

Caso práctico del uso de Inteligencia Artificial en la empresa

Sector Servicios

Visión General:

Empresa de servicios especializada en el cuidado y mantenimiento del hogar, negocios y comunidades con un volumen de **35.000 llamadas mensuales** atendidas por **50 operadores**.

Reto:

El objetivo principal es **reducir ese 30 % de transferencias de llamadas y de esta manera ser más eficaces en la atención.**



Situación actual:

Todas las llamadas son distribuidas mediante un sistema de IVR sencillo (locución y pulsación de opción en el teléfono).

Un 30% de las llamadas necesitan ser transferidas, bien porque el cliente ha marcado la opción incorrecta o porque no ha marcado ninguna de las opciones y son los operadores quien ha de transferir.

Oportunidad:

El plan es hacer que todas las llamadas pasen por una **solución de IA con pregunta abierta / Lenguaje natural....** Que sean transferidas al grupo adecuado de agentes

¿Cómo?

Transformar ese proceso de distribución de llamadas, **aprovechando las tecnologías de aprendizaje, sin realizar grandes inversiones** y que se adapte a la **continuidad del negocio.**

Resultado:

Tras un proceso de puesta en marcha de **tan solo 3 semanas**, el sistema comienza a ofrecer información valiosa de las diferentes casuísticas de las llamadas.

Al cabo de unas 7 semanas de entrenamiento, las transferencias de llamadas realizadas por los operadores, **se redujeron en un 22%.**