

Andres Bermeo

## **IA Ecuador**

Por otro lado, Ecuador, ha implementado RPA's para optimizar procesos, reducir demoras y costes en operaciones. Los que mayor impacto han tenido han sido aquellos relacionados con portabilidad de líneas y altas/ bajas de servicios, proyectando un ahorro de 1.6 millones en 2019.

Al igual que Colombia, Ecuador también ha apostado por los chatbots para mejorar la atención al cliente. En el último año, se han atendido 105 mil consultas web manejadas íntegramente por bots. Además de las peticiones web, se atendieron un 46% de consultas a través de Facebook y un 20% por WhatsApp. En total, Telefónica Ecuador ha conseguido un ahorro de 100 mil dólares gracias a la optimización de estos procesos.

Por su parte, Aura también aterriza en Ecuador a través de la aplicación Mi Movistar. Le puedes preguntar por temas relacionados a los servicios de Movistar, por ejemplo: "cuál es mi saldo disponible", "quiero contratar más megas", "cómo pagar mi factura" o "cómo activo un combo prepago", entre otros. Además, es capaz de detectar si el cliente está preguntando por una incidencia o reclamación que necesita la atención de un agente humano para que la solicitud sea resuelta de la mejor forma posible.