



SOFTWARE | INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Naturgy incorpora agentes de HappyRobot en atención al cliente

Por **M. Juste**

Naturgy y la *start up* con raíces españolas HappyRobot han cerrado un acuerdo por el que la energética incorporará agentes de IA desarrollados junto a HappyRobot para gestionar llamadas relacionadas con asistencia técnica y reparaciones en el hogar. El agente puede ayudar al usuario a resolver incidencias durante la propia llamada, verificar su

identidad, consultar contratos y coberturas en tiempo real, realizar diagnósticos guiados, registrar automáticamente la información en los sistemas de la compañía. “Cuando es necesario, puede coordinar el envío de un técnico al domicilio”, explica Pablo Palafox, CEO y cofundador de Happy Robot. La colaboración comenzó con una prueba de concepto en áreas como la explicación de facturas, la gestión de lectu-

ras de contador, la resolución de preguntas frecuentes y la asistencia técnica. Tras validar los resultados, Naturgy ha decidido apostar por introducir la IA como una opción complementaria en la atención a sus clientes en su servicio de reparaciones del hogar. Estos agentes se integran directamente en los sistemas y son capaces de ejecutar acciones reales dentro de la operación. “Naturgy es un ejemplo

muy representativo de hacia dónde va el mercado: organizaciones que ya no están experimentando con la IA, sino que están incorporándola a los procesos para ofrecer un mejor servicio”, añade el directivo. Con sede en Estados Unidos pero fundada por tres emprendedores españoles, HappyRobot ha vivido un crecimiento muy rápido en los últimos dos años. Tras entrar en producción con su primer cliente en



Pablo Palafox, consejero delegado y cofundador de HappyRobot.

2024, tiene una valoración de más de 200 millones de dólares. “Trabajamos con más de 150 empresas y con algunas de las organizaciones más importantes de sectores como logísti-

ca, transporte marítimo, industria y tecnología. Entre nuestros clientes figuran compañías como DHL, CMA CGM o Naturgy”, apunta Palafox.