



Interacciones autónomas que mejoran la experiencia de los clientes y reducen costes

Casos de uso de la agentic AI en centros de contacto

Septiembre de 2025

Índice

01	Un modelo operativo más inteligente para el futuro de la CX	03
02	Centros de contacto de aseguradoras médicas	04
03	Centros de contacto de aseguradoras	06
04	Centros de contacto de empresas de servicios bancarios y financieros	08
05	Centros de contacto de retail	10

Un modelo operativo más inteligente para el futuro de la CX

Los centros de contacto ya no son únicamente una fuente de gastos.



Con tasas de contención del 60 % y un ahorro significativo de costes, la agentic AI de NTT DATA mejora tangiblemente la satisfacción de los clientes y el cumplimiento.

Los clientes esperan productos y servicios que funcionen sin fallos. Por lo general, solo se ponen en contacto con las empresas cuando quieren utilizar sus servicios, necesitan respuestas o tienen un problema. Todas estas interacciones son decisivas, y es en los centros de contacto donde las expectativas de los clientes se ven cumplidas o defraudadas.

La IA generativa sirve para crear contenido, automatizar tareas y agilizar los flujos de trabajo, pero la agentic AI va mucho más lejos, ya que puede razonar, decidir y actuar de forma autónoma en tiempo real. Es decir, los agentes de IA pueden gestionar reclamaciones, disputas y solicitudes de servicio de principio a fin, desde que se registra el caso hasta su resolución. Y, cuando es necesaria la intervención humana, la agentic AI facilita el trabajo de los agentes proporcionándoles información clave en tiempo real.

En NTT DATA creemos que la agentic AI es mucho más que una mejora innovadora: es un punto de inflexión que reduce el coste de los servicios, acelera la resolución de consultas y amplía las capacidades de los agentes humanos. Con más de 600 000 puestos de centros de contacto implementados en todo el mundo, ayudamos a las empresas a convertir su centro de contacto en un auténtico motor del crecimiento y la experiencia del cliente.

Esta guía explora casos de uso de distintos sectores que demuestran cómo podemos añadir valor a tu centro de contacto.

Sectores



Seguros médicos



Seguros



Servicios bancarios y financieros



Retail

Centros de contacto de aseguradoras médicas



Experiencia del usuario

Un asegurado llama para comprobar si el seguro cubre su visita a un especialista. Se pone en espera al usuario, que tiene que repetir sus datos varias veces y recibe respuestas vagas.



Desafíos / fricción

- Largos tiempos de espera y autenticaciones repetitivas.
- Los agentes interpretan manualmente las complejas cláusulas del plan del asegurado.
- Baja puntuación en la métrica Net Promoter Score (NPS) porque se reciben respuestas contradictorias.



Solución agéntica

Basada en seis elementos:

1. **Servicio omnicanal**, donde la IA verifica la identidad de los asegurados y los asigna automáticamente al canal adecuado (chat/voz).
2. **Los agentes de agent AI, que son la primera línea de defensa**, ofrecen instantáneamente un desglose personalizado de las prestaciones a las que tiene derecho el asegurado.
3. **La plataforma de IA "One Agent"** muestra al agente humano el historial del usuario y la información consolidada de su póliza, junto con recomendaciones en tiempo real.
4. **Análisis de voz en tiempo real**, que ofrece a los agentes sugerencias de expresiones alineadas con las políticas y recomendaciones sobre qué pasos dar a continuación.
5. **Analíticas de SmartCX**, que identifican consultas repetidas sobre las prestaciones para optimizar las preguntas frecuentes y el sistema de autoservicio.
6. **Mejora continua gracias a la generación aumentada por recuperación (RAG) de la IA**, que actualiza la información cuando cambian las políticas de cobertura.





Resultados

30-35 %

reclamaciones y consultas sobre beneficios contenidos mediante un sistema de autoservicio de IA

20 %

reducción del tiempo medio de resolución (AHT) en las llamadas sobre reclamaciones

20-25 %

aumento de las resoluciones en el primer contacto, lo que reduce el volumen de consultas repetidas



15-20 %

aumento de la utilización de opciones de autoservicio gracias a un diseño digital optimizado

50-60 %

reducción del coste total de propiedad (TCO) en el servicio de atención de reclamaciones



Agentes de IA



Agente de validación:

Autenticación segura de los asegurados.



