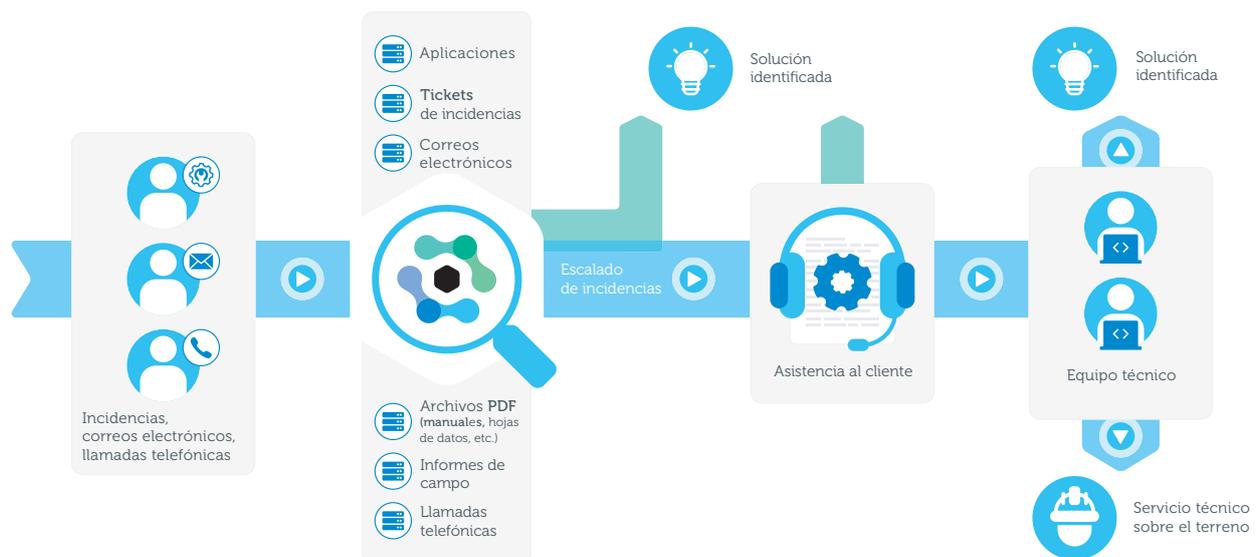


Cómo mejorar al Servicio Técnico en el sector industrial utilizando la inteligencia artificial

Las soluciones avanzadas de expert.ai para la comprensión y el análisis del lenguaje natural mejoran el acceso compartido a los datos, incrementan la productividad y reducen los costes del servicio de atención al cliente.



Hoy en día, las empresas se enfrentan a un sinnúmero de problemas cada día mientras se esfuerzan por aumentar la eficiencia, reducir los plazos de producción y los costes operativos, y mejorar las actividades del servicio técnico. Estos problemas incluyen:

- **Interrupciones en la cadena de suministro y las operaciones.**
- **La necesidad de supervisar constantemente el rendimiento de los sistemas.**
- **La entrada de peticiones de servicio y mantenimiento urgentes.**

A esto se suman las expectativas cada vez más altas de los clientes.

La complejidad del entorno y su rápida evolución obligan a las empresas a desarrollar soluciones tecnológicas innovadoras y eficaces para garantizar la plena disponibilidad de los datos y la posibilidad de compartirlos con los estándares más estrictos de calidad y precisión.

La mayoría de estos datos se encuentran en un formato no estructurado dentro de documentos expresados en lenguaje natural (p. ej. informes, correos electrónicos, peticiones de servicio, manuales técnicos y documentación interna). La capacidad de las empresas de procesar y analizar estos datos de forma rápida, precisa y a gran escala les permite extraer información útil para el negocio y obtener ventaja competitiva.

La inteligencia artificial aplicada al servicio técnico

Las soluciones de inteligencia artificial de expert.ai para la comprensión y análisis del lenguaje ayudan a las empresas a:

- **Mejorar la distribución y aplicación del conocimiento disponible** y facilitar así el acceso inmediato a la información de interés (por ejemplo, para detectar cualquier anomalía e intervenir rápidamente en las plantas de producción).
- **Aumentar la productividad** de las máquinas mediante una gestión más eficaz de los procesos de servicio y mantenimiento.
- **Optimizar el servicio a los clientes, los instaladores y la red de ventas** con un importante ahorro en las intervenciones sobre el terreno, lo que permite gestionar las peticiones de forma remota y con rapidez, mejorando así la satisfacción del cliente.

