



Los clientes verán un avatar «empático» con el que podrán hablar

La inteligencia artificial se adentra en los «contact-center»

► La multinacional tecnológica Covisian ha desarrollado el primer servicio de atención al cliente en el metaverso

Andrea Garrote. TURÍN (ITALIA)

La Inteligencia Artificial (IA) ha llegado para revolucionar el mundo. Crear imágenes, redactar textos o trabajos académicos, hacer tareas de atención al cliente o imitar la voz de una persona son tan solo algunas de las muchas cosas que es capaz de hacer la IA. No obstante, pese a sus numerosas virtudes, parece ser que ningún trabajo está a salvo. Y es que, una reciente investigación de Goldman Sachs recogía que la IA podría destruir el equivalente a 300 millones de puestos de trabajo a tiempo completo en todo el mundo y acabará con uno de cada cinco empleos en España.

Pero, ¿qué ocurriría si se uniesen la tecnología y las personas? El Grupo Covisian, la multinacio-

nal tecnológica especializada en customer experience que opera contact center para BBVA, Telefónica, Vodafone o Endesa, ha abierto un centro de innovación tecnológica en Turín (Italia) con el objetivo de «transformar radicalmente el panorama de la experiencia de cliente y revolucionar la forma en la que las empresas se relacionan con sus clientes».

La automatización entre clientes y empresas es algo que ocurre en la actualidad en muchas compañías. Y es que creando un sistema automático, las empresas reducen los costes de los contact-center, así como las personas que trabajan allí. «En estos casos, llamar a un contact-center e intentar hablar con un operador será más difícil», lo que hará que la experiencia de los clientes no sea tan satisfactoria, tal y como

explicó a LA RAZÓN el «chief people and technology officer» del grupo, Fabio Sattolo.

Portanto, desde Covisian apuestan para que los típicos contact-center, en los que es imposible hablar con una persona, queden en el pasado. No quieren robotizar la comunicación con el cliente ni deshumanizarla, sino que quieren «utilizar la tecnología para que el proceso sea más eficiente y ganar valor en la interacción del cliente con los agentes», sostiene.

Esta multinacional tecnológica

La IA puede acabar con uno de cada cinco empleos en España, según Goldman Sachs

considera que la Inteligencia Artificial es una «fuente de riqueza y beneficios» a compartir con sus más de 23.000 colaboradores con los que trabaja y los clientes finales. Ante este escenario, la tecnológica ofrece a sus operadores más de dos millones de horas de formación al año para seguir manteniendo la «belleza de las experiencias humanas». «No queremos sustituir a las personas, queremos formarlas para que puedan tener más capacidad de respuesta ante interacciones más complejas», aseguró César López, CEO en España y Latinoamérica.

Covisian señala que España es un sitio «muy interesante» para llevar centros globales al resto de Europa, para dar servicio en alemán, inglés, francés y otros idiomas, potenciando así la posición de nuestro país. López explica que «tenemos un nivel de potencia dentro del mundo contact-center y podemos exportar servicios a otra parte del mundo».

Además de la utilización de la IA generativa en los procesos, desde el grupo también se han sumergido en el mundo del ChatGPT o incluso el Metaverso para ayudar a los agentes a hacer una gestión de las llamadas más «rápida, eficiente y completa» para resolver el problema de los clientes.

En el caso del ChatGPT, desde Covisian explican que la inteligencia de este robot es «limitada» a las informaciones que tiene, por lo que es importante que un ser humano verifique que las respuestas que dan a los clientes son correctas. «Utilizamos las capacidades de este robot para solventar una parte del trabajo de estas personas y generar valor», señala Sattolo.

Desde Covisian aseguran que está en su ADN ser pioneros de la tecnología y ver lo que hay en el futuro, por ello, han desarrollado Avatar Customer Care, el primer servicio de atención al cliente, consultoría y ventas en el Metaverso. Los clientes no verán al interlocutor con una cámara abierta, sino a un avatar «empático» con el que hablar naturalmente a través de la voz. Este canal añadido que no sustituirá a los otros, «es un buen ejemplo de como podemos hacer trabajar a las personas y la tecnología juntas. Es un servicio que permite a todos los clientes acceder a un servicio donde pueden hablar con asesor virtual y detrás de éste, puede estar uno de nuestros consultores especializados», explica el grupo.