Agente de conocimiento:

Información centralizada sobre los procedimientos operativos estándar (SOP)/ el plan de seguros/las prestaciones sanitarias.



Agente de elegibilidad y prestaciones:

Comprueba la cobertura de los asegurados.



Agente de seguimiento y rastreo:

Estado de las reclamaciones, autorizaciones previas, informe de prestaciones recibidas.



Agente de precertificación:

Automatiza la admisión de autorizaciones previas.



Agente de afiliación:

Altas e información de afiliación para nuevos asegurados.



Agente de síntesis:

Resume automáticamente la información y la pasa a agentes humanos.



Asistente digital:

Búsqueda de proveedores de servicios, programación de citas.

Centros de contacto de aseguradoras

Las compañías de seguros tienen que atender numerosas llamadas sobre reclamaciones y prestaciones de las pólizas, una situación que aumenta los costes y da origen a riesgos de cumplimiento.



Experiencia del usuario

Un asegurado, que contacta con la aseguradora para comprobar el estado de la reclamación de su seguro de coche, tiene que interactuar con el sistema de respuesta de voz interactiva y esperar a que un agente busque información en distintos sistemas.



Desafíos / fricción

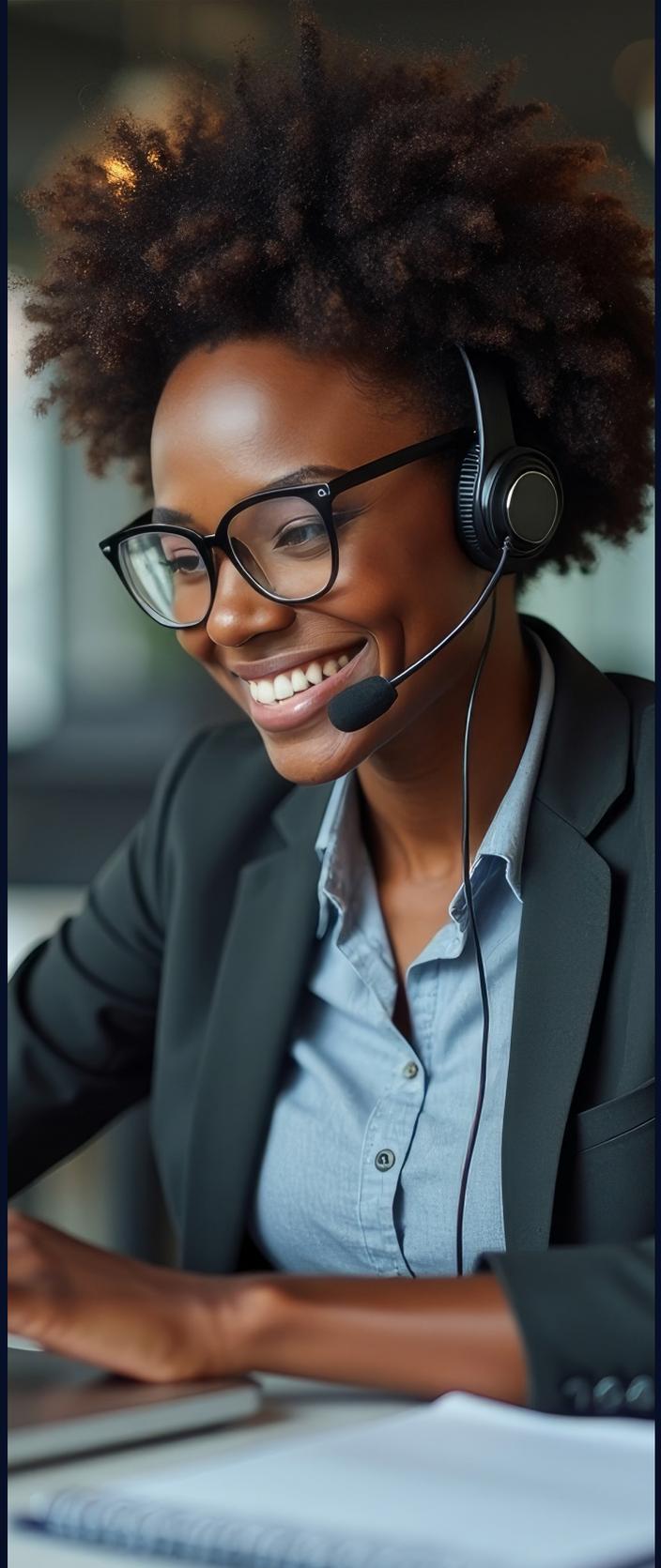
- Los clientes no reciben actualizaciones en tiempo real.
- Los agentes pierden tiempo pasando de un sistema de gestión a otro.
- Los retrasos minan la confianza del cliente.



