

Ecosistema de soluciones IA de Konecta, clave en la transformación digital de la atención al cliente

Konecta se posiciona como arquitecto de la IA para facilitar a sus clientes la adopción de esta tecnología, proporcionándoles consultoría estratégica y arquitectura tecnológica para dotarlos de la IA y la digitalización que necesitan en sus centros de operaciones. El próximo 22 de mayo, la compañía celebrará la 19ª edición de ExpoContact, donde se pondrá en valor el uso de la IA en la experiencia de cliente y la combinación de talento humano y tecnología para ofrecer la mejor experiencia de cliente

La inminente irrupción de la Inteligencia Artificial ha revolucionado todos los sectores, incluido el de atención al cliente, aportando varias mejoras como el aumento de la eficiencia operativa y la reducción de costes gracias a la automatización de tareas repetitivas y procesos rutinarios, así como la hiperpersonalización del servicio mediante el análisis de grandes cantidades de datos.

Como respuesta a esta innovación tecnológica, Konecta -empresa multinacional que brinda soluciones de Customer Experience en todo el mundo a más de 500 clientes a través de sus más de 130.000 colaboradores- busca actuar como arquitecto de la IA para facilitar a sus clientes la adopción de esta tecnología. Manuel Tarrasa, Director Global de Inteligencia Artificial e Innovación de Konecta, reafirma el papel de la compañía destacando que "además de identificar dónde podría tener un mayor impacto la integración de la IA, el objetivo es proporcionar consultoría estratégica y arquitectura tecnológica a cada uno de los clientes para dotarlos de la IA y Digitalización que necesitan en sus centros de operaciones, a medida que el estado del arte de la tecnología evoluciona".

Desde la compañía, analizan los desafíos y oportunidades de cada sector y se encargan no solo de desarrollar y perfeccionar productos y servicios impulsados por Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) -rama de la IA centrada en desarrollar algoritmos y modelos capaces de crear contenido nuevo y original- que aborden esas necesidades, sino también de garantizar que se puedan integrar de manera fluida en sistemas y procesos, así como utilizan productos desarrollados por terceros adecuados a las necesidades de sus clientes. De esta manera, Konecta trabaja con un ecosistema de soluciones IA integrado, por tanto, con productos propios y de terceros, entre los que destacan herramientas de Conversacional AI, como bots de respuesta automática y asesores virtuales, y soluciones digitales para la automatización de procesos y reducción de errores.

Smartclaims: optimizar el papel de la IA y el capital humano en el servicio al cliente

Como parte de su estrategia de GenAI, Konecta ha desarrollado Smartclaims, una solución de gestión de reclamaciones para el sector de seguros. Esta herramienta combina capacidades tradicionales y de vanguardia de IA, al mismo tiempo que reconoce el papel continuo de los agentes humanos en la atención al cliente. Así, hace posible gestionar las reclamaciones de manera eficiente con una intervención humana mínima, incluyendo la indexación de documentos, registro de reclamaciones, clasificación, extracción de datos y almacenamiento. No obstante, para las reclamaciones que requieren intervención humana, el uso de un agente copiloto proporciona a los agentes acceso a resúmenes de información consolidada y sugerencias accionables.

La incorporación de Smartclaims ha hecho posible una reducción del 30% en los tiempos de procesamiento y una disminución del 90% en errores. Por ello, la compañía ha ampliado las capacidades de la herramienta para gestionar otros tipos de tickets de Back Office, como la gestión de quejas y cambios de suscripción, en industrias de energía y telecomunicaciones, entre otras.

?Asegurar la comunicación multilingüe para conseguir la satisfacción del cliente

Los consumidores esperan que las empresas se comuniquen con ellos en su propio idioma, pero esto plantea varios desafíos para las marcas; por ejemplo, los errores lingüísticos en correos electrónicos, chats o mensajes pueden causar molestias a los clientes o incluso generar malentendidos graves. Un cliente de Konecta del sector de las telecomunicaciones en Europa se comunica con sus clientes en varios idiomas, pero enfrenta dificultades relacionadas con la precisión multilingüe. Los agentes tienen problemas con la ortografía y los correctores ortográficos tradicionales basados en diccionarios y reglas no satisfacen completamente sus necesidades en tiempo real.

