Respuestas automatizadas

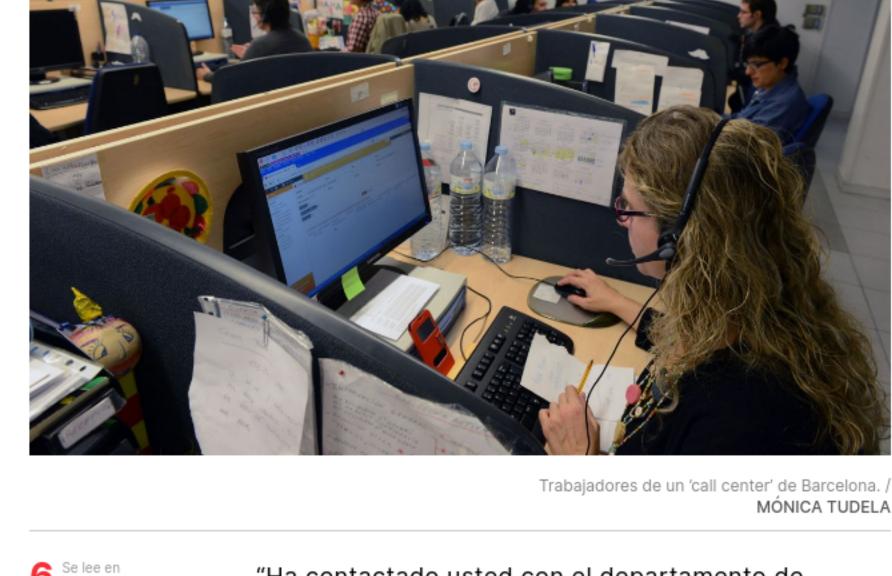
DIRECTO

¿Quién atiende mejor a un cliente, un robot o un humano?

 En 2022 se debatirá en el Congreso el anteproyecto de ley del ministro Garzón que permitirá a los usuarios exigir ser atendidos por personas, y no por programas informáticos, cuando llaman a los departamentos de atención al cliente.

ÚLTIMA HORA SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA PANDEMIA Y LA VARIANTE ÓMICRON

 Las empresas de 'call-center' rechazan la medida y creen que renunciar a los programas informáticos provocará acumulaciones de llamadas en espera y una peor atención a los clientes.



"Ha contactado usted con el departamento de atención telefónica. Si ya es cliente, diga o marque

Un artículo de Juan Fernández

Por qué confiar en El Periódico

minutos

17 de enero del 2022. 19:04 f 🔰 🕓 🖸 🗠





máquina

con facturación, marque tres o diga "facturación". Ahora diga o marque los nueve dígitos de su DNI. No le he entendido, repita, por favor. Esta llamada va a ser grabada, para conocer nuestra política de datos, marque cuatro. Si quiere volver al menú principal, marque asterisco o vuelva a llamar". Estas frases, pronunciadas por voces planas carentes de matices, constituyen el universo sonoro con el que conviven habitualmente los consumidores cuando se dirigen al departamento de atención al

cliente de cualquier empresa o llaman a cualquier

entidad pública o privada para hacer una gestión. En

uno. Si no lo es, diga o marque dos. Si quiere hablar

realidad, quien habla al otro lado del teléfono es un 'chatbot', un programa informático diseñado para mantener conversaciones con humanos a través de un conjunto de respuestas automáticas. Los hay dotados de Inteligencia Artificial que son capaces de detectar hasta la edad y el estado emocional de la persona que llama y consiguen tramitar sus demandas rápidamente. Pero otros son toscos y reiterativos y terminan aburriendo al cliente, que acaba colgando frustrado sin lograr que

Lo que ninguno -ni siquiera los más sofisticados-

consigue es librar al usuario de la incómoda sensación de estar tratando con una máquina, una experiencia que no todos los consumidores aceptan

Tratar con máquinas

le resuelvan su problema.

con gusto y que a menudo se traduce en patéticas escenas de gritos al teléfono solicitando que le pasen con un ser humano. Esta queja podría formar parte del pasado si llega a buen puerto la ley que está impulsando el Ministerio de Consumo para regular el funcionamiento de los servicios de atención al cliente y que, como principal

novedad, contempla que los usuarios puedan exigir

informáticos, cuando llaman a estos departamentos.