Solución agéntica

Basada en seis elementos:

1. **Enrutamiento omnicanal**, que dirige proactivamente a los clientes a mensajes SMS, WhatsApp o la aplicación para recibir información sobre el estado de su reclamación.
2. **Agentes de IA con opciones de autoservicio**, para acceder automáticamente al estado de la reclamación o a la fecha de los pagos.
3. **Plataforma "One Agent"**, que muestra automáticamente el expediente de la reclamación a los agentes humanos si la consulta se escala.
4. **Análisis de voz en tiempo real**, que ofrece a los agentes recomendaciones sobre cómo transmitir confianza a los clientes y qué pasos dar a continuación.
5. **Analítica de SmartCX**, que predice posibles escaladas (como retrasos en las reparaciones) para contactar al cliente de forma proactiva.
6. **Mejora continua gracias a la generación aumentada por recuperación (RAG) de la IA**, que aprende de los ciclos de resolución de reclamaciones para mejorar las plantillas de comunicación con los clientes.





Resultados

20-25 %

aumento de las resoluciones en el primer contacto gracias a las recomendaciones de la IA

15-20 %

aumento de la satisfacción del cliente (CSAT) gracias a interacciones más rápidas y coherentes



30-35 %

contención de reclamaciones y consultas sobre pólizas

20 %

reducción del tiempo medio de resolución gracias a la gestión de pólizas basada en IA

50-60 %

reducción del tiempo medio de resolución gracias a la automatización y a un enfoque de externalización equilibrado



Agentes de IA



Agente de validación:

Autenticación de clientes.



Asesor de seguros:

Orientación sobre pólizas y procedimientos operativos estándar.



Agente de obtención de documentos:

Obtiene paquetes de pólizas.



Agente de correspondencia:

Automatiza el envío de los documentos de las pólizas.



Agente de administración de pólizas:

Actualiza/edita los detalles del titular de la póliza.



Agente de cotizaciones para nuevas pólizas:

Ayuda a generar nuevos presupuestos.



Agente de síntesis:

Resumen y transferencia de llamadas/chats.



Asistente digital:

Búsqueda de corredores/agentes y asistencia con las reclamaciones.

Centros de contacto de empresas de servicios bancarios y financieros

Los bancos tienen problemas para gestionar grandes volúmenes de llamadas con consultas sencillas sobre cuentas, tarjetas y préstamos, una situación que aumenta los costes, ralentiza los tiempos de resolución e introduce riesgos de cumplimiento.



Experiencia del usuario

Un cliente descubre una operación sospechosa, llama al banco, explica el problema y espera a que su incidencia se registre de forma manual.



