

# Caso práctico del uso de Inteligencia Artificial en la empresa

## Sector financiero

### Visión General:

Empresa de gestión de deuda en vía amistosa.

**Contact Center con 240 agentes** que realizan llamadas y la gestión de recobro.

### Reto:

**Automatizar el proceso de recobro temprano** y de 1er. nivel liberando a los agentes para la gestión de deuda y morosos.



### Situación actual:

Los agentes realizan todas las llamadas de **recordatorio de pagos** así como las llamadas de **reclamación temprana**.

Esto afecta a los ratios de productividad del negocio, puesto que no permite centrarse en las recuperaciones de morosos que necesitan una atención específica.

### Oportunidad:

El proyecto plantea una **solución** a través de un Assitant con Text to Spech y Natural Language **sin intervención de agentes** y que ofrezca la posibilidad de cancelar la deuda al cliente

### ¿Cómo?

Creación de un sistema de argumentarios específicos que se ofrecen a cada cliente mediante **lenguaje natural** e **integración** con una **pasarela de pago**.

### Resultado:

Después de generar los diferente argumentarios, en 12 semanas desde la puesta en producción, se han reducido en un 18% las llamadas por parte de los agentes para recordatorios de deuda y reclamaciones tempranas.

**Al liberar a los gentes, han aumentado un 9% las recuperaciones de 2º nivel**