



Texto
Andrea Gómez

EXPERTOS COMPARTEN SUS DIFERENTES PERSPECTIVAS SOBRE LA APLICACIÓN DE IA

IA para transformar la relación con los clientes

« El impacto de la inteligencia artificial abre nuevas posibilidades a las tecnologías de voz para automatizar el servicio al cliente. Es así como la IA se convierte en una oportunidad sin precedentes para remodelar los centros de contacto y, como consecuencia, mejorar la experiencia del cliente.



En los últimos meses hemos visto cómo las personas, movidas por la situación sanitaria actual, han tenido que intensificar sus interacciones digitales con los diferentes entornos: compras, finanzas, educación, salud, entretenimiento... Esto ha provocado también un gran impulso en la aceleración y adopción de tecnologías disruptivas por parte de las organizaciones, buscando la continuidad de sus negocios, sin perder la calidad en las relaciones con sus clientes. Una de estas tecnologías que ha adquirido mayor relevancia ha sido la inteligencia artificial. Estas interacciones en el entorno digital han multiplicado el número de datos con los que cuentan las empresas, y ahora están buscando la forma de obtener inteligencia de negocio de estos usando la tecnología.

Para conocer el impacto de la inteligencia artificial en los contact center y su efecto en la mejora de la experiencia del cliente, Computing, de la mano de Talkdesk, una solución para centros de contacto en la nube con especial atención en el cuidado de las relaciones con los clientes, organizó un encuentro virtual al que asistieron expertos en sectores de lo más variopintos, desde salud hasta el sector energético, pasando también por sector el público u hostelería, para exponer sus diferentes perspectivas al respecto.

“En Talkdesk estamos invirtiendo mucho en inteligencia artificial. Talkdesk es una solución de contact center en la nube muy centrada en el mercado ibérico”, explicó Guilherme Pinheiro, Southern Europe Sales Director de Talkdesk, al comienzo del encuentro. “En nuestra solución utilizamos IA de tres formas, la primera

para ayudar a los agentes con las actividades más básicas que apenas aportan valor; la segunda, para ayudar a las personas a responder más rápidamente a la problemática de sus clientes, dando análisis predictivos conversacionales; y, por último, en el área de la seguridad, ahora la mayoría de los agentes están trabajando desde casa, por lo que es esencial utilizar la IA para ayudar a las compañías a monitorizar el comportamiento de sus empleados en busca

La IA está ya muy avanzada, el problema es que los mejores en esto están en las empresas financieras o de manejo de datos a nivel redes sociales

de patrones problemáticos. En definitiva, creemos que la IA puede ayudarnos a entender y ver mejor, para así poder tomar las mejores decisiones”.

En el área de la educación, contamos con la experiencia de dos universidades que se unieron al encuentro para trasladar sus casos de uso, la UNED y la Universitat de Girona. Así, Didac López Viñas, CIO de la Universitat de Girona, expuso que, “en nuestro caso, dejando a un lado el área de investigación, donde tenemos gente estudiando el impacto ético sobre la aplicación de la IA, estamos aplicando esta tecnología en dos ámbitos. Por un lado, en el propio producto que es la docencia, donde estamos usando análisis de datos inteligente con herramientas de descubrimiento para ver qué estudiantes estamos perdiendo; y, por otro, de

GUILHERME PINHEIRO, SOUTHERN EUROPE SALES DIRECTOR DE TALKDESK

“LA IA VIENE EMBEBIDA DESDE EL PRINCIPIO DENTRO DE NUESTRA SOLUCIÓN”



“Talkdesk es una solución de contact center basada en la nube y nacida en la nube, la IA viene embebida desde el principio en nuestra solución sin depender de terceros. Gracias a esto hemos podido tener un desarrollo más rápido que otras empresas que se encuentran en plena transición ahora. Somos una plataforma abierta y creamos el primer marketplace del sector, que se llama AirConnect, donde los clientes pueden elegir qué

otras herramientas quieren integrar con Talkdesk. Por todo ello, nos consideramos como una compañía totalmente API-driven y tenemos más de 60 integraciones ‘out of the box’ con los principales CRM, nuestra idea es ayudar al cliente a encontrar y solucionar sus necesidades”. Talkdesk es una solución para centros de contacto en la nube que presta una especial atención al cuidado de las relaciones con los clientes”.

