

Caso práctico del uso de Inteligencia Artificial en la empresa

Sector Turismo

Visión General:

Empresa líder del sector turístico en España, que opera en Europa y Latinoamérica, cuenta con 30 oficinas repartidas por el mundo y un volumen de 120.000 pasajeros año.

Reto:

El objetivo principal es **ser más eficaces en la atención.**



Situación actual:

Algunos de los clientes son minoristas que necesitan **realizar consultas inmediatas y fuera de horario.**

Mantener una experiencia de primer nivel para el cliente requería encontrar una solución integrada con su centro de contacto.

Oportunidad:

Agilizar el flujo de las consultas, especialmente en los períodos de mayor demanda y temporada de vacaciones, para garantizar un equilibrio entre la complejidad de la interacción, la facilidad de uso y la funcionalidad.

¿Cómo?

Se decidió **construir un bot**, permitiendo a los clientes realizar **consultas por chat** y definir un flujo de trabajo óptimo, redirigiendo únicamente las consultas complejas al agente adecuado.

Resultado:

El equipo web creó una **demostración rápida** en la intranet en **aproximadamente 1 semana**. Después de mostrarlo internamente a algunos minoristas agregaron algunas características más. La solución de bot ahora se utilizará en producción con todas las oficinas minoristas.