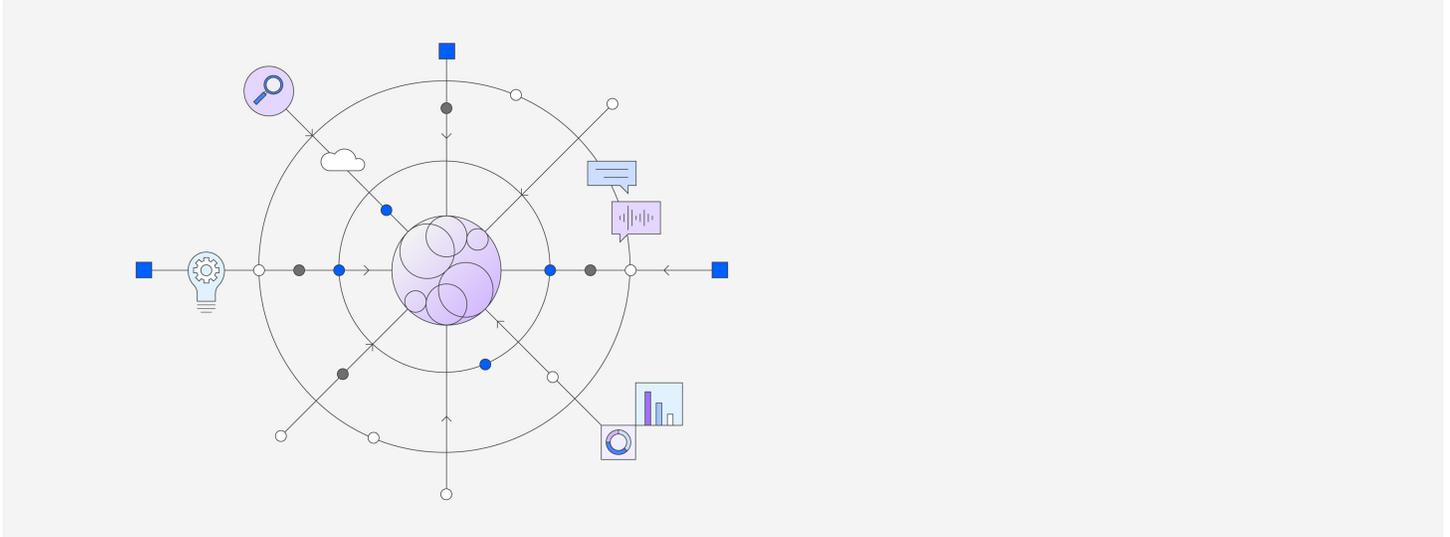


## **DIRECTV mejora la experiencia de sus clientes en América Latina con IBM Cloud y Watson**

**La empresa de entretenimiento desarrolló un asistente virtual impulsado por las capacidades de IA y nube híbrida de IBM**



**Buenos Aires, 24 de agosto, 2021**– IBM y DIRECTV anunciaron que la compañía de entretenimiento digital está utilizando un asistente virtual desarrollado con IBM Watson Assistant sobre IBM Cloud para potenciar la experiencia de más de 10.3 millones de clientes en la región, incluyendo DIRECTV América Latina, SKY Brasil, y DIRECTV GO. Gracias a la continua información y a los datos obtenidos a través del asistente virtual, DIRECTV puede identificar las necesidades de los clientes e implementar distintas soluciones en el menor tiempo posible. Con capacidades de inteligencia artificial y nube híbrida, IBM ayudó a la empresa a orquestar sus servicios de canales digitales para garantizar una mayor estabilidad y lograr una mejor experiencia del cliente.

IBM Watson Assistant es un agente virtual impulsado por IA que utiliza procesamiento de lenguaje natural que permite a las compañías crear y entrenar sus asistentes virtuales para alcanzar una amplia gama de casos de uso. IBM ha implementado Watson Assistant en más de 60 empresas líderes de telecomunicaciones y medios de todo el mundo, lo que ha permitido que más de 1.500 millones de suscriptores se beneficien con una mejor experiencia de cliente. Con esta solución, los clientes de DIRECTV cuentan con múltiples herramientas como un Whatsapp para solucionar rápidamente una gran variedad de preguntas y, además, con inteligencia artificial, la empresa puede aprender permanentemente a partir de los requerimientos que llegan y tomar decisiones en función de ello.

“En DIRECTV estamos llevando a cabo una transformación sin precedentes, no sólo por sus características propias sino por el tiempo y los plazos acelerados en los que hemos implementado muchas herramientas y soluciones que ya están mostrando grandes resultados. Antes de la pandemia de COVID-19 habíamos identificado la necesidad de transformar nuestro negocio para asegurar su sustentabilidad a futuro. Ese fue el origen de nuestra transformación digital, y lo que nos dio la ventaja de contar con un proceso ya iniciado cuando surgió la emergencia de COVID-19. Para ese entonces, ya estábamos avanzados, teníamos algunas metodologías instaladas, equipos desarrollando, y esto nos permitió poder reaccionar rápidamente y atender la creciente demanda de contacto de nuestros clientes en tiempo y forma. A partir de ese momento, la transformación pasó a ser nuestro foco principal, porque era una necesidad de nuestros clientes y a la vez,

la única forma en la que podíamos atenderlos”, comenta Daniel Roldan, Chief Transformation Officer de DIRECTV Latinoamérica.