Para 2025, más del 50 % de las operaciones de servicio de campo incluirán herramientas de colaboración e intercambio de conocimientos para móviles. Esta cifra era inferior al 10 % en 2019.

Critical Capabilities for Field Service Management (Capacidades esenciales para la gestión de servicios) - Gartner, noviembre de 2021.

¿Por qué elegir expert.ai?

A diferencia de otras plataformas que analizan datos no estructurados, la inteligencia artificial de expert.ai adopta un enfoque híbrido que utiliza una combinación única de aprendizaje automático y comprensión del lenguaje para poder ejecutar cualquier proceso o aplicación que implique gestionar datos no estructurados.

La solución replica a gran escala la capacidad de comprensión del ser humano y la utiliza para analizar cualquier tipo de texto, clasificar documentos, extraer datos útiles y automatizar procesos que manejan grandes cantidades de información, todo con la precisión necesaria para responder a las necesidades de cualquier organización.

Principales ventajas

Con nuestras soluciones de inteligencia artificial, el servicio al cliente de las empresas obtiene las siguientes ventajas:



Intercambio más eficiente de la base de datos de conocimiento de la empresa

Permite recopilar, analizar y estructurar en una única base de datos de conocimiento toda la información recogida sobre el terreno (p. ej. historial de mantenimiento, informes redactados por el personal, etc.) para crear procedimientos completos de solución de problemas para cada tipo de máquina. Estos procedimientos se enriquecen y actualizan continuamente con nuevos casos.

También es posible crear sistemas en los que las redes de asistencia comuniquen verbalmente los informes de mantenimiento (a través de una llamada o de WhatsApp) y el sistema se encargue de analizar, comprender y clasificar estos informes en la base de datos de conocimiento.



Tiempos de respuesta más cortos

Los sistemas inteligentes (motores de búsqueda o gestión de preguntas frecuentes, chatbots...) que están disponibles 24 horas cada día de la semana permiten procesar rápidamente las solicitudes estándar o, en el caso de problemas más complejos, dirigir a los clientes e instaladores al servicio de asistencia de primer nivel. Esto asegura mejores tiempos de atención y resolución de problemas y, al mismo tiempo, reduce el tiempo de parada de la actividad de los clientes.

Al estructurar el conocimiento, es posible aumentar considerablemente el número de correos electrónicos y tickets de incidencias gestionados en el mismo intervalo de tiempo. Esto permite satisfacer, con los mismos recursos, mayor número de peticiones de servicio relativas a averías, repuestos, incumplimiento de requisitos o piezas que no funcionan. También es posible reducir el tiempo medio de resolución optimizando todo el flujo de trabajo, desde la selección del caso por parte del agente hasta el cierre del ticket.



Más eficiencia y contención de costes

La mejora de la gestión y el uso de la información técnica, que se segmenta según la funcionalidad de la máquina, los componentes o los tipos de avería, facilita la asistencia remota. Esto reduce los desplazamientos de los técnicos y aumenta la productividad de las intervenciones sobre el terreno.

Cuando un técnico de mantenimiento se enfrenta a un problema, en lugar de llamar al servicio de atención al cliente, puede consultar la base de datos de conocimiento para conocer las mejores prácticas utilizadas en el pasado para resolverlo. Esto reduce la necesidad de trasladar el problema al personal del servicio técnico, que puede dedicarse a otras actividades.



Optimización de los procesos de reparación

La información recopilada en la base de datos de conocimiento sobre el funcionamiento y el rendimiento de las máquinas y los componentes sirve también de referencia a los departamentos de diseño y producción. A su vez, estos pueden utilizarla para mejorar el diseño de ciertos componentes y mantener la instalación bajo control.



Clientes más satisfechos

La posibilidad de aprovechar los activos de conocimiento permite a las empresas de servicio técnico optimizar la prestación de los servicios y responder rápidamente a los problemas antes mencionados. Esto se traduce en un incremento de la satisfacción del cliente y una mejora de la reputación corporativa.



Expert.ai

Expert.ai (EXAI:IM) es una compañía líder en software de lenguaje natural basado en IA. Empresas de sectores como los seguros, la banca y las entidades financieras, la edición, los medios de comunicación y la defensa confían en esta compañía para convertir el lenguaje en datos, analizar y comprender documentos complejos, acelerar la automatización de procesos inteligentes y mejorar la toma de decisiones.