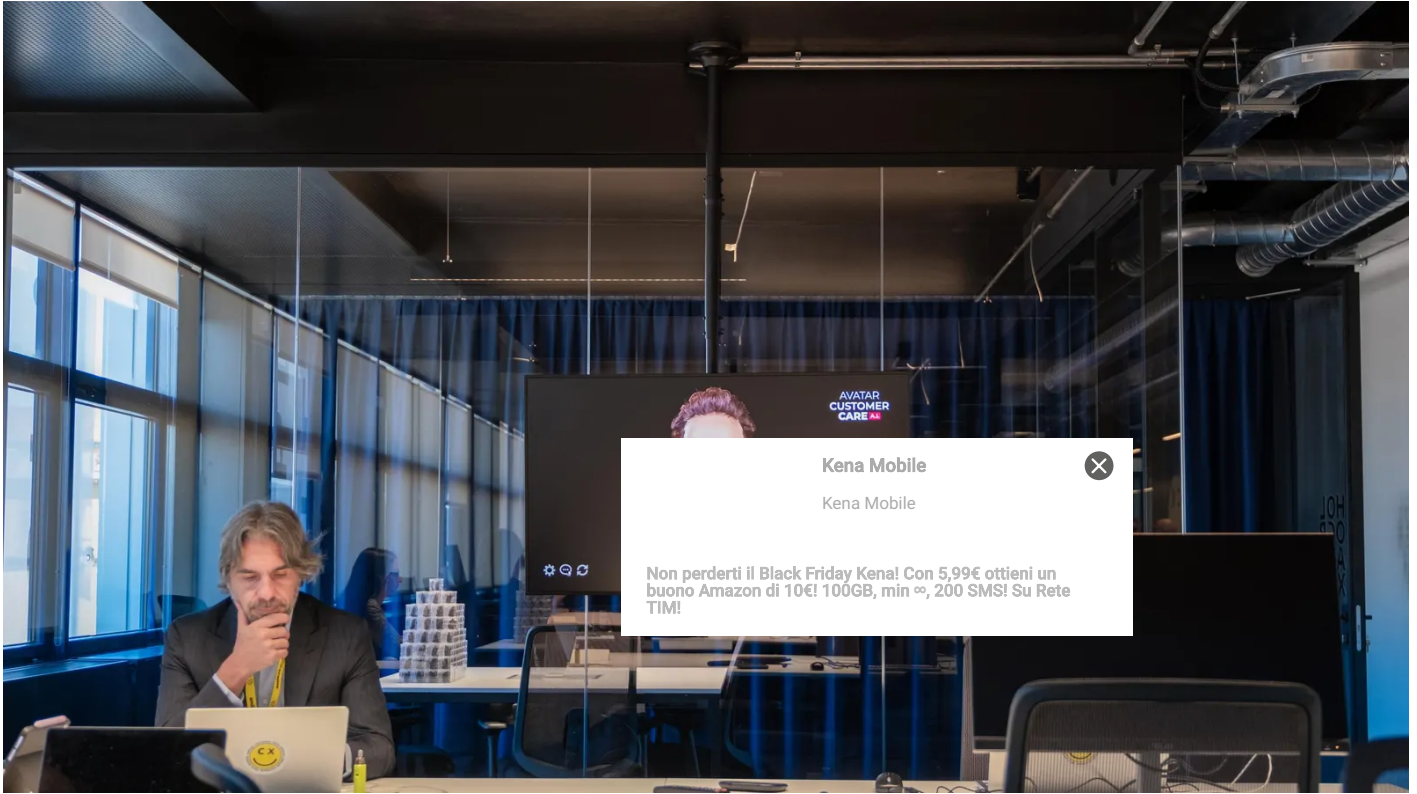


# La Inteligencia Artificial se adentra en los "contact-center"

La multinacional tecnológica Covisian ha desarrollado el primer servicio de atención al cliente en el Metaverso

- Este es el empleo que puede desaparecer por culpa de la inteligencia artificial
- La inteligencia artificial dejará sin trabajo a 300 millones de personas



▲La inteligencia artificial se adueña de los contact-center Covisian

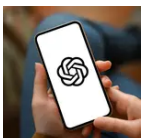
ANDREA GARROTE



Turín Creada: 23.10.2023 02:37  
Última actualización: 23.10.2023 02:37

La Inteligencia Artificial (IA) ha llegado para revolucionar el mundo. Crear imágenes, redactar textos o trabajos académicos, hacer tareas de atención al cliente o imitar la voz de una persona son tan sólo algunas de las muchas cosas que es capaz de hacer la IA. No obstante, pese a sus numerosas virtudes, parece ser que ningún trabajo está a salvo. Y es que, una reciente investigación de Goldman Sachs recogía que **la IA podría destruir el equivalente a 300 millones de puestos de trabajo a tiempo completo en todo el mundo** y acabará con uno de cada cinco empleos en España.

