

Digitel fortalece sus canales de atención para acompañar a los venezolanos

En tiempos en los que mantenerse comunicado es fundamental, Digitel continúa fortaleciendo sus canales de atención para acompañar a sus usuarios. Como parte de este compromiso, la empresa incorpora el IVR Cognitivo, una nueva experiencia de atención telefónica impulsada por inteligencia artificial que permite ofrecer respuestas más rápidas, intuitivas y fluidas, facilitando la gestión de solicitudes y el acceso a la información que los clientes requieren.

Esta iniciativa forma parte de las acciones que la empresa impulsa para seguir acompañando a los venezolanos en momentos en los que la conectividad y el acceso oportuno a la información resultan esenciales, contribuyendo a que sus usuarios puedan realizar consultas y gestiones de manera más precisa y efectiva.

Tradicionalmente, los sistemas IVR (Respuesta de Voz Interactiva) funcionan mediante menús de opciones que requieren que el usuario seleccione diferentes alternativas para encontrar la información que busca. Con la incorporación de inteligencia artificial, Digitel evoluciona este modelo hacia una experiencia mucho más natural, sencilla y orientada a las necesidades de las personas.

Ahora, el usuario puede expresar con sus propias palabras lo que necesita. El sistema es capaz de comprender el lenguaje natural, identificar la intención de la consulta y dirigirlo de manera inmediata hacia la mejor solución disponible o conectarlo con un agente cuando sea necesario.

Más que automatizar procesos, el IVR Cognitivo fue diseñado para simplificar la experiencia de las personas. Su objetivo es que cada interacción sea más natural, rápida y menos compleja, permitiendo que los usuarios resuelvan sus requerimientos con mayor facilidad, especialmente en momentos donde el tiempo y la comunicación son esenciales. Así, la tecnología se convierte en una herramienta que acompaña al usuario y le ayuda a obtener respuestas oportunas de manera más cómoda y eficiente.

El IVR Cognitivo ya se encuentra disponible en el 121, principal canal de atención de Digitel; en el 126, destinado a la activación del servicio de Internet Fijo Inalámbrico (FWA); y en

el 189, canal asociado a gestiones de cobranzas. Con esta implementación, los usuarios pueden acceder a una experiencia de atención más cercana y eficiente, diseñada para comprender sus necesidades y guiarlos hacia la solución que requieren.

Este avance forma parte de la alianza estratégica entre Digitel, Soutec y Genesys, orientada a impulsar soluciones innovadoras basadas en inteligencia artificial para seguir transformando la experiencia de los clientes en Venezuela. La solución opera sobre la plataforma Genesys Cloud, que integra capacidades avanzadas de automatización, análisis y enrutamiento inteligente de llamadas para ofrecer una atención más oportuna y eficiente. Además, permite optimizar la gestión de cada interacción, facilitando una atención más eficiente y una mejor experiencia para los usuarios.

Durante su desarrollo, los equipos de tecnología y atención al cliente trabajaron en el diseño de voces, conversaciones y flujos de atención que reflejan un lenguaje claro, empático y fácil de entender, buscando que cada interacción se sienta más cercana, natural y alineada con las expectativas de los usuarios.

Con esta incorporación, Digitel continúa avanzando en la modernización de sus canales de atención, convencida de que la innovación genera valor cuando simplifica la vida de las personas. A través del IVR Cognitivo, la empresa reafirma su compromiso de acompañar a los venezolanos con soluciones que faciliten su día a día, fortalezcan su experiencia de servicio y les permitan mantenerse conectados cuando más lo necesitan.

UR