En los hospitales hemos progresado mucho digitalmente, pero nos falta dar el salto a los sistemas expertos

para al ciudadano, con el uso de chatbots con herramientas de aprendizaje, los cuales hemos usado de forma intensiva para poder atender a las consultas masivas que nos han llegado estos meses relacionadas con la covid”.

Rafael Pastor, subdirector de Tecnología de la Escuela de Informática de la UNED, nos narró la experiencia de la universidad a distancia con esta tecnología. “Debido a la naturaleza de la educación que ofrecemos, nuestro hábitat natural es el campus virtual, por lo que el uso de estas herramientas nos incumbe mucho. Utilizamos analítica de datos para los temas de abandono, y estamos trabajando también mucho sobre la parte de analítica para hacer un seguimiento moderado de nuestros estudiantes y así poder ayudarles de forma preventiva cuando lo necesiten”.

“La idea es avanzar en el camino de ayudar a la docencia y a los estudiantes, pero también me gustaría que habláramos de la gestión, extracción y protección de los datos”.

Una IA ética

“Una de las cosas más interesantes del reglamento europeo de protección de datos es que impide la generación individual de perfiles automatizados, aunque buscar un vuelo y que al segundo te salga publicidad del destino, está muy cerca de serlo”, explicaba Antonio García, CIO del Hospital infantil Niño Jesús. Indicaba: “La IA está ya muy avanzada, el problema es que los mejores en esto están en las empresas financieras o de manejo de

Creo que, en ciertos sectores, la presión en costes y la exigencia en beneficios sí va a hacer que la IA sustituya a personas

datos a nivel de redes sociales. La industria existe, pero los expertos se han ido donde está el dinero, por lo que el gobierno del dato ha quedado en manos comerciales. Creo que deberíamos aprovechar la pandemia y las ayudas europeas para hacer algún tipo de pacto con estos expertos y ponerlos a buscar la forma de mejorar la vida de las personas, en lugar de tenerlos vendiéndonos productos o agilizando las transacciones bancarias”.

“Nosotros entendemos la IA como una forma de entender e interpretar el comporta-

miento de los ciudadanos, estamos usando la tecnología además para hacer tareas que antes no hacía nadie por falta de recursos humanos, teníamos millones de datos y la IA nos está dando sentido y vida a unos datos estáticos”, contaba Nacho Santillana, director de Sistemas de Información del Ajuntament de Barcelona. “También nos hemos dado cuenta de que la experiencia digital está erosionando el valor de la persona, estamos deshumanizando la gestión con el cliente, y creo que corregir esto en el camino nos vendría muy bien”.

“Creo que no tratamos muy bien al ciudadano, usamos un lenguaje muy técnico, y le ponemos muchas dificultades para acceder a algunos servicios, deberíamos empezar por la inteligencia natural”, se unía Àlex Sabata, jefe del Servicio de Informática del Ajuntament de Tàrraga. “Nuestras administraciones son muy burocráticas, lo que aporta gran seguridad jurídica, pero también las hace muy lentas. El desarrollo de esta burocracia es perfecto, pero está implementado por personas imperfectas, si usáramos herramientas perfectas, con todo el análisis y base jurídica detrás, podríamos mejorar mucho nuestra velocidad de respuesta”.

“Nuestra intención es la de mejorar la atención al cliente o, en este caso, al ciudadano”, se sumaba otra voz del sector público, José Benedito, jefe del Servicio de Informática y Organización de la Diputación de Valencia. “La pandemia nos ha permitido pasar de tener las líneas telefónicas colapsadas, a un mayor uso de la oficina virtual. Aun así, recibimos muchas llamadas con problemáticas complejas, y no tenemos recursos humanos suficientes para atenderlas, por lo que estamos estudiando si la IA pudiera ayudarnos a reducir estas llamadas y abordar mejor los picos, pero nos preocupa el tema de la confidencialidad de los datos”.

“Entiendo que la administración pública no lo tiene tan fácil con esto como la empresa privada, pero nosotros contamos con un programa de fidelización con el GDPR totalmente implantado, lo cual aporta confianza a nuestros clientes y nos ayuda a tenerlos identificados”, aportó Francisca Huéllamo, directora de Tecnología e Innovación de Air Miles. “La IA nos ayuda, pero no sustituye, al menos en nuestro caso, porque está alimentada por conocimiento humano. Estamos usando un chatbot con muy buenos resultados, así que total apoyo a la IA, pero dando alter-