## MÁS NOTICIAS



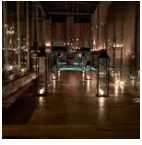
### Tecnología

ChatGPT, el 'chatbot' que revolucionó la Inteligencia Artificial, cumple un año



## Distribución

La inflación se come un 15% de la rentabilidad de Lidl



## Empresas

Aire Ancient Baths bate su récord de facturación y abrirá tres nuevos centros hasta 2026

Pero, ¿qué ocurriría si se uniesen la tecnología y las personas? El Grupo Covisian, la multinacional tecnológica especializada en customer experience que opera contact center para BBVA, Telefónica, Vodafone o Endesa, ha abierto un **centro de innovación tecnológica en Turín (Italia) con el objetivo de "transformar radicalmente el panorama de la experiencia de cliente y revolucionar la forma en la que las empresas se relacionan con sus clientes"**.

La **automatización e**

**compañías.** Y es que creando un sistema automático, las empresas reducen los costes de los contact-center, así como las personas que trabajan allí. "En estos casos, llamar a un contact-center e intentar hablar con un operador será más difícil", lo que hará que la experiencia de los clientes no sea tan satisfactoria, tal y como explicó a LA RAZÓN el chief people and technology officer del grupo, Fabio Sattolo.

Por tanto, desde Covisian apuestan para que los típicos contact-center, en los que es imposible hablar con una persona, queden en el pasado. No quieren robotizar la comunicación con el cliente ni deshumanizarla, sino que **quieren "utilizar la tecnología para que el proceso sea más eficiente y ganar valor en la interacción del cliente con los agentes"**, sostiene Sattolo.

Esta multinacional tecnológica considera que la Inteligencia Artificial es una **"fuente de riqueza y beneficios" a compartir con sus más de 23.000 colaboradores con los que trabaja y los clientes finales**. En una empresa como Covisian, la inteligencia de automatización puede que impacte en algún tipo de trabajo en particular. Por ello, Fabio Sattolo asegura que "los perfiles que hemos aumentado son más tecnológicos, ya que **los asesores deben ser capaz de resolver los problemas, más que dar información**".

Ante este escenario, la tecnológica **ofrece a sus operadores más de dos millones de horas de formación al año** para seguir manteniendo la "belleza de las experiencias humanas". "No queremos sustituir a las personas, queremos formarlas para que **puedan tener más capacidad de respuesta ante interacciones más complejas**", aseguró César López, CEO del Grupo Covisian en España y Latinoamérica.

Covisian también señala que España es un sitio "muy interesante" para llevar centros globales al resto de Europa, para dar servicio en alemán, inglés, francés y otra gran variedad de idiomas, potenciando así la posición de nuestro país. López explica que "tenemos un nivel de potencia dentro del mundo contact-center y **podemos exportar servicios a otra parte del mundo**".

## La atención al cliente en el Metaverso

Además de la utilización de la IA generativa en todos los procesos, desde **el grupo también se han sumergido en el mundo del ChatGPT o incluso el Metaverso para ayudar a los agentes a hacer una gestión de las llamadas más "rápida, eficiente y completa"** para resolver el problema de los clientes.

En el caso del ChatGPT, desde Covisian explican que la inteligencia de este robot es "limitada" a las informaciones que tiene, por lo que es importante que un ser humano verifique que las respuestas que dan a los clientes son correctas. **"Utilizamos las capacidades de este robot para solventar una parte del trabajo de estas personas y generar valor"**, señala Sattolo.

