05/08/2023

ECONOMIST&JURIST

Carmen Balagué

Abogada y doctora en Derecho. In-house Lawyer at Ferrer Internacional

Supuesto práctico sobre la aplicación de soluciones de Inteligencia Artificial

1.- Introducción

1.1.- Entorno descriptivo

Nos hallamos en el marco de una empresa (de ahora en adelante, la "empresa") que ha iniciado un **proceso de transformación interna** por el cual:

(i) se fomenta una **cultura de cambio** a través de la creación de una Oficina de Transformación y de nuevos departamentos de *Digital Sales*, *Business Inteligence* y *Salesforce Effectiveness*;

(ii) el **Departamento de Recursos Humanos** (*Each Person)* apuesta por fomentar y desarrollar el *leadership* mediante la potenciación de *soft skills* y por el *upskilling* en los equipos de la fuerza de ventas;

(iii) se han iniciado **procesos de digitalización** en algunos departamentos;

(iv) se ha trabajado con el *chatbot IBM Watson* que atiende la Centralita, el Departamento de Quejas y Reclamaciones y deriva de forma efectiva las llamadas que requieren un nivel de respuesta más complejo;

(v) han creado un **proyecto transversal de *Customer Experience*** incipiente que trata de mejorar el

potencial de los clientes, ofreciéndoles servicios d ...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |