

Datos e Inteligencia Artificial

AGENTIC CONTACT CENTERS

INFORMACIÓN

Empresa: UFD Distribución de Electricidad, S.A. y Nedgia, S.A., filiales del Grupo Naturgy

Página web: <https://www.naturgy.com/>

Categoría IV Certamen Forbes a la Innovación by Kyndryl: Datos e Inteligencia Artificial

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto ha consistido en la implementación de una nueva plataforma CCaS – Contact Center as a Service - que incorpora tecnologías de última generación de Contact Center e IA Generativa en Distribución de Electricidad y Distribución de Gas en Naturgy España con un triple objetivo: Mejorar significativamente la experiencia del cliente, pasando de una gestión reactiva a proactiva.

Automatizar la auditoría de la calidad de las llamadas en la atención al cliente.

Automatizar los contactos que reciben los centros de atención.

PROBLEMA IDENTIFICADO

En el ámbito de relación con clientes, por un lado, nos encontrábamos con una relación apalancada principalmente en llamadas telefónicas y pocas facilidades para la autogestión del cliente a través de los diferentes canales. Por otro lado, realizábamos un muestreo de la experiencia de nuestros clientes en las llamadas recibidas que, al realizarlo de forma manual, nos permitía llegar a un porcentaje bajo de las llamadas.

En el ámbito de la automatización de contactos, aunque habíamos experimentado un avance importante con la IA tradicional, seguíamos teniendo margen de optimización y eficiencia en los centros de atención.

Datos e Inteligencia Artificial

AGENTIC CONTACT CENTERS

SOLUCIÓN PROPUESTA

La Plataforma de Contact Center gestiona las llamadas entrantes, que pueden dirigirse tanto al Asistente Virtual como a un agente humano, según el caso. La Plataforma de Asistente Virtual emplea agentes basados en IA Gen, lo que permite manejar de manera eficiente las interacciones con los clientes. Toda la información generada durante este proceso se centraliza en la Plataforma de Analítica, que proporciona una supervisión integral.

La propuesta busca transformar el análisis de llamadas mediante la evaluación del 100% de las interacciones, eliminando la subjetividad y estableciendo criterios homogéneos que mejoran la calidad del servicio. Se incorporan nuevos indicadores como el análisis de sentimiento. Además, permite detectar incumplimientos de protocolos, especialmente en RGPD, evitando sanciones. Todo ello contribuye a mejorar la experiencia del cliente, reduciendo reclamaciones y rellamadas, y aumentando la resolución en primera llamada.

VALORES DIFERENCIALES

Datos, analítica avanzada e Inteligencia Artificial

Visión 360 del servicio brindado.

Capacidades avanzadas para analizar la experiencia del cliente y el performance de los centros de atención.

Automatización

Disponibilidad 24/7.

Reducción de tiempos de espera.

Mayor eficiencia operativa.

Escalabilidad.

Lenguaje natural

Menor tiempo de configuración.

Mayor comprensión contextual.

Respuestas naturales y adaptadas.

Consistencia en las respuestas.

Datos e Inteligencia Artificial

AGENTIC CONTACT CENTERS

GenAI omnicanal

Adaptación de los asistentes virtuales implementados en voz al chat web y whatsapp.

Verdadera experiencia omnicanal del cliente pudiendo cambiar de canal manteniendo el contexto.

Enfoque outbound

Proactividad en las comunicaciones a cliente a través de agentes virtuales. La IA puede anticipar problemas, identificar patrones que llevan a insatisfacción del cliente o a incumplimientos. Gestión proactiva que reduce el número de reclamaciones y mejora la experiencia del cliente de manera preventiva.

INDICADORES DE ÉXITO

Indica los datos cuantificables para cada uno de los puntos:

- Número de personas afectadas por la iniciativa.
- Número de instituciones afectadas por la iniciativa.
- Impacto económico:
 - Nedgia: 89% de contactos automatizados, 63% end-to-end con agentes virtuales. Reducción del 47% en el coste total del contact center.
 - UFD, 73,59% de contactos automatizados (casos de uso que gestiona el AVI) y 65 % end-to-end con agentes virtuales (éxito del AVI).

Otros indicadores a tener en cuenta.

PLATAFORMAS TECNOLOGÍAS UTILIZADAS

Y

- Plataforma Contact Center: Amazon Connect como CTI y servicios nativos de AWS para almacenamiento.
- Plataforma de Asistentes Virtuales: Agentic Framework para gestión de agentes IA y diferentes LLMs orquestados con servicios nativos de AWS y capa de seguridad.

Datos e Inteligencia Artificial

AGENTIC CONTACT CENTERS

- Plataforma Analítica de Datos: servicios nativos de AWS.
- Recursos de Azure (Azure functions, Logis apps, Azure Open AI, etc)
- Recursos de Power Platform (Power BI/Sharepoint)

IMPACTO EN SOSTENIBILIDAD

La implementación de asistentes virtuales en contact centers contribuye a la sostenibilidad al reducir el consumo energético y de recursos físicos, optimizar procesos y fomentar el trabajo remoto. Además, mejora la experiencia del cliente, disminuye reclamaciones y rellamadas, y refuerza el cumplimiento de objetivos ESG mediante la digitalización y automatización responsable del servicio.

IMPACTO EN LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

Este proyecto innovador refuerza dos principios clave del Plan Estratégico de Naturgy 25-27

De nuestro modelo industrial, el posicionamiento del cliente en el centro, mediante la implantación de una nueva plataforma de gestión que permita la diferenciación del cliente, la simplificación del modelo de atención, tecnología ágil y robusta y ambición máxima embebida en la cultura.

De nuestros principios de ejecución, la excelencia en la gestión, mediante la gestión de operaciones con objetivo best-in-class y la innovación como herramienta para la mejora continua.

Datos e Inteligencia Artificial

AGENTIC CONTACT CENTERS

MÁS INFORMACIÓN DE INTERÉS DEL PROYECTO

La reutilización de soluciones desarrolladas con IA generativa en distintas unidades de negocio representa un claro ejemplo de innovación escalable y eficiente. Esta capacidad de adaptación transversal no solo maximiza el retorno de la inversión tecnológica, sino que impulsa la transformación digital de forma coherente y sostenible en toda la organización. Aprovechar el conocimiento generado en un área para resolver retos en otras permite acelerar la implementación, reducir costes operativos y fomentar una cultura de colaboración e innovación continua, consolidando el valor estratégico de la IA como motor de cambio empresarial.