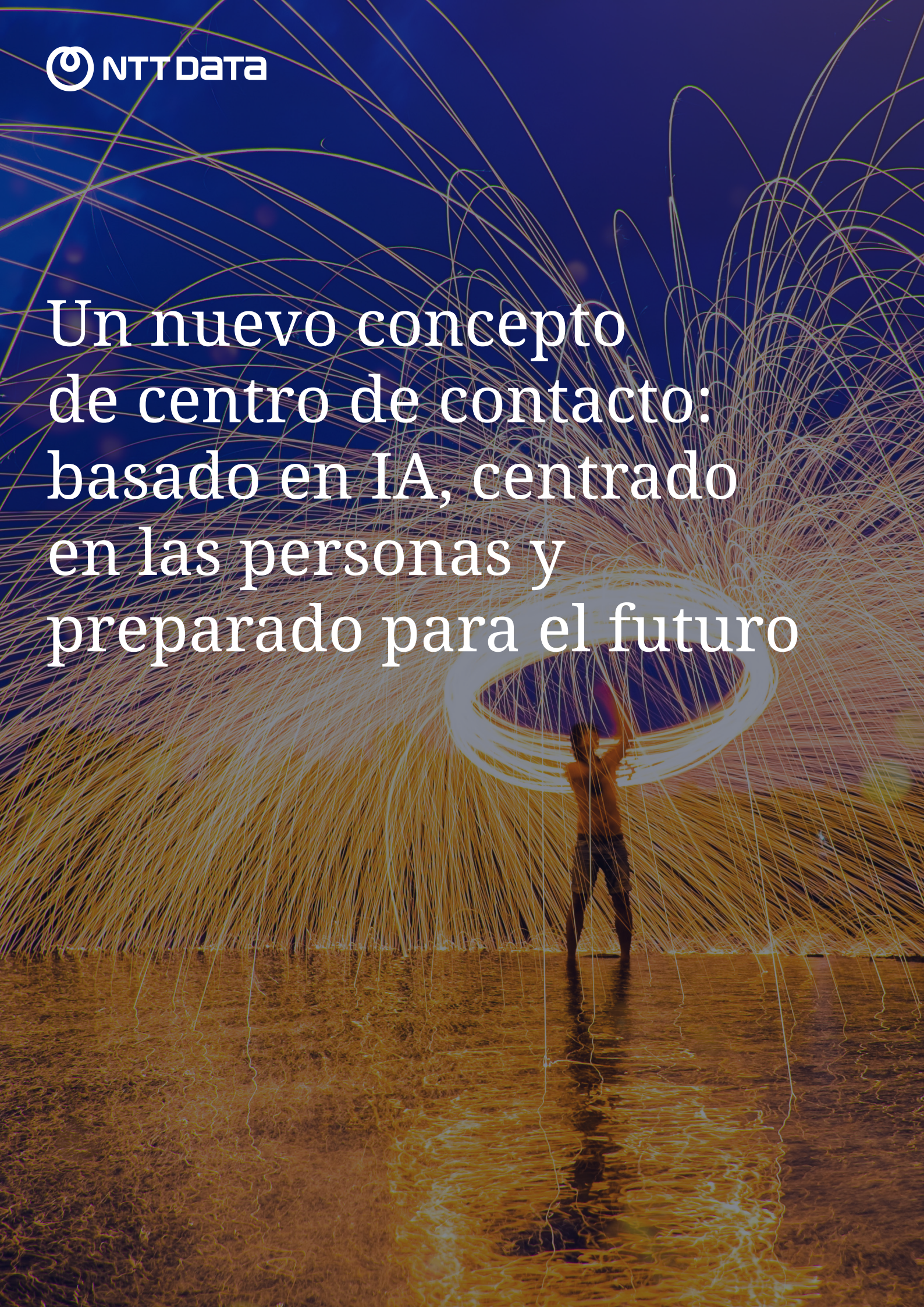




Un nuevo concepto
de centro de contacto:
basado en IA, centrado
en las personas y
preparado para el futuro

Índice

La convergencia entre la fidelización, la reputación y la realidad operativa

Un cambio tecnológico que transforma la atención al cliente

El enfoque de NTT DATA para transformar los centros de contacto

Toma la decisión correcta para liderar el futuro

La convergencia entre la fidelización, la reputación y la realidad operativa

El centro de contacto moderno es mucho más que un lugar donde se contestan llamadas, se responden correos electrónicos y se atienden mensajes directos. Es el rostro humano de tu marca: el sitio donde se cumplen las expectativas, se honran las promesas y se forja la reputación empresarial en tiempo real.