Para que esto no afecte a las relaciones entre la empresa y los clientes, Konecta ha trabajado con el cliente en una solución de Corrector Ortográfico Multilingüe, mediante la cual las producciones de los agentes se verifican utilizando GenAI, brindando correcciones con menos errores y más rápidas que los enfoques de corrección ortográfica tradicionales. Como resultado, se ha conseguido reducir los tiempos promedio de atención (TPA) y los tiempos promedio de operación y aumentar la satisfacción y lealtad del cliente.

Impulsar a los agentes mediante herramientas de gestión del conocimiento

La integración de GenAI también ha hecho posible mejorar y acelerar el acceso de los agentes a información y conocimientos que pueden utilizar para interactuar con los clientes. En muchos casos, los agentes se enfrentan a preguntas de los clientes para las que pueden encontrar una sobrecarga (o falta) de información, lo que conlleva retrasos en la búsqueda de respuestas. Por ese motivo, Konecta se apoya en la IA para mejorar el proceso de recuperación de información en tiempo real para los agentes, a través de la creación de chatbots y asistentes virtuales.

Esta innovadora herramienta de Conversational AI se ha integrado con éxito en las operaciones de clientes en los sectores de energía y público y ha tenido como resultado mejoras en los tiempos promedio de atención (TPA), mayores niveles de resolución en la primera respuesta, mejoras en la calidad de las respuestas, reducciones significativas en errores humanos y una experiencia general mejorada para los agentes.

Aumentando el rendimiento del agente a través de la analítica de voz y la hiperpersonalización

Con el objetivo de aumentar la personalización de la formación de los agentes y alcanzar su máximo rendimiento, Konecta pone en marcha su innovadora solución Coach AI, apoyándose en su plataforma de inteligencia conversacional basada en IA (Speech Analytics Experience), que analiza el 100% de las interacciones entre agentes y clientes.

La compañía utilizó la analítica de voz IA y Coach AI en una campaña de ventas salientes para un cliente minorista europeo importante en el desempeño de tareas como el análisis y procesamiento automatizados de interacciones, la detección automática de mejores prácticas para cada fase de la

conversación e identificar y desarrollar acciones y contenido de capacitación personalizados. Los resultados obtenidos a través de la implementación de esta solución incluyeron un aumento del 22% en las ventas y una reducción del 25% en los tiempos de incorporación de nuevos agentes.

Manuel Tarrasa, Director Global de Inteligencia Artificial e Innovación de Konecra, asegura que "Konecra tiene un compromiso constante con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente y por ello, situa a la IA como un pilar fundamental en su estrategia. Desde la compañía, se impulsa la incorporación de esta tecnología con el fin de ofrecer servicios con una mayor calidad, eficiencia y, sobre todo, personalización".

Reafirmando este compromiso con la innovación tecnológica, Konecra celebrará la 19ª edición del congreso de ExpoContact, el próximo 22 de mayo, dónde se analizarán todas las novedades de la transformación digital y las últimas tendencias de la industria, así como distintos avances relacionados con GenAI con ponentes de alto nivel del sector. Este año, bajo el título "Inteligencia al cuadrado: potenciando al máximo la Experiencia del Cliente", se pondrá en valor el uso de la IA en la experiencia de cliente, enfocándose en cómo la combinación de talento humano y tecnología puede ofrecer la mejor experiencia de cliente.

Datos de contacto:

Lucía Durán
Trescom
638622084

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Telecomunicaciones](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Madrid](#) [Ciberseguridad](#) [Recursos humanos](#) [Innovación Tecnológica](#) [Digital](#) [Actualidad Empresarial](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>