

Endesa utiliza IBM Watson e IBM Cloud en su centro de llamadas inteligente para mejorar la experiencia del cliente

Madrid - 15 may 2019: De la mano de IBM, Endesa ha transformado su centro de llamadas en un “contact center” inteligente para prestar un servicio más rápido y personalizado a sus clientes. Endesa ha creado un asistente virtual utilizando la tecnología IBM Watson Assistant que permite a los clientes obtener respuestas a sus preguntas de forma inmediata, lo que facilita a los agentes del centro dedicar más tiempo a las peticiones más complejas y a vender productos o servicios de la eléctrica.

Los clientes de las empresas de utilities son cada vez más exigentes y esperan de ellas servicios personalizados de forma rápida. Por esta razón, los responsables de los centros de llamadas tienen como prioridad mejorar la experiencia de cliente. Con este contexto, aquellas compañías que adopten de forma temprana la Inteligencia Artificial podrán mejorar su servicio al cliente, [según un estudio de IBM](#).

Desde que Endesa puso en funcionamiento el nuevo asistente virtual en Julio de 2018, la satisfacción al cliente ha mejorado un 4,5%. A medida que nuevos usuarios lo utilicen, el sistema aprende de sus necesidades y preguntas más frecuentes, lo que le ayudará a seguir mejorando la experiencia de cliente con el tiempo.

A través del teléfono, los clientes pueden solicitar al agente virtual que realice algunas transacciones como por ejemplo, obtener un duplicado de un recibo, cambiar la cuenta bancaria o incluso pagar un recibo. El asistente, a cuya tecnología Endesa accede a través de IBM Cloud, está integrado con el back office de la eléctrica y está diseñado para incorporar nuevos usos y abarcar un mayor número de clientes. Actualmente, recibe 40.000 llamadas al mes y está previsto que pronto gestione 90.000 llamadas y que pueda realizar más transacciones como cambiar el titular de un contrato, la energía contratada o incluso el suministrador.

El centro de llamadas de Endesa gestiona alrededor de 10 millones de llamadas al año a través de sus agentes. Muchas de estas llamadas son rutinarias y pueden desviarse a un agente virtual emocionalmente inteligente y que responde apropiadamente, lo que deja tiempo a los agentes para centrarse en tareas más complejas o en la venta. “Nuestros agentes dedican un 40% de su tiempo a contestar llamadas rutinarias y poco complejas. Nuestro asistente virtual construido con IBM Watson proporciona a los clientes un servicio 24x7 para resolver sus peticiones y, lo que es más importante, permite que nuestros agentes se centren en aquellas preguntas que requieren realmente ponerse a pensar”, afirma Jorge Honorio Domínguez, Responsable de Gestión de Partners, Tecnología e Innovación en Endesa de Endesa.

“Las empresas de energía están acelerando su proceso de transformación a través de proyectos de innovación. En este contexto, la Inteligencia Artificial tiene un potencial increíble para llevar a cabo iniciativas innovadoras. Pero es necesario plataformas de IA que sean capaces de crecer, con capacidades especializadas en las diferentes industrias y que puedan, de forma rápida y fácil, integrarse con los procesos de las empresas. Con IBM Watson, Endesa incorpora la Inteligencia Artificial para proporcionar un servicio superior a sus clientes”, afirma Anselmo Trillo, director de Cognitive Utilities en IBM Global Business Services.

Contacto(s)

Patricia Núñez Canal

IBM Comunicación Externa +34 91 3977782 patricia.nunez@es.ibm.com