Al comienzo del proyecto, DIRECTV planeó gestionar un total de 1 millón de conversaciones con la solución. Sin embargo, a partir de la pandemia de COVID-19, la compañía experimentó un aumento en sus canales de servicio digital y en la demanda de los usuarios que llevó al agente virtual a alcanzar rápidamente la meta de 1 millón durante el primer mes de la implementación. Con la flexibilidad y escalabilidad de la nube de IBM, la solución implementada logró manejar el volumen esperado y actualmente administra más de 6 millones de conversaciones por mes.

Aunque los consumidores de hoy en día quieren recibir ayuda lo más rápido posible, también están preocupados por su privacidad a medida que adoptan nuevos canales digitales de servicio al cliente. Al usar un asistente virtual creado con IBM Watson Assistant sobre IBM Cloud, que se caracteriza por ser una nube empresarial altamente segura y abierta, los clientes de DIRECTV pueden obtener las respuestas que necesitan mientras saben que su información personal se administra en un entorno seguro.

“IBM es reconocida por el Telecommunications Forum como líder del mercado en ayudar a las empresas de comunicaciones a mejorar tanto sus operaciones como el soporte al cliente. Para clientes como DIRECTV, IBM puede ofrecer capacidades de nube híbrida para mejorar la estabilidad y escalabilidad, lo cual es especialmente importante durante los períodos de máxima demanda. IBM Watson e IBM Cloud están ayudando a las empresas líderes a transformarse digitalmente, a automatizar procesos, a ser más ágiles y a brindar una mejor respuesta a sus clientes, quienes cada vez más recurren a los canales digitales para obtener soporte de manera más rápida, eficiente y segura”, explica Joaquim Campos, Vicepresidente de IBM Technology Latinoamérica.

A través del celular, los usuarios pueden solicitar al agente virtual la realización de algunas transacciones, como por ejemplo consultar por adquisición de servicios, solucionar errores de pantalla, comprar programación, consultar su plan o saldo, instalar y activar el kit prepago, entre otros. El asistente virtual está integrado con el back office de DIRECTV, y está diseñado para incorporar nuevos usos y abarcar un mayor número de clientes. Está previsto que próximamente se puedan realizar más transacciones como enviar videos, voz, análisis de imágenes y servicios adicionales con el back office del cliente. Este proceso de transformación se logra gracias también a los esfuerzos continuos del área de IT de la empresa de entretenimiento.

La implementación consta de varios componentes personalizados, desarrollados como contenedores y desplegados en la infraestructura de Kubernetes en IBM Cloud.

“Hoy en día se resuelven muchas inquietudes de forma rápida usando el asistente virtual. La aplicación resuelve muchas transacciones relacionadas a la gestión de las cuentas, problemas técnicos, contratación de productos de una manera más fácil, dinámica y rápida para el cliente, incluyendo imágenes, videos, explicaciones y re-preguntas. El grado de aceptación que demuestran nuestros clientes con estas interacciones crece día a día. Esto queda demostrado a partir del crecimiento tan acelerado de las transacciones digitales, y de las tasas de aceptación y de satisfacción que obtenemos”, agrega Roldán. “Una de las principales razones por las que el chatbot es elegido como canal de preferencia de nuestros clientes es que fue concebido y construido a partir de una visión de agilidad. ¿Qué significa esto? Dada la complejidad y la capacidad de este desarrollo, trabajamos con un equipo de profesionales de aproximadamente 30 personas con perfiles de UX, DevOps, Negocio y Agilidad entre otros. Esto nos permitió trabajar en ciclos cortos y desarrollar soluciones a partir de los aprendizajes que se iban capturando de los clientes, y así alcanzar una experiencia “best in class”,

concluye.

## **Sobre IBM**

*IBM es un proveedor líder de servicios de negocio, nube híbrida e IA a nivel mundial. Ayudamos a clientes en más de 175 países a capitalizar los conocimientos de sus datos, optimizar los procesos de negocio, reducir costos y obtener una ventaja competitiva en sus industrias. Casi 3000 entidades gubernamentales y corporativas en áreas de infraestructura crítica, como servicios financieros, telecomunicaciones y salud, confían en la plataforma de nube híbrida de IBM y Red HatOpenShift para realizar sus transformaciones digitales de manera rápida, eficiente y segura. Las innovaciones transformacionales de IBM en inteligencia artificial, computación cuántica, soluciones en la nube específicas de industria y servicios de negocio brindan opciones abiertas y flexibles a nuestros clientes. Todo esto está respaldado por el legendario compromiso de IBM con la confianza, la transparencia, la responsabilidad, la inclusión y el servicio. Visite [www.ibm.com](http://www.ibm.com) para obtener más información.*

## **Sobre DIRECTV**

*DIRECTV entrega la mejor experiencia en entretenimiento. Todos los días los suscriptores de DIRECTV en Latinoamérica disfrutan calidad y sonido 100% digital, servicio de atención al cliente líder de la industria, superioridad tecnológica, el más diferenciador contenido HD incluyendo transmisión de series originales y exclusivas, completas coberturas de los más importantes eventos, ligas y paquetes deportivos y la posibilidad de disfrutar la programación en distintas pantallas dónde y cuándo el usuario prefiera. Para más información, visite [directvla.com](http://directvla.com)*

---