Antes, los centros de contacto se entendían como un coste operativo. En la actualidad, se consideran motores de crecimiento estratégico y diferenciadores frente a la competencia.

¿Pero cuál es la realidad? Estamos ante un entorno complejo.

Mientras que los clientes quieren respuestas rápidas y una atención personalizada en todos los canales, los agentes del centro de contacto deben lidiar con herramientas fragmentadas, tareas repetitivas y agotamiento. Por su parte, los responsables de las empresas tienen dificultades para acceder a la información correcta a tiempo, lo cual impide hacer ajustes rápidamente y mantener el centro de contacto funcionando de manera óptima.

Con la intensificación de la disrupción digital y el aumento de las expectativas de los clientes, los centros de contacto se están redefiniendo. Gracias a un nuevo modelo operativo que combina escalabilidad, inteligencia y un toque humano, fidelizar clientes es ahora más sencillo.

Un cambio tecnológico que transforma la atención al cliente

La atención al cliente está experimentando una transformación radical. Los centros de contacto están dejando atrás el antiguo modelo centrado en la interacción humana y avanzando hacia un mundo mucho más autónomo, donde la IA toma la delantera.

Imagina que, en lugar de que los clientes hagan cola para hablar con un operador, el primer punto de contacto es un agente de IA, con capacidad para responder a las preguntas más comunes de manera instantánea y a escala. Los casos más complejos se derivan a agentes humanos, quienes,

equipados con herramientas más inteligentes, más información y la ayuda de agentic AI, pueden trabajar mejor y generar más impacto.

Esta transformación no se limita a determinar quién atiende primero al cliente. Redefine la experiencia del cliente por completo, al integrar la automatización con la empatía humana de una manera que resulta fluida y natural.

“ La agentic AI va más allá de mejorar la eficiencia en tu centro de contacto. Crea algo completamente nuevo: un centro de contacto escalable, adaptable y mucho más centrado en el cliente”.

Agentic AI en acción

¿Qué significa esto en la práctica? Veamos un ejemplo del sector de los seguros, el de un proveedor con grandes volúmenes de llamadas en su centro de contacto. Esta situación provocaba retrasos en la tramitación de las reclamaciones y las pólizas, así como un aumento de los costes y los riesgos de cumplimiento. Los usuarios sentían frustración tras hacer cola en el sistema de respuesta de voz interactivo, esperando a que un agente humano reuniera toda la información necesaria, que estaba distribuida en múltiples sistemas.

Para resolver esta problemática, NTT DATA implementó **un sistema de IA multiagente** en puntos de contacto omnicanal (SMS, WhatsApp y aplicaciones móviles). Ahora, los asegurados reciben actualizaciones sobre sus reclamaciones o información sobre su póliza al instante, a través de un sistema de autoservicio. Y, cuando es necesario escalar el caso, los agentes humanos tienen acceso a nuestra plataforma **One Agent**, que busca de manera proactiva los datos relevantes sobre la reclamación y ofrece **análisis de voz en tiempo real**, sugiriendo medidas útiles y mensajes de empatía.

Así colaboran nuestros agentes de IA especializados:

- **Agente de validación:** verifica la identidad de los asegurados.
- **Asesor de seguros:** orienta al cliente sobre las pólizas y lo asiste en procedimientos estándar.
- **Agente de obtención de documentos:** encuentra paquetes de pólizas al instante.
- **Agente de correspondencia:** automatiza el envío de los documentos de las pólizas.
- **Agente de administración de pólizas:** actualiza o edita los datos del titular de la póliza.
- **Agente de nuevos presupuestos:** ayuda con los presupuestos de nuevas pólizas.
- **Agente de síntesis:** resume automáticamente las interacciones y las reasigna cuando es necesario.
- **Asistente digital:** presta apoyo a los corredores y agentes de seguros y gestiona las consultas sobre reclamaciones.

Este enfoque integrado garantiza un servicio sin fricciones y una interacción proactiva con los clientes a través de nuestra suite de **analítica SmartCX**, que puede predecir el escalado de las consultas. Además, las técnicas de **RAG (generación aumentada por recuperación)** mejoran continuamente la IA, refinando las plantillas de comunicación en función de los ciclos de liquidación.

