

ENERGÍA EUROPEA · OPERACIONES DE CLIENTE

Los precios europeos del gas vuelven a subir. La última vez, las utilities se vieron desbordadas.

cerca de 75 €/MWh

casi 3× desde el mínimo reciente



LA REACCIÓN EN CADENA

Un movimiento de precios. Cinco problemas.

Precios del gas



Facturas



Llamadas de clientes



Colas



Coste de atención



LO QUE VE EL REGULADOR

El precio y la facturación siguen entre los principales motivos de reclamación.

Reclamaciones por precios

Facturación y gestión de deuda

EL MODELO TRADICIONAL

Cada llamada llega a una persona. Por eso cada pico cuesta más.

100 % agentes humanos

Colas largas

Horas extra

Mayor coste

EL MODELO CON IA

La IA absorbe el volumen. Las personas atienden lo importante.

IA: recordatorios de pago · facturación · renovaciones

Transferencia

Personas: vulnerabilidad · reclamaciones · escalados · VIP

EN PRODUCCIÓN

Misma plantilla. Un equipo mejor aprovechado.

>50 % menos tiempo de gestión en soporte

35–40 % más respuestas

Equipo centrado en retención · cuentas de alto valor · casos urgentes