

IA para Contact Centers, Interacción con el cliente multicanal

Observatorio Contact Center Microsoft y Nuance: IA y soluciones cloud integrales, pilares de la futura experiencia personalizada del cliente

[Nuance Communications](#)

2 marzo 2023



En el Observatorio “IA y soluciones cloud integrales, protagonistas en la experiencia de cliente” organizado por Nuance y Microsoft junto con El Economista los expertos que formaron parte de la mesa-debate trataron temas como la madurez de las soluciones de IA o el cloud para los contact centers, las tendencias tecnológicas para 2023 y el nuevo anteproyecto de ley propuesto por el Gobierno que regula los Servicios de Atención al Cliente.

El concepto “personalización” tiene más importancia que nunca en la relación con el cliente. Los clientes exigen un trato cada vez más personalizado y las empresas se esfuerzan por conseguirlo. La pregunta de si la tecnología, y en concreto la inteligencia artificial, puede sustituir completamente el trabajo que realizan los humanos, es algo que preocupa a muchas personas. Pero al contrario de lo que mucha gente puede pensar, la llegada de las nuevas tecnologías a los departamentos de atención al cliente es una ventaja añadida y no una sustitución. De hecho, la soluciones cloud y la inteligencia artificial impulsan aún más la personalización en la atención al cliente.

La IA y las soluciones cloud integrales, fueron las protagonistas en la experiencia de cliente, en el Observatorio organizado por Nuance y Microsoft junto con El Economista. En el encuentro participaron expertos como **Marco Piña**, director comercial para el Sur de Europa de Nuance; **Diego Arteaga**, director de especialistas de aplicaciones de negocio de Microsoft España; **Rubén Andrés**, Chief Information Officer de EVO Banco; **Agustín Cárdenas**, director de Transformación de Negocio de Empresas de Telefónica; **Sandra Gibert**, CEO de Intelcia, y **José Francisco Rodríguez**, presidente de AEERC.

Durante el encuentro se abordó una conversación fundamental, la llegada de la tecnología a los contact

centers y cómo recuperar la confianza de los clientes haciendo que se sientan cómodos cuando charlan con un asistente virtual. Diego Arteaga comentó que siempre intenta ponerse en el lugar del consumidor y ver qué necesita este en el día a día: "La frustración de los primeros agentes virtuales se ha visto muy aminorada gracias a las nuevas tecnologías. El agente virtual moderno ya no está en manos de unos pocos, ahora tiene un retorno más inmediato, entrenamiento y una mejora continua. Es importante saber que se está interactuando con una máquina, no con un humano, pero debemos intentar que la conversación sea lo más natural posible. Lo importante es que la tecnología esté disponible y sea accesible, segura y responda a la estrategia de empresa".

Para Marco Piña es importante que las empresas que facilitan estas tecnologías primero conozcan la estrategia a seguir por parte de sus clientes. Como proveedores lo principal es entender los objetivos de la compañía para poder aplicar la tecnología más adecuada a ellos, así evitan generar falsas expectativas y frustraciones. También quiso mencionar que: "En este sentido es fundamental la parte de seguridad. Cuando hablamos con un chat conversacional no es alguien que tengamos delante y no conocemos con quién estamos hablando. Para cubrir esta brecha, la tecnología es un medio facilitador de la seguridad necesaria para las compañías".

Tendencias tecnológicas para 2023

Las tendencias del sector tecnológico fueron otro de los temas más comentados en el encuentro. Para Sandra Gibert serán tres las tendencias más destacadas: la autogestión, el uso real del procesamiento del lenguaje natural tanto de texto como de voz y el uso de IA y algoritmos de predicción, para saber lo que va a pasar y ser proactivos en siguientes interacciones. Es decir, herramientas que ayuden a los profesionales de la atención al cliente para resolver mejor sus problemas.

Agustín Cárdenas, comentó que: "Nos encontramos en el año de la consolidación, en el que la tecnología ya ha alcanzado un cierto nivel de madurez. Agiliza los procesos y ayuda tanto al cliente como al asistente. Hay que ayudar a entender a las empresas cuáles son los proyectos que les van a ayudar aportando números y darles el ROI exacto". Además, Agustín no quiso dejar a nadie atrás y mencionó que las personas mayores de 65 años, que gracias a la implementación de estas tecnologías en los contact centers durante la pandemia, pudieron llevar a cabo todas sus operaciones sin problemas. "Lo importante para nosotros es conseguir que el cliente se sienta bien atendido".

Marco Piña, quiso ahondar en este tema especialmente: "Ni con la consolidación de la Inteligencia Artificial se puede olvidar la personalización, porque sería entonces olvidarnos de las personas de la tercera edad. La tecnología es para ayudar a los agentes, no para sustituirlos".

IA como facilitadora

La Inteligencia Artificial se ha convertido en el último año en imprescindible para la mayoría de las compañías y de las personas en general. Los expertos no dudaron en asegurar que esta tecnología transformaría los contact centers.

Rubén Andrés quiso dar ejemplo de todos los beneficios que la IA supone en EVO Banco, ya que desde 2018 la entidad integra desarrollos de inteligencia artificial en sus sistemas de gestión de atención al cliente. Andrés explicó que solo el 25% de las llamadas de clientes terminan en un agente humano, por lo que el 75% de ellas las lleva a cabo el asistente virtual. "La digitalización de las compañías es el factor diferencial para mejorar la experiencia al cliente. EVO quiere poner sensores que anticipen la solución al cliente, la experiencia es que no haya experiencia del cliente", terminó diciendo.

La propuesta de ley que da un paso atrás

Para concluir este encuentro, los ponentes no fueron ajenos al polémico anteproyecto ley de Servicios de Atención al Cliente que el Gobierno prevé sacar adelante en los próximos meses y que, entre otras novedades, podría limitar la automatización de los servicios de atención al cliente. José Francisco Rodríguez, en defensa del colectivo quiso ser crítico en este tema: "Nos encantaría que la ley no salga adelante, así que un adelanto electoral vendría bien. Las regulaciones que afectan al mundo empresarial se deben compartir y consensuar con los expertos. Este proyecto de ley aborda temas muy dispares y no se define en ningún artículo del documento cómo se tiene que aplicar la ley que contempla entrar en vigor con régimen sancionador".

Para ver este evento completo, pincha [aquí](#). También puedes conocer [aquí](#) las soluciones que ofrece Nuance como facilitador en la transición de los contact centers.

Tags: [Experiencia de cliente](#), [Asistente Virtual Inteligente](#), [Estrategia del contact center](#), [Microsoft + Nuance](#)

