

26

Empresas y emprendimiento
Covisian

Por qué Covisian cree que el futuro de la atención al cliente es así

En el laboratorio del grupo italiano que opera los 'contact center' para Zara o BBVA combinan IA y metaverso para ganar en empatía humana

Por **Agostina Lo Presti**

E "Esto es diferente al 'pe-sao' que te llama del *call center*", dice del Grupo Covisian su CEO en España y Latinoamérica, César López. La empresa italiana presume de haber puesto en marcha el "*contact center del futuro*" mediante del uso de la inteligencia artificial y el metaverso. Gracias al desarrollo de *software* propio buscan "incluir a las personas en el uso de la tecnología" y derribar el mito de la automatización y la desaparición de los puestos laborales" en los centros de atención al público. Aunque aseguran que cambian los perfiles y algunas tareas, las personas se mantienen.

Covisian ha desarrollado en Turín un centro de innovación dedicado a la investigación, desarrollo y puesta en marcha de las soluciones más avanzadas del mercado para mejorar la experiencia de cliente y la eficiencia operativa. En las nuevas instalaciones se pretende liderar la revolución en el sector y transformar la forma en que las empresas conectan con sus clientes, pero siempre con el objetivo, asegura su CEO a *Actualidad Eco-*

nómica, de "mantener la empatía humana".

El edificio cuenta con tres salas especialmente equipadas para desarrollar los avances tecnológicos que ofrecen: Avatar Customer Care, Avatar Chat GPT y el ingreso al metaverso.

Aunque sobre el papel este centro hace lo mismo que cualquier otro, resolver dudas y contactar con clientes, en la práctica el proceso será muy distinto. Los teleoperadores de los centros que contratan el servicio de Covisian pueden contactar con los usuarios a través de un avatar virtual que reproduce los comportamientos humanos, entrar al metaverso y resolver los problemas de los clientes desde allí o utilizar este alter ego digital para brindar información concreta y específica con el uso de la IA.

Según César López, "este centro representa un paso importante en nuestra misión de proporcionar a nuestros clientes las mejores soluciones del mercado". Este centro, asegura, "permitirá impulsar la tecnología de vanguardia para nuestros clientes".

Así pues, el *contact center* del futuro está, a su juicio, en el metaverso y usa la Inteligencia Artificial para crear respuestas específicas a cada solicitud creada por los usuarios. Pero hay un motivo para elegir esta localización. "Somos una compañía tecnológica, siempre hemos trabajado para que las personas y la tecnología trabajen juntos", explica Fabio Sattolo Chief People and Technology Officer de la compañía italiana. "Además, para nosotros es importante que sea sencillo acceder a este servicio y lo hemos logrado porque todas nuestras aplicaciones son accesibles y no tienen una interfaz técnica o tecnológica, es decir, el usuario no tiene que ser *gamer* para acceder a unos de nuestros servicios", añade Sattolo.

Mediante esta innovación, las empresas clientes del Grupo Covisian podrán contactar con sus clientes a través del Avatar Customer Care. La herramienta tecnológica permite que los operadores puedan interactuar

con los usuarios a través de avatares que replican de forma realista sus expresiones faciales y movimientos corporales de los seres humanos. De esta manera no hay una "intrusión" a la vida privada de las personas en las denominadas videoconsultas.

En un recorrido privado para *Actualidad Económica* por las instalaciones del nuevo centro de operaciones, pudimos experimentar la creación de un avatar a partir del escaneo del cuerpo de una persona. A partir del escáner se crea una representación digital que será utilizada en cualquiera de los servicios que brinda Covisian a las empresas para que traten con sus clientes.

Los programas desarrollados por el grupo permiten también la creación de entornos personalizados en metaversos dedicados; o entornos personalizados dentro de metaversos de *open space*. Así los usuarios de sectores como consumo, banca, seguros, entretenimiento y demás puedan vivir un viaje inmersivo de 360 grados en las instalaciones de las empresas que les ofrecen servicios durante su atención.

Entre los clientes que tiene la empresa y utilizan estas tecnologías para sus centros de, precisamente, atención al cliente, se encuentra la multinacional Enel con su proyecto *Casa Electrificada*. A través de un entorno virtual y mediante el uso de gafas de realidad virtual –aunque se puede hacer también sin ellas–, los usuarios

360

Grados. La visión de Covisian es la de una atención inmersiva en la que se combina el uso de avatares y el metaverso.

16%

Crecimiento. El sector del *contact center* crecerá un 16% en 2023, impulsado por la IA, según la firma de análisis Gartner.

"Hay que derribar de una vez el mito de la automatización y la desaparición de puestos de trabajo"





GRUPO COVISIAN

Facturación en España

La empresa ingresó 189 millones de euros en 2022 y prevé a llegar a 200 millones en 2023.

Clientes activos: Más de 150 clientes, de sectores que van desde la banca a la energía.

Empleados: Cuenta con 7.000 empleados en España.

Países. Está presente a nivel operativo en ocho países, repartidos en tres continentes.

para que puedan adoptar nuestra filosofía con capacidad de respuesta”, afirma Fabio Sattolo.

Otro desarrollo que forma parte de la atención al cliente del futuro que desarrolla Covisian desde Turín es el “Avatar GPT”. Los usuarios se encontrarán con un nuevo asistente virtual, basado esta vez en la inteligencia artificial de Chat GPT. Con esta herramienta es posible entender las preguntas y necesidades de los usuarios y proporcionar respuestas más precisas y oportunas, gracias a su posibilidad de aprendizaje continuo.

“En este caso es necesario tener a una persona que sea responsable de filtrar y verificar la información que se le brinda

al bot para que sea correcta y se den respuestas concretas a los problemas solicitados”, explica Sattolo.

La compañía realiza diariamente millones de interacciones con el cliente final y espera que en próximos años se produzca un aumento exponencial de dichas interacciones, pero con un servicio más personalizado y eficiente, gracias a la aplicación de la IA generativa, que, a su vez, se traducirá en crecimiento del negocio. ■

pueden ser capaces de instalar paneles fotovoltaicos, estaciones de recarga de coches, calderas y sistemas de almacenamiento de energía para probar, antes de comprar, el valor que una casa electrificada puede ofrecerles en términos de beneficios económicos, mejora de su propiedad y menor impacto en el medio ambiente.

En España también esta nueva generación de *contact centers* cuenta con una gran cartera de clientes: BBVA,

Telefónica, Vodafone, Endesa y hasta 150 grandes compañías.

Aunque las palabras IA y metaverso enciendan las alertas en muchos sectores, por posibles pérdidas de puestos laborales que conllevan, el grupo asegura que no buscan reducir personal sino formarlos en el uso de estas tecnologías. “No queremos sustituir puestos laborales, queremos formar personas para que cumplan con un rol dentro del proceso y

Realidad virtual.

Andrea Fileccia,
Chief Innovation
Officer en
Covisian.