Desafíos / fricción

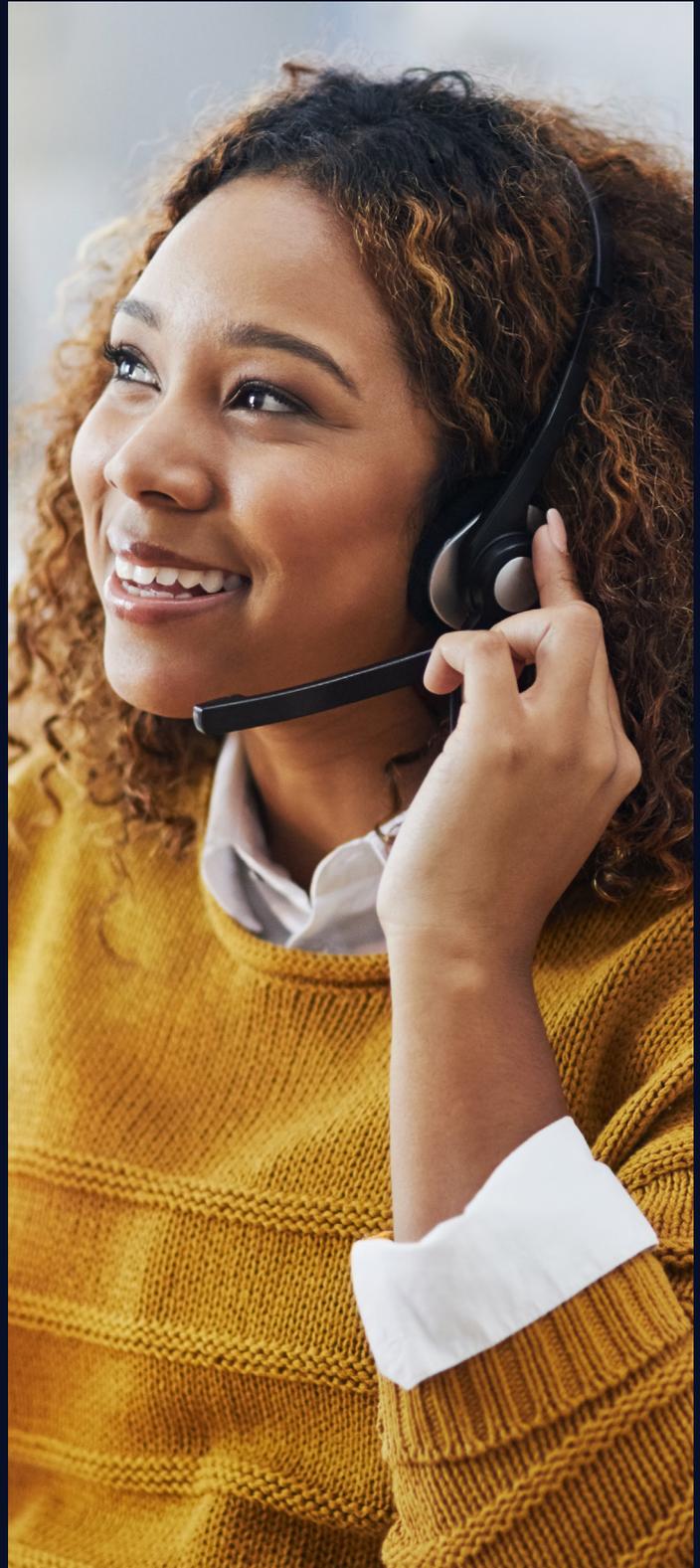
- Situación de alto estrés.
- El registro manual de casos prolonga la resolución.
- La llamada pasa de un departamento a otro: fraude, operaciones y atención al cliente.



Solución agéntica

Basada en seis elementos:

1. **Enrutamiento omnicanal**, que prioriza automáticamente las llamadas sobre pagos no autorizados para acelerar las colas.
2. **Agentes de IA**, que registran instantáneamente la incidencia, verifican que no infringe las reglas de fraude y hacen un abono provisional.
3. **Plataforma "One Agent"**, que muestra a los agentes humanos el historial completo de transacciones e información sobre fraude generada por IA.
4. **Análisis de voz en tiempo real**, que indica a los agentes humanos qué mensajes obligatorios de cumplimiento deben comunicar y reduce los errores.
5. **Análisis SmartCX**, que identifica patrones en las categorías de pagos no autorizados para prevenir el fraude.
6. **Mejora continua gracias a la generación aumentada por recuperación (RAG) de la IA**, que aprende de los casos resueltos para mejorar las reglas sobre fraude.





