

IA Generativa y experiencia del cliente: superando las expectativas para generar un impacto real

El nuevo libro blanco de Konecta demuestra cómo mejorar la experiencia de cliente con IA Generativa

Madrid, XX de junio, 2025 - Mientras la opinión pública sobre la inteligencia artificial (IA) oscila entre la promesa de automatización total y el miedo a una pérdida masiva de puestos de trabajo, emerge una realidad más sensata. Konect, líder global en experiencia del cliente, publicó hoy un libro blanco que tiene como objetivo desmentir esta narrativa a través de casos de uso reales de IA Generativa (GenAI) aplicados en la atención al cliente.

La conclusión es clara, la GenAI no es ni una varita mágica ni una solución inmediata, sino que requiere de una infraestructura robusta, una cultura de datos sólida y una profunda reestructuración de los procesos de negocio.

El libro blanco, titulado “Cutting through the noise: Early lessons from deploying GenAI to transform customer experience”, establece pautas valiosas para las empresas que se enfrentan al reto de implementar la GenAI. Konecta ya está implementando esta hoja de ruta a través de su plan estratégico *Katalyst 2028*, que se basa en casos de uso reales de clientes.

Mito 1: la GenAI es útil solo para reducir costes

Si bien los beneficios iniciales de la GenAI (aumento de la productividad de hasta el 30% y reducción del 16% del tiempo operativo) confirman su valor operacional, su impacto es mucho mayor. La GenAI mejora la calidad de la comunicación, facilita el *coaching* en tiempo real e impulsa el engagement tanto del cliente, como de las ventas. Por ejemplo, una aseguradora europea experimentó un aumento del 40% de la tasa de conversión en menos de seis semanas desde la implementación de una solución que combina IA, capacitación y supervisión humana.

Lo que vemos: en los contact centers de Konecta que ya disponen de herramientas de IA, los agentes humanos no solo trabajan más rápido, sino que también lo hacen de una forma más inteligente: formulan mejores preguntas, reformulan con mayor claridad, y prestan más atención a las señales sutiles. Estos cambios de comportamiento, respaldados por herramientas bien diseñadas y formación específica, son los que generan verdadero valor.

Mito 2: la GenAI empeora la satisfacción del empleado

A pesar de las preocupaciones más extendidas, la correcta integración de la IA mejora la experiencia del empleado. En las implementaciones iniciales, más del 70% de los agentes se mostraron entusiasmados con el uso de estas herramientas, principalmente por el ahorro de tiempo y la posibilidad de centrarse en interacciones de alto valor.



Lo que hacemos: Konecta está formando a más de 4.000 empleados en el uso de la IA, con un enfoque especial en la mejora de habilidades y el apoyo a los cambios en el desarrollo profesional. El 95% de los empleados encuestados consideró útiles las herramientas de transcripción asistida y el 82% valoró la formación personalizada basada en IA. En lugar de reemplazarlos, la GenAI le da un nuevo sentido a su trabajo.

Mito 3: la GenAI no puede ofrecer una experiencia de cliente atractiva

Una creencia profundamente arraigada es que los clientes rechazan las interfaces automatizadas por naturaleza. El libro blanco ofrece una visión más matizada: no rechazan la IA, sino el mal servicio. Cuando se usa la IA con conocimiento de causa, con integración contextual y la opción de pasar a un humano, la satisfacción del cliente iguala, o incluso supera, a los métodos tradicionales.

Lo que medimos: en Konecta, en tan solo dos meses, la introducción de herramientas de GenAI ha aumentado las tasas de satisfacción del cliente del 81% al 85% en algunos casos de uso.

Mito 4: el éxito de la GenAI se basa únicamente en el algoritmo

En realidad, el 70% del éxito de la GenAI depende de los procesos, los equipos y la integración empresarial. La IA no es un software complementario, sino que se basa en un ecosistema técnico: infraestructura en la nube, gobernanza y procesamiento de datos y un cambio drástico de los modelos operativos.

La respuesta de Konecta: nuestro plan *Katalyst 2028* consiste en una transformación dual: tanto tecnológica como organizacional. De acuerdo con Luigi Esposito, Director de Implementación de la IA en los mercados de EMEA y angloparlantes de Konecta: “Nuestras asociaciones con Google Cloud, AWS y Uniphore reflejan esta visión. Estamos estructurando nuestros flujos de datos, fortaleciendo nuestra capacidad de análisis y, sobre todo, invirtiendo en la adopción de primera línea con agentes y gerentes”.

Mito 5: la GenAI reemplazará a los humanos

El libro blanco refuta demuestra que los casos de uso más eficaces integran una dinámica complementaria de humanos e IA. Las herramientas automatizadas se encargan de las tareas repetitivas, mientras que los humanos son fundamentales en las situaciones complejas, emotivas y estratégicas.

Nuestra perspectiva: Konecta planea aumentar su plantilla en un 5% para 2028, contratando más perfiles híbridos, tanto expertos en tecnología como empáticos, a pesar de las situaciones apocalípticas que predicen algunos miembros de la industria.

Conclusión

No nos debemos preguntar si la GenAI transformará el sector: ya lo ha hecho. Debemos preguntarnos cómo lo hará. Este libro blanco, junto con la implementación



de Katalyst 2028, demuestra que la transformación puede ser positiva si se gestiona activamente.

“La GenAI no es algo que simplemente se despliega. Necesita bases sólidas, adaptar la capacitación de nuestros empleados, y asegurar su participación activa”, dijo Oscar Verge, Chief AI Deployment Officer de Konecta. "Comprendemos esta complejidad, pero es al considerar estos elementos que la IA Generativa se convertirá en un catalizador para la creación de valor sostenible a largo plazo. Con Konecta gestionando ya más de 100 proyectos de IA Generativa, nuestro rol esencial es dirigir esta importante transformación de manera responsable, manteniendo a las personas en su centro mientras impulsamos un progreso constante.”.

Sobre la metodología:

Este informe técnico sigue una rigurosa metodología, basada en implementaciones reales en entornos de clientes. Los resultados provienen de experimentos comparativos (grupos experimentales y de control), métricas cuantitativas (rendimiento, satisfacción, compromiso) y retroalimentación cualitativa de agentes y gerentes de primera línea. Evalúa el impacto de la GenAI en las dimensiones técnica, humana y organizativa, e identifica los factores clave para el éxito: infraestructura robusta, dominio de los datos y gestión del cambio.

Se encuestó a casi 400 agentes de Konecta, ubicados principalmente en España y Sudamérica, durante seis semanas.

Para leer o descargar una copia del informe técnico, haga clic [aquí](#).

Contactos de prensa

corporate@konecta.com

Sobre Konecta

Konecta es líder global en customer management y BPO, con presencia en 26 países de cuatro continentes y más de 120.000 empleados apasionados. Nuestro enfoque sectorial nos permite adaptar las soluciones a las necesidades específicas de cada industria. Ofrecemos soluciones integrales para los procesos de atención al cliente, que abarcan la adquisición, la fidelización, la atención al cliente, el soporte técnico y la gestión de cobros, dentro de un modelo sostenible. Nuestra cartera incluye servicios de consultoría, optimización de procesos y soluciones digitales y tecnológicas de vanguardia. Con sede en Madrid, Konecta genera 2.000 millones de euros en ingresos anuales y presta servicio a más de 500 importantes clientes en sectores clave como telecomunicaciones, energía, servicios financieros, movilidad y comercio electrónico.

Más información: <https://konecta.com/es>