Resultados clave:

- Un aumento de entre el 20 % y el 25 % en consultas resueltas en el primer contacto
- Un aumento de entre el 15 % y el 20 % en la satisfacción del cliente gracias a interacciones más rápidas y coherentes
- Una contención de entre el 30 % y el 35 % en las reclamaciones y consultas sobre pólizas (resueltas durante la primera interacción o dentro del canal inicial, sin necesidad de escalar el caso ni remitirlo a otro canal o agente)
- Una reducción del 20 % en el tiempo medio de resolución (duración media de las interacciones, incluido el tiempo dedicado a gestionar el problema del cliente y el trabajo necesario posterior a la interacción)
- Una reducción de entre el 50 % y el 60 % en el coste total de propiedad mediante la automatización y un enfoque de externalización equilibrado (un enfoque estratégico de la externalización o deslocalización, con operaciones distribuidas en diferentes ubicaciones para lograr un equilibrio óptimo entre coste, calidad y riesgo)

Al combinar la automatización basada en IA con la empatía humana, la aseguradora no solo pudo reducir la tasa de abandono, sino que mejoró la experiencia del cliente al agilizar y optimizar la tramitación de reclamaciones y pólizas, aumentando así la fiabilidad del servicio.

Grandes retos, alto impacto y disposición al cambio

Este caso de éxito demuestra cómo la agentic AI puede ofrecer una transformación real en un entorno de alta presión donde cada segundo cuenta. Los clientes exigen experiencias optimizadas y coherentes en todos los puntos de contacto. Sin embargo, las herramientas fragmentadas, los silos de datos y la rigidez de los flujos de trabajo impiden en muchos casos ofrecer estas experiencias, ya que introducen ineficiencias que generan frustración para los clientes y los equipos.

La agentic AI va más allá de la automatización tradicional, ya que unifica herramientas y datos en un sistema inteligente y adaptativo que aprende, toma decisiones y coordina las interacciones con los clientes de forma autónoma. Esto incluye desde la asignación automática de las interacciones que realiza la IA hasta analíticas inteligentes y análisis de voz, como explicamos en la siguiente sección.

¿En qué se traduce todo esto? En un centro de contacto eficiente, empático y conectado que tiene efectos cuantificables en las ventas, las actividades de marketing y las operaciones, todo lo cual aumenta el compromiso del cliente con la empresa.

El enfoque de NTT DATA para transformar los centros de contacto

Para transformar los centros de contacto en la era de la agentic AI y pasar de un modelo centrado en la interacción humana a uno basado en IA, hemos lanzado una solución de IA que tiene efectos cuantificables en seis ámbitos, a fin de crear un sistema realmente conectado y adaptable.

Al poner la agentic AI en primera línea, los agentes humanos pasan a ser optimizadores de la experiencia del cliente, ofreciendo un servicio de calidad superior con una reducción de entre el 50 % y el 60 % del coste total de propiedad.

6 características de nuestra solución de IA para centros de contacto

1. Servicio omnicanal con IA para la asignación de casos

La agentic AI integra herramientas y datos que antes estaban aislados para coordinar de forma inteligente las interacciones con los clientes a través de canales de voz, chat, correo electrónico, redes sociales y web. Al anticipar las necesidades de los clientes y acelerar los resultados, aumenta la eficiencia entre un 5 % y un 10 %. Ofrece interacciones fluidas y coherentes con los clientes, lo que reduce los puntos de fricción y el tiempo medio de gestión, además de mejorar las tasas de contención.

2. Los agentes de IA como primera línea de defensa

Los agentes de IA autónomos resuelven entre un 25 % y un 30 % de las interacciones con los clientes sin intervención humana. Gestionan de forma proactiva las consultas rutinarias y las derivan adecuadamente cuando se necesita la interacción y empatía de un humano. Esto mejora la eficiencia y permite a los trabajadores centrarse en tareas más complejas.

3. One Agent: una plataforma integral de IA

Los agentes humanos utilizan una plataforma integral que proporciona información en tiempo real, recomendaciones de IA y flujos de trabajo optimizados. Herramientas como AI Desk y KnowledgeAI aumentan la productividad y la satisfacción de los trabajadores, ya que agilizan la toma de decisiones y reducen el volumen de tareas posteriores a la llamada, así como los tiempos de gestión.

4. Análisis de voz en tiempo real para ayudar a los agentes

La IA actúa como un coach virtual durante las interacciones entre los agentes y los clientes. Analiza las conversaciones en tiempo real para darles indicaciones, proporcionarles datos de apoyo y orientarles sobre los siguientes pasos. Esto acelera la resolución de consultas y aumenta la fiabilidad del servicio, además de ayudar a los agentes humanos a brindar una experiencia más empática.