Resultados

20-25 %

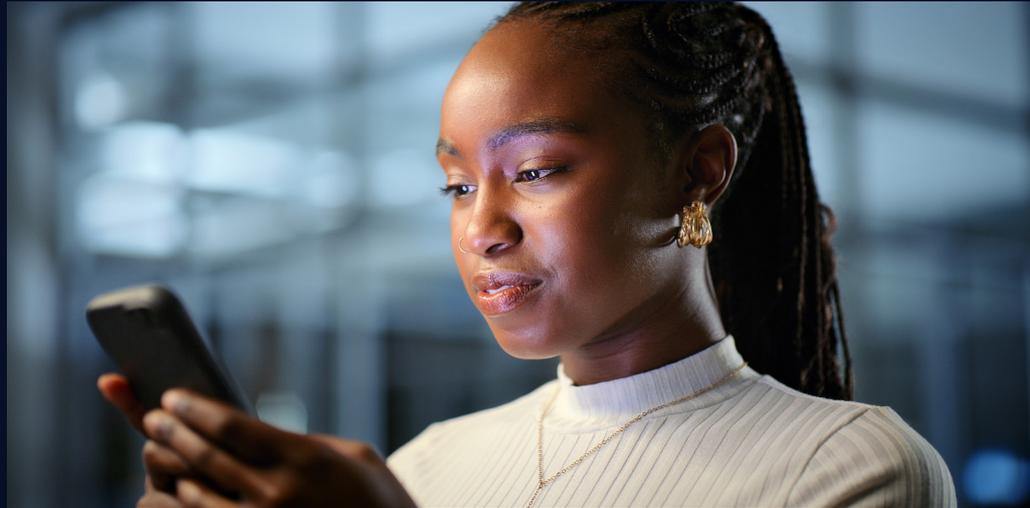
aumento de las resoluciones en el primer contacto gracias a las recomendaciones de la IA

15-20 %

aumento de la satisfacción del cliente (CSAT) gracias a la personalización y a un servicio más rápido

30-35 %

contención de consultas sobre saldos, préstamos y servicios



20 %

reducción del tiempo medio de resolución para llamadas transaccionales

50-60 %

reducción del tiempo medio de resolución en las operaciones bancarias para particulares



Agentes de IA



Agente de validación:

Autenticación de clientes.



Agente interactivo:

Información y orientación sobre procedimientos operativos estándar.



Agente de seguimiento y rastreo:

Estado de las solicitudes, tarjetas y préstamos.



Agente para el extravío y robo de tarjetas:

Denuncia/bloqueo/reemisión de tarjetas.



Administrador de cargos no reconocidos:

Gestión de fraude/cargos no autorizados.



Agente de mantenimiento de cuenta:

Actualizaciones del perfil y solicitudes de servicio.



Agente de síntesis:

Resumen y transferencia de conversaciones.



Gerente de relaciones virtuales:

Búsqueda de sucursales, solicitudes de préstamos y asesoramiento.

Centros de contacto de retail

Las empresas de retail deben gestionar un gran volumen de llamadas relacionadas con el estado de los pedidos, las devoluciones y las consultas sobre productos, lo que aumenta los costes y reduce la satisfacción del cliente.



Experiencia del usuario

El cliente usa el chat o el teléfono para iniciar una devolución, proporciona el ID del pedido y el motivo de la devolución y luego tiene que esperar días para que se procese el reembolso.