ASISTENTES

1 Alejandro Expósito, Merck Group | **2** Alu Rodríguez, NH Hoteles | **3** Antonio García, Hospital Infantil Niño Jesús | **4** Didac López, Universitat de Girona | **5** Rafael Pastor, UNED | **6** Francisca Huélamo, Air Miles | **7** José Vázquez, Centro Oftalmológico Barraquer | **8** Nacho Santillana, Ajuntament de Barcelona | **9** Álvaro Cano, Entrepinares | **10** José Bedito, Diputación de Valencia | **11** Àlex Sabata, Ajuntament de Tàrraga | **12** Manuel Ciudad, ISTA | **13** Parc Sanitari Sant Joan de Deu

nativas para los que no quieran usar el entorno digital, y cuidando mucho la calidad y el permiso del dato de aquellos que decidan usarla”.

Aporte de valor

“La IA nos ha ayudado a automatizar tareas de muy bajo valor añadido, dándoles ese tiempo que ahorran a nuestros empleados para mejorar la atención al cliente”, se sumó Alu Rodríguez Vallejo, senior vicepresident business transformation de NH Hoteles. “La IA ha evolucionado mucho y nos está permitiendo hacer cosas increíbles, a tomar mejores decisiones y a cuidar más a nuestros clientes. Pero creo que es importante no empezar con un proyecto gigante, sino montar un caso de uso, probarlo, testarlo y medirlo, y luego ver qué hacemos con los datos que nos ha aportado el caso”.

“El Covid nos ha volcado en la búsqueda de información para tratar de prever la situación y tomar las mejores decisiones posibles”, explicaba Javier Gómez, del área de Informática del Parc Sanitari Sant Joan de Deu. “La información que hemos recolectado, la estamos usando en la toma de decisiones, por un lado, y por el otro, para ayudar al paciente. Estamos dando información en las salas de espera sobre lo que está pasando en los quirófanos para que los familiares de nuestros pacientes estén más tranquilos”.

“En nuestro centro hemos empezado una colaboración con un hospital canario, ya que, a nivel de ojos, tenemos uno de los mayores bancos de imágenes, pero aún no podemos explotarlo”, explicaba otro compañero del sector salud, José Vázquez, IT manager del Centro Oftalmológico Barraquer. “Tenemos que aprender a ver cómo podemos aplicar estas imágenes a la investigación y la prevención de diagnóstico, pero aún no sabemos muy bien cómo hacerlo sin que se infrinja la protección de los datos, o sin que los médicos sientan que las máquinas les están quitando el trabajo”.

“La inteligencia artificial es un multiplicador de las capacidades humanas, la tecnología

está para ayudarnos y fomentarnos, no para sustituirnos”, contestó Alejandro Expósito, business partner & country IT head de Merck Group. “Usamos IA en diferentes áreas, pero en un caso concreto, estamos utilizando un robot que realiza un pre-screening de enfermedades como alcoholismo, diabetes o tiroides, y hemos descubierto que los pacientes muchas veces son más sinceros con las máquinas porque sienten que nos les van a juzgar, y los médicos agradecen poder realizar el diagnóstico contando con esta información”.

Álvaro Cano, jefe de desarrollo IT en Entrepinares, mostró la perspectiva de otro sector, “nos dedicamos al sector de la alimentación, y hasta ahora nuestro foco estaba en las plantas de producción y en cómo hacerlas más eficientes, pero ahora nos interesa saber cómo nos puede ayudar la IA en otras cuestiones”. Relataba que aún se encuentran en los primeros pasos, “pero creemos que nos puede ayudar en el mantenimiento predictivo. Tenemos un gran volumen de datos que generan las plantas cada día, y estamos estudiando la mejor forma de aprovecharlos”.

“ISTA es una compañía privada que se dedica al sector energético, y ahora mismo estamos estudiando cómo ser capaces de ganar dinero usando IA, aumentando el servicios a los clientes y bajando los costes operativos”, apuntaba Manuel Ciudad, Chief Operating Officer de ISTA. “Pero también vemos mucho reto en el dato, en cómo se almacena, su calidad, y cómo se relaciona con los diferentes sistemas IT”. También consideraba que, en ciertos sectores, “la presión en costes y la exigencia en beneficios sí va a hacer que la IA sustituya a las personas”.

Para finalizar el encuentro, Guilherme Pinheiro, Southern Europe Sales Director de Talkdesk, quiso hacer una última reflexión: “Hoy hemos podido ver las diferentes perspectivas de cada sector, pero creo que todos podemos compartir la idea de que la inteligencia artificial siempre debe ir unida a los procesos y a las personas”. ■