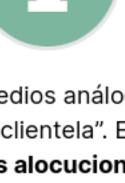
ser atendidos por personas, y no programas

La propuesta, que deberá ser discutida por los

partidos en el Congreso en 2022, ha generado controversia entre los consumidores y las compañías dedicadas a atender sus llamadas. Unos y otros buscan la satisfacción del cliente, pero no coinciden a la hora de señalar si esa labor asistencial la hace mejor un robot o un humano.

mediados de noviembre, y que en su artículo 8 señala: "Se prohíbe el empleo de contestadores automáticos u otros

¿Podré exigir que me atienda un



operador?

medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela". Esto **no significa que vayan a desaparecer** las alocuciones pregrabadas. "Seguirán existiendo, pero el consumidor podrá pedir que le atienda un humano en cualquier momento de su llamada, y las

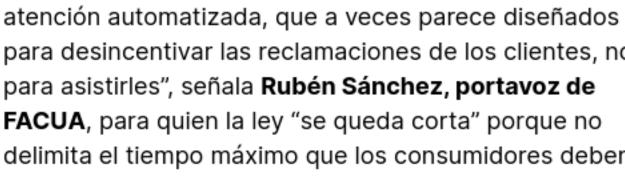
Eso es lo que promete el anteproyecto

de ley presentado por Consumo a

empresas deberán tener personal especializado para cumplir esa tarea", señalan fuentes del ministerio. Este compromiso afectará a todas las compañías que ofrecen servicios considerados básicos, como son los relacionados con el transporte, la energía, el agua, la telefonía, la banca o los servicios postales. Asimismo, todas las empresas que tengan una plantilla superior a

250 empleados o que facturen más de 50 millones de euros al año también estarán obligados a ofrecer esa "atención personalizada" a sus clientes. Si estos no quedan satisfechos con la respuesta que les da el operador, podrán exigir que le pasen con un superior del departamento. 🕨 ¿Esto mejorará la atención a los clientes? Este es el nudo del debate. Las

lleva años siendo denunciada por los usuarios. "Es hora de poner coto al mal uso que hacen algunas compañías de los programas de



para desincentivar las reclamaciones de los clientes, no para asistirles", señala Rubén Sánchez, portavoz de FACUA, para quien la ley "se queda corta" porque no delimita el tiempo máximo que los consumidores deben estar al teléfono esperando a ser atendidos.

asociaciones de consumidores celebran

que el Gobierno escuche una queja que

que se usan hoy son poco operativos, pero creen que la solución pasa por mejorarlos, no por eliminarlos. "Es un error pensar que si responde una persona, el problema del cliente se resolverá antes y con mayor eficacia. Para la mayoría de las gestiones, tenemos comprobado que es más útil que la aplicación le guíe para encontrar la solución o para ponerle en contacto con la persona adecuada que podrá ayudarle", asegura Jorge Martínez-Arroyo presidente de la Asociación para el

■ ¿Es posible atender personalmente

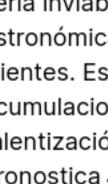
Desarrollo de la Experiencia de Cliente.

todas las llamadas?

Las firmas dedicadas a diseñar estos sistemas digitales

de respuesta reconocen que muchos de los protocolos

obligación que puede tener un notable impacto económico y laboral en estas compañías. "Para muchas sería inviable, porque tendrían que multiplicar de forma



astronómica el personal dedicado a atender a los clientes. Esta medida solo provocará grandes acumulaciones de llamadas en espera y una ralentización en la resolución de los trámites", pronostica José Francisco Rodríguez, presidente de la

