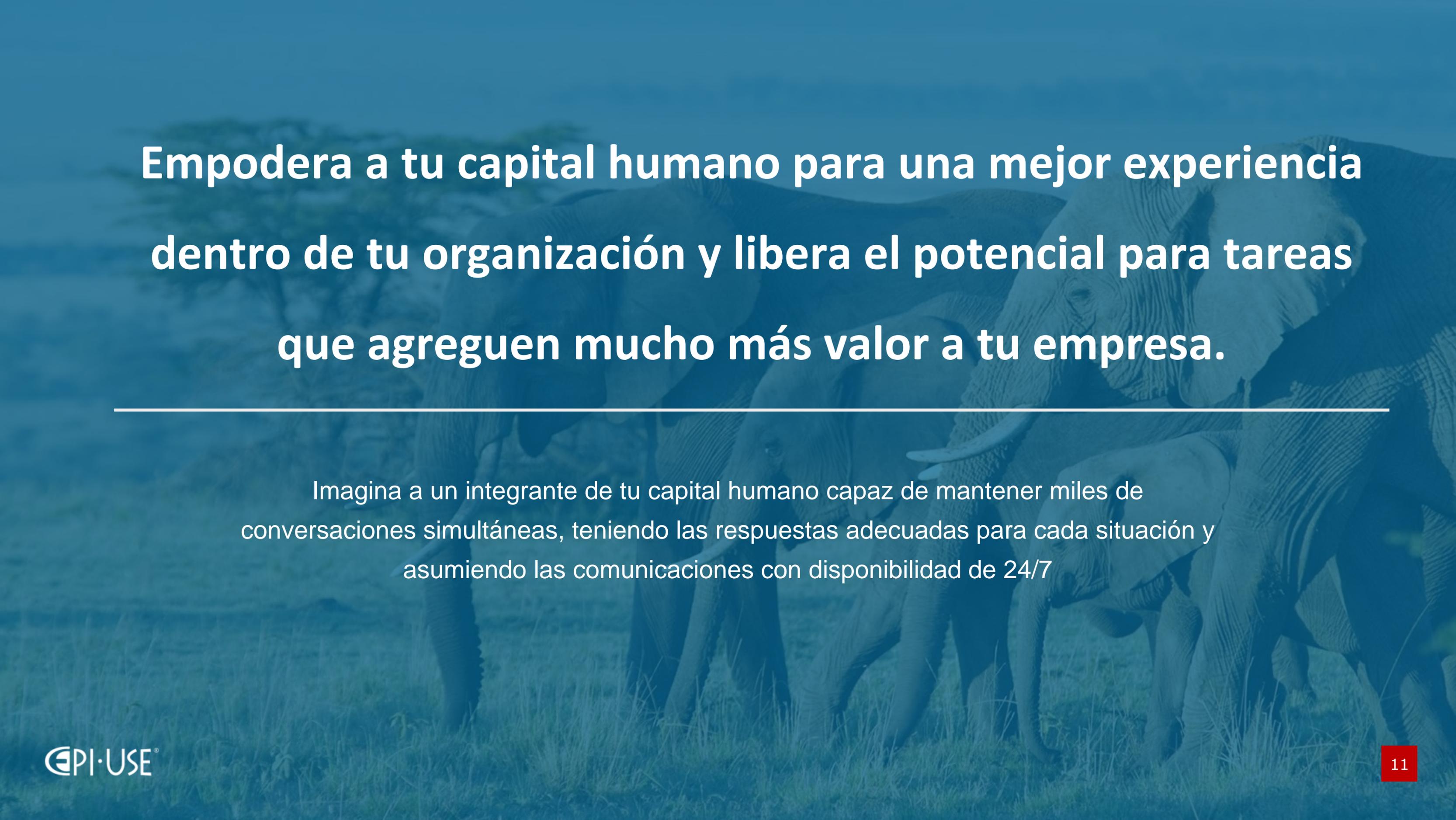
EN UN AÑO EL ROI DE LOS NUEVOS  
PROCESOS NO HA SIDO POSITIVOS  
A CAUSA DEL ALTO COSTO

**Santiago** concluyó que se debe buscar una solución a las cargas de operación y administración.

Investigó acerca de soluciones que se puedan integrar con las herramientas de SAP que nos ayudarían a reducir tiempos, trabajos manuales y repetitivos.