Desafíos / fricción

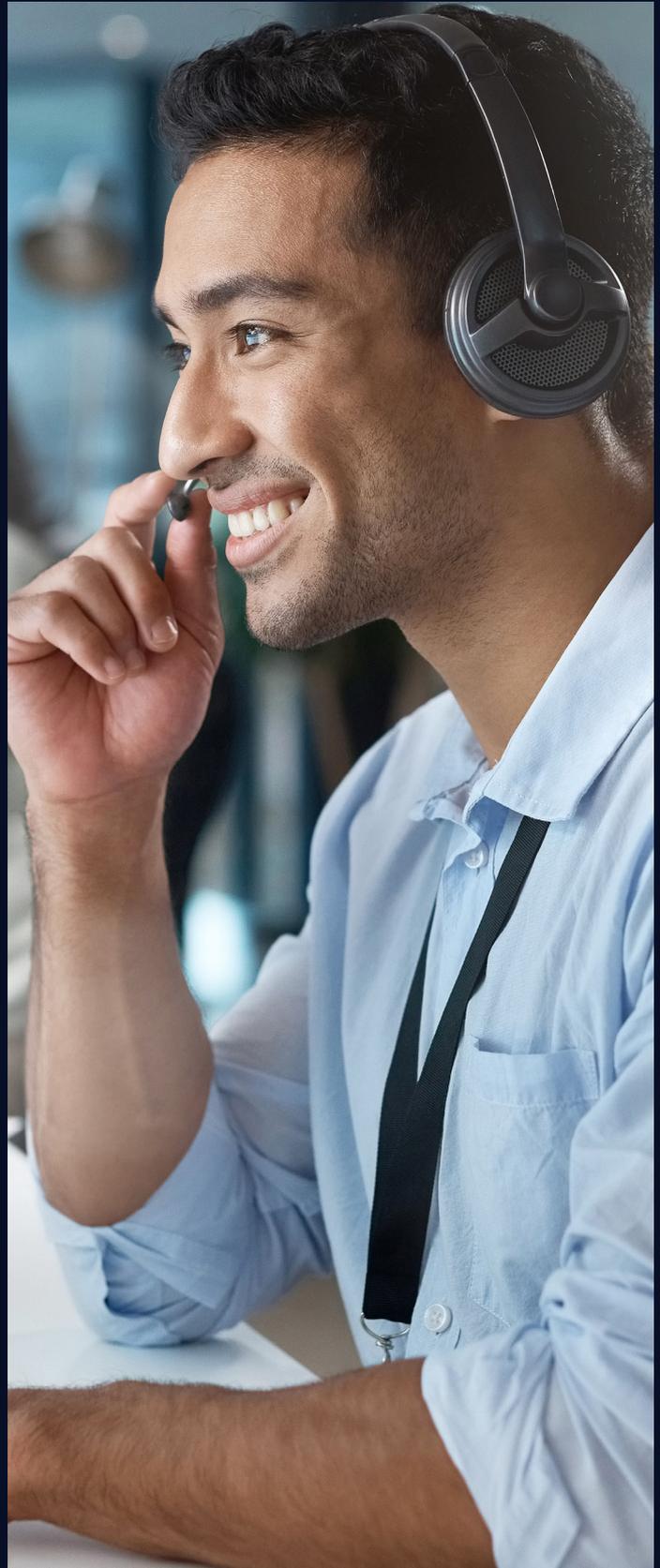
- Gran volumen de consultas repetitivas sobre el estado del reembolso.
- Verificación manual y retrasos en el procesamiento.
- Retrasos en los reembolsos, abandono del carrito.



Solución agéntica

Basada en seis elementos:

1. **Enrutamiento omnicanal**, que permite a los clientes iniciar la devolución mediante voz, aplicación o chat.
2. **Agentes de IA**, que generan automáticamente etiquetas de devolución, las aprueban y procesan reembolsos instantáneos.
3. **Plataforma "One Agent"**, que ofrece a los agentes humanos información consolidada sobre la logística y el flujo de reembolso cuando hay una excepción.
4. **Análisis de voz en tiempo real**, que ofrecen a los agentes recomendaciones cuando el caso se escala (por ejemplo: "Ofrece un vale de regalo para mantener la fidelidad").
5. **Análisis SmartCX**, que monitoriza los plazos del ciclo de reembolso para reducir la fricción operativa.
6. **Mejora continua gracias a la generación aumentada por recuperación (RAG) de la IA**, que actualiza constantemente las políticas sobre devoluciones/reembolsos en la base de conocimiento.





Resultados

30-35 %

contención de consultas sobre pedidos/devoluciones

20 %

reducción del tiempo medio de resolución para llamadas transaccionales

20-25 %

aumento de las resoluciones en el primer contacto gracias a las recomendaciones contextualizadas para los agentes



15-20 %

aumento de la satisfacción del cliente (CSAT) gracias a la personalización y las actualizaciones proactivas

50-60 %

reducción del tiempo medio de resolución en las operaciones de CX de retail



Agentes de IA



Agente de validación:

Autenticación segura del cliente.



Agente de conocimiento:

Procedimientos operativos estándar de productos/servicios.



Agente de gestión de productos:

Disponibilidad, especificaciones y promociones.



Agente de seguimiento y rastreo:

Pedidos, entregas, devoluciones y reembolsos.



Agente de facturación y pagos:

Métodos de pago, disputas y quejas.



Agente de fidelidad y programas de recompensas:

Inscripciones, canje de puntos, disputas.



Agente de síntesis:

Resumen automático y escalada.



Asistente de compras:

Cancelación de pedidos, recomendaciones y comparaciones.

Visita [nttdata.com](https://www.nttdata.com) para saber más.

Somos un líder global en servicios digitales, tecnológicos y empresariales. Ayudamos a nuestros clientes a innovar, optimizar y transformarse para alcanzar el éxito. 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.