Desde Covisian aseguran que está en su ADN ser pioneros de la tecnología y ver lo que hay en el futuro, por ello, han desarrollado **Avatar Costumer Care**, el primer servicio de atención al cliente, consultoría y ventas en el Metaverso. Los clientes no verán al interlocutor con una cámara abierta, sino a un avatar "empático" con el que hablar naturalmente a través de la voz. Este canal añadido que no sustituirá a los otros, "es un buen ejemplo de como podemos hacer trabajar a las personas y la tecnología juntas. Es un **servicio que permite a todos los clientes acceder a un servicio donde pueden hablar con asesor virtual y detrás de éste, puede estar uno de nuestros consultores especializados**", explica el grupo.


 [Ver comentarios](#)



## Más leídas

- 1** [En contra de la amnistía](#)  
Pérez-Reverte cuenta en 'El Hormiguero' por qué se declara fan de Pedro Sánchez: "Lo admiro"
- 2** [Alerta alimentaria](#)  
Ordenan la retirada inmediata de estos tres productos en España por listeria y salmonella
- 3** [OIEA](#)  
Marruecos se convertirá, en apenas unos años, en una nueva potencia nuclear con ayuda de Rusia
- 4** [Navantia](#)  
Estos son los 11 únicos países en todo el mundo, incluido España, capaces de diseñar y construir sus propios submarinos
- 5** [Guerra en Europa](#)  
La contraofensiva de Ucrania contra Rusia, de "estancamiento" nada

## Te puede interesar

Recomendado por 



**La joven marca suiza que encandila a miles de personas en España**

[CODE41](#)

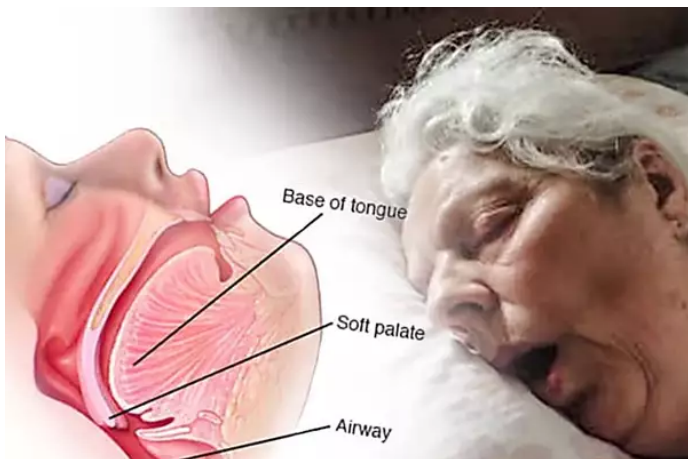


**Enpal estende l'Eco-Bonus al 60% con un 10% aggiuntivo fino a Febbraio 2024**

Leader del settore fotovoltaico in Germania, l'azienda estende...  
[enpal.com](http://enpal.com)

**Questa aspiratrice senza fili potentissima si sta vendendo a un prezzo irrisorio**

[AspiraPro](#)



## **ORL: russare a partire dai 50 anni? Fate così prima di andare a letto**

[health-report.news](http://health-report.news)



## **Guadagna fino a 3500 euro per ettaro affittando il tuo terreno per un impianto fotovoltaico**

Vuoi assicurarti una rendita per 30 anni? Affitta il tuo terreno per il fotovoltaico. Puoi ottenere un canone...

[Affittoterreno](http://Affittoterreno)



## **Home - CAP2**



## **Yolanda Díaz sobredimensiona su equipo en Trabajo con dos secretarías y cuatro direcciones generales**



## Ahora en Portada



### El tiempo

**La AEMET eleva la alerta por fuertes lluvias en Extremadura: estas son las zonas más afectadas**

---

## Meteorología

**El tiempo en España: lluvias intensas en estas regiones antes de que llegue el frío y la nieve**

---

## Orden Público

**El PSOE pidió en 2012 sustituir las pelotas de goma que ahora usa la Policía en Ferraz**

---



## Testimonio

**La rehén de 85 años que se enfrentó al jefe de Hamás en Gaza, Yahya Sinwar: «¿Cómo es que no se avergüenza?»**

---

## Hacienda

**Hacienda riega con más de 21.000 millones a Cataluña con el sistema de financiación, la región más beneficiada**

---

## Grabación inédita

**Victoria inesperada de Rubiales: el juez admite un vídeo que "retrata" a Jenni Hermoso y al resto de jugadoras**



