



Empresas & Finanzas

Naturgy lanza un ‘manitas’ con IA para ayudar a reparar los electrodomésticos

Dani, el agente, facilitará el contacto con 1.000 técnicos si no puede resolverlo

Rubén Esteller MADRID.

Naturgy ha lanzado a Dani, un ‘manitas’ desarrollado por Inteligencia artificial que facilita la solución de averías y reparaciones sencillas de aparatos de electricidad y gas natural en el hogar.

El nuevo asistente virtual estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para atender telefónicamente y facilitar consejos para las reparaciones simples de electrodomésticos. Este servicio —completamente gratuito— no requerirá ser cliente de la gasista para poder utilizarlo.

En los casos en los que Dani no sea capaz de resolver la avería, la compañía ofrecerá el acceso a los 1.000 técnicos que tiene repartidos a lo largo y ancho de la geografía nacional para llevar a cabo la reparación en un plazo de menos de tres horas.

En este caso, los clientes con contratos de mantenimiento de Naturgy como Servielectric o Servigas no tendrán que asumir el coste de la reparación, pero para aquellos que no dispongan de este servicio podrán acceder al mismo con el pago de un coste fijo por el desplazamiento que será informado siempre previamente al cliente. De este modo, los usuarios pueden resolver rápidamente cualquier problema con sus electrodomésticos a cualquier hora del día.

Naturgy ya resuelve en estos momentos cerca de 300.000 averías y lleva a cabo más de un millón de visitas a los hogares para revisar y mantener los equipos cada año en todo el territorio nacional.

Estos técnicos de la compañía irán además siempre plenamente identificados como personal de Naturgy, ya que se trata de profesionales cualificados para este tipo de reparaciones y como fórmula para evitar fraudes.



Imagen de recurso de un asistente de Inteligencia Artificial. ISTOCK

La consulta al manitas será gratuita para cualquier usuario que llame

El desarrollo del nuevo asistente virtual ha sido llevado a cabo por la empresa Happy Robot, una *startup* que apunta a convertirse en unicornio con una próxima operación de búsqueda de capital para seguir reforzando sus servicios de plataforma de atención al cliente con IA.

Naturgy ha iniciado ya el despliegue de esta nueva aplicación con un servicio que está ya disponible a tra-

vés de los teléfonos 912015000 o 900408080. El sistema está ya preparado para ser capaz de atender a miles de llamadas a la vez y poder reducir los tiempos de espera y garantizando la atención inmediata. El servicio no ofrecerá, por el momento, información relacionada sobre las facturas de la compañía, aunque si que servirá para poder contratar sus productos de mantenimiento. No obstante, se espera que en posteriores desarrollos se puedan incrementar los servicios de Dani para hacer recomendaciones sobre eficiencia energética o sobre el uso eficiente de estos electrodomésticos.