El anteproyecto de ley también señala

atención personalizada las 24 horas del

que las empresas que operan en

servicios básicos deberán ofrecer

día los siete días de la semana, una

Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC). "Todos preferimos hablar con personas a hacerlo con robots, es normal, pero es imposible tener a un operador dedicado a cada cliente", advierte Bertrand **Delort,** gerente para España y Latinoamérica de la firma francesa de sistemas de atención al cliente Zaion, y hace hincapié en el "carácter irregular" que suele mostrar la carga de trabajo que soportan estos

departamentos. "Durante el temporal de 'Filomena', el

Canal de Isabel II recibió en pocos días tantas consultas

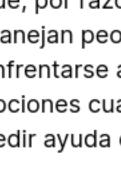
como en seis meses. No es posible atender un pico de llamadas de ese tipo de forma personal. En cambio, un robot puede hacerlo sin problemas, y a cualquier hora del día", compara. Noticias relacionadas ¿Cómo pedir la baja por covid y cuánto se cobra? La industria presiona al Gobierno para que obligue a las eléctricas a subastar luz barata

¿Qué ocurre con los usuarios con

La ley que promueve el Ministerio de

Consumo dedica una mención especial a los "consumidores vulnerables", grupo de población que engloba desde las

menor destreza digital?



personas con alguna discapacidad a las que, por razones de edad o escasa formación, se manejan peor con las herramientas digitales. Para ellas, enfrentarse a un 'chatbo't o a un complejo menú de

opciones cuando llaman para poner una reclamación o pedir ayuda es una pesadilla. Las firmas que diseñan los protocolos automatizados de respuesta reconocen que la brecha digital es "una

cuenta pendiente" para todas las compañías de servicios que operan con recursos tecnológicos, no solo para los departamentos de atención al cliente, pero creen que la propia tecnología puede ayudar a reducirla. "Ya hay sistemas de reconocimiento de voz capaces de detectar la edad de la persona que llama o su estado anímico, y que pueden derivar la gestión rápidamente a un operador cuando perciben limitaciones de comprensión", recuerda Jorge Martínez-Arroyo.

Las compañías de 'call center' están que trinan con el anteproyecto de ley de

¿Cómo será la atención al cliente



en el futuro?

Consumo, y así lo han hecho saber en las comparecencias que han mantenido en el Congreso para presentar sus

alegaciones. Aparte de la "ruina económica" que, según sus cálculos, les supondría tener personal suficiente para atender a todos los clientes que exijan hablar con un operador al inicio de sus llamadas, creen que la medida es anacrónica. "Va contra el proceso de

digitalización que nos exigen los fondos europeos. Lo lógico sería invertir en los programas informáticos para mejorarlos y que den un mejor servicio a los clientes, no estigmatizarlos", sostiene José Francisco Rodríguez, de AEERC. "El futuro es la **omnicanalidad**, no volver al operador que coge todas las llamadas. Dentro de diez años, cuando tengamos un problema con una empresa, hablaremos con ella por whatsapp, email, redes sociales o por teléfono. Pero en todos esos canales

será la Inteligencia Artificial la que nos dará la solución,

o encontrará al agente especializado que nos ayudará",

pronostica Bertrand Delort.

Contenido para ti

Los Mossos localizan a la menor de 16 años desaparecida en

'Paguilla' de enero de las pensiones: Cuándo se

cobra y qué cantidad

17-01-2022

Barcelona

docuserie

17-01-2022

15-01-2022



Es noticia 🗸

16-01-2022 La Audiencia Nacional embarga a Julián Muñoz el



¿Durante cuánto tiempo es contagioso un positivo de ómicron?

dinero que cobre de la



¿Cuáles son los síntomas de ómicron en los niños?

Lo más comentado

La Audiencia Nacional embarga a Julián Muñoz el dinero que cobre

PARA SUSCRIPTORES

de la docuserie

DEBE 46 MILLONES

CRECEN LOS CONTAGIOS

Lo más visto

El Gobierno bloquea la tramitación de la ley de fondos europeos MALTRATO ANIMAL

Movilización ciudadana ante la

amenaza de sacrificio de 38

cachorros Beagle tras experimentar con ellos

> Pillado un conductor a 171 km/h en la Ronda de Dalt de Barcelona

Bella Hadid recuerda lo peor de su depresión: 'Sentía un dolor mental y

4 cosas que le pasan a tu cerebro

cuando estás en una relación tóxica

El Gobierno implica al Rey en la

salida de la crisis con Marruecos

ante la falta de avances ...

físico insoportable' ...

DENUNCIA PENAL DE LA URBANA

para ser el más viral

Ofrecido por Insights



Las últimas tendencias en TikTok