En **EPI-USE**, encontró una solución basada en robots inteligentes, con tecnología de interfaces conversacionales, llamado EPIBOT, enfocado a RRHH y que se integra con cualquier plataforma tecnológica.





**Empodera a tu capital humano para una mejor experiencia dentro de tu organización y libera el potencial para tareas que agreguen mucho más valor a tu empresa.**

---

Imagina a un integrante de tu capital humano capaz de mantener miles de conversaciones simultáneas, teniendo las respuestas adecuadas para cada situación y asumiendo las comunicaciones con disponibilidad de 24/7



## ¿Qué es el EPIBOT?



“Es un asistente basado en inteligencia artificial que está programado para que basado en un sistema lógico, pueda responder, consultar, enviar, mostrar, buscar información en cualquier plataforma tecnológica.”

“EPIBOT es un elemento extra en tu fuerza de trabajo, capaz de integrarse a cualquier sistema y asumir una carga laboral interminable con una disponibilidad 24/7 en cualquier lugar del mundo.”

“Ayuda a los colaboradores, en general, a que realizan trámites, consultas y obtener respuestas de manera ágil, proporcionando canales más accesibles.”



## DESAFÍOS

Un mal servicio al cliente interno  
llevan a:

- Disminución de la productividad
- Menor retención de clientes
- Mala imagen corporativa



## Expectativas de soluciones en la nube

EPIBOT cumple con estas:

- Movilizarse a funciones más estratégicas
- Solución sencilla y fácil de usar
- Información actualizada



## Un mundo más conversacional

“67% de los consumidores tecnológicos a nivel mundial usaron interfaces conversacionales para soporte al cliente en el año pasado” - MCC



## Casos de éxito

- BBVA Argentina
- MONI



## Multi-industria

- Financiero
  - Energético
  - Retail
- “En fin... todos tienen capital humano.”



## ¿Son rentables?

- AMTRAK
- CHARTER COMMUNICATION
- JOHNSON & JOHNSON



¡Escaneame!





# Beneficios del chatbot con EPI-USE

---

- **Agilidad y productividad del personal**: La solución de chatbots mejora la agilidad empresarial, mientras que la automatización permite a su equipo dedicar más tiempo a tareas importantes.
- **Reducción de costes**: La reducción de costos es un importante beneficio de la solución, dado que lo es SaaS.
- **Chatbot entrenado y no programado**: Mediante inteligencia artificial y ML, el bot puede reconocer palabras y oraciones sin importar faltas ortográficas o frases diferentes.
- **Libertad de personalización**: Toda personalización es posible en nuestra solución. (Logo de la empresa, icono del bot, paleta de colores a utilizar, mensaje de entrada, etc.)
- **Múltiples lenguajes**: El chatbot es capaz de funcionar en una gran cantidad de lenguajes, reconociendo automáticamente el lenguaje en el que inicias la conversación para dirigirse al proceso con el lenguaje adecuado.
- **Diversidad de plataformas**: Nuestra solución de chatbots hace posible su despliegue en una variedad de opciones, ya sea como widget dentro de su página web, como su propia página o lanzarse dentro de plataformas de mensajería como “Facebook Messenger”, “Whatsapp”, etc.

# Beneficios del chatbot con EPI-USE

---

## Análisis de la información:

Por parte de nuestro servicio, también se incluye una serie de análisis sobre todas las conversaciones que se tienen con el bot. Análisis que nos regresan métricas como:

- KPIs
- Tiempo promedio de respuesta
- Nivel de satisfacción del colaborador con el servicio
- Análisis de sentimientos
- Ambiente Laboral
- Consultas más realizadas
- Consultas no respondidas por el asistente digital

# Implementación

- Ready to use.
- Capacidad de desarrollo de procesos extra.
- Los sistemas a integrar son SAP SuccessFactors, SAP HCM, SAP 4/HANA, Workday, entre otros.
- Inscripción con Soporte desde semana 6 - 7

2

meses





**LUIS DANIEL CHÁVEZ**

EPI-USE México

Consultor I&D

[luis.chavez@epiuse.com.mx](mailto:luis.chavez@epiuse.com.mx)

+52 55 4338 0866



**JUAN PABLO MUNEVAR**

EPI-USE México

Consultor CLOUD & Successfactors EC

[juan.munevar@epiuse.com.mx](mailto:juan.munevar@epiuse.com.mx)

+52 442 491 0108