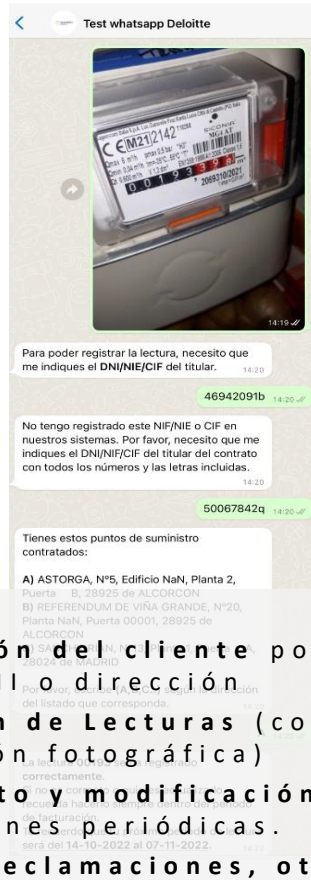
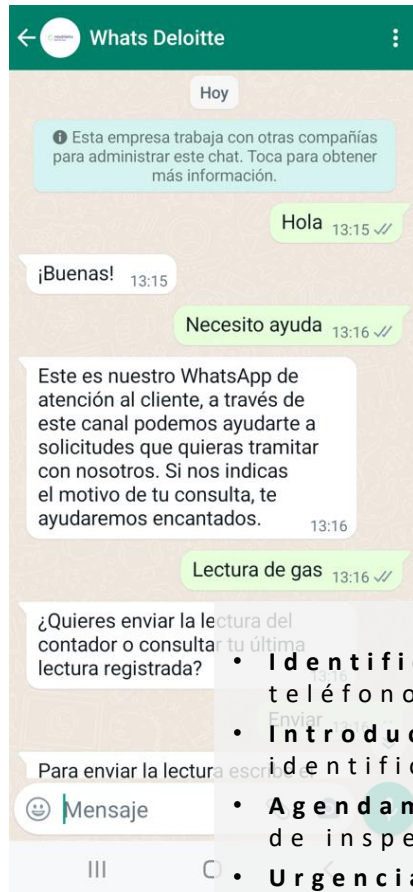


Nuevo canal Whatsapp cognitivo en Distribuidora de Gas

Ejemplo de canales autónomos de relación con los clientes



Conversación contextual



- **Identificación del cliente** por teléfono, DNI o dirección
- **Introducción de Lecturas** (con identificación fotográfica)
- **Agendamiento y modificación de citas de inspecciones periódicas.**
- **Urgencias, reclamaciones, otras gestiones, ...**

Situación Inicial

El canal de whatsapp de la compañía era **el que menor índice de satisfacción tenía de la compañía**, se componía de un **árbol de opciones estáticas** con nula flexibilidad durante la atención autónoma, teniendo que derivar al agente las conversaciones.

Plan de acción de Deloitte

1. **Identificar los procesos (casos de uso) más usados** con mayor adaptación a una conversación con un asistente digital.
2. **Diseñar las conversaciones** con el asistente conversacional y entrenar el modelo
3. **Desarrollar la integración** con los sistemas core para la contextualización y personalización de las conversaciones, integrar con el *gateway* del canal de Whatsapp y desarrollar la capacidad para escalar al agente humano.
4. **Probar y entrenar el modelo** para subir el grado de acierto de las conversaciones.

Principales KPIs



Mejora satisfacción del cliente



Reducción costes operativos

Tecnología Desarrollada