5. Suite de analítica SmartCX para una inteligencia centrada en la experiencia del cliente

Cada interacción con el cliente se convierte en una fuente de información. Las analíticas de SmartCX transforman los datos en información predictiva, lo que permite tomar decisiones centradas en la experiencia del cliente. Esto, a su vez, genera un aumento del 15 % al 20 % en las métricas de la experiencia del cliente (como la satisfacción, la contención y la resolución de consultas en el primer contacto).

6. Mejora continua con técnicas RAG

A través de mecanismos de retroalimentación basados en IA generativa y generación aumentada por recuperación (RAG), la agentic AI evoluciona continuamente en tiempo real para mejorar y reforzar sus conocimientos sobre tu organización. El sistema se adapta a medida que cambian las necesidades de tus clientes, con una mejora del 10 % al 15 % en los indicadores clave de rendimiento operativo (KPI), ya que el centro de contacto ofrece servicios más inteligentes, rápidos y personalizados.



Una hoja de ruta que hace realidad tu visión

La transformación de la agentic AI, sin embargo, requiere algo más que avances tecnológicos. También precisa de una hoja de ruta clara y estructurada que logre un equilibrio entre innovación y disponibilidad operativa. Así es como lo hacemos posible:

Evaluación y alineación

- Evaluación de la madurez de la experiencia del cliente
- Identificación de brechas operativas
- Localización de puntos óptimos para la integración de IA

Prueba y validación

- Casos de uso de la IA orientados al lanzamiento (como elaboración de resúmenes, derivación inteligente de consultas y notificaciones proactivas)
- Medición de resultados con KPI bien definidos

Escalado e integración

- Expansión de las capacidades IA a todos los canales y recorridos del cliente
- Uso de interfaces de programación de aplicaciones, estructuras de datos y capas de orquestación para garantizar una integración sin fricciones

Optimización y evolución

- Mejora continua basada en un bucle cerrado de medición y refinamiento
- Adaptación a los cambios en la demanda
- Sostenibilidad del ROI

El proceso de transformación es progresivo, y cada etapa se apoya en la anterior. Para acelerar cada fase de esta hoja de ruta, utilizamos Sierra AI, una plataforma de IA conversacional que ayuda a las organizaciones a crear agentes de IA personalizados de atención al cliente para facilitar interacciones naturales y la integración con los sistemas de la empresa.

“Juntos, podemos incorporar agentes adaptativos en entornos de producción de forma rápida y segura”.



Experiencia, escala e innovación con un único partner

Con una implementación correcta, la agentic AI ofrece resultados cuantificables que van mucho más allá de simples mejoras graduales. Para los clientes de NTT DATA, los resultados han sido transformadores, tanto a nivel operativo como en la redefinición de sus centros de contacto como activos estratégicos de generación de valor.

Con más de 600 000 puestos implementados en centros de contacto en todo el mundo y más de 45 años de trayectoria en transformación digital, te ofrecemos experiencia y conocimientos demostrados para ayudarte a redefinir las interacciones con tus clientes a escala.

Somos un partner único para todas las etapas de tu proceso de transformación, con capacidades abarcan todo el espectro, desde servicios de consultoría en experiencia del cliente y centros de contacto como servicio (CCaaS) hasta la gestión integral de las operaciones.

Gracias a esta combinación única de escala, experiencia e innovación, NTT DATA es el aliado ideal para ayudarte a diseñar e implementar el centro de contacto del futuro, desde hoy mismo.

Toma la decisión correcta para liderar el futuro

La transición ya está en marcha y avanza a gran velocidad.

Los centros de contacto son el lugar donde el sueño de la agentic AI se hace realidad. Un lugar donde velocidad, inteligencia y empatía se suman para crear valor empresarial cuantificable.

Las organizaciones que adopten estos cambios no solo reducirán costes y mejorarán la eficiencia. También transformarán sus centros de contacto en motores de crecimiento estratégico, diferenciación competitiva y fidelización de clientes.

“ No esperes: toma la decisión correcta y redefine el futuro de tus interacciones con los clientes”.



Visita nttdata.com para obtener más información.

Somos un innovador global de servicios digitales tecnológicos y empresariales. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes en sus procesos de innovación, optimización y transformación para que puedan conseguir el éxito en sus proyectos. Somos Global Top Employer, y contamos con expertos en más de 50 países, además de un sólido ecosistema de partners. NTT DATA forma parte del Grupo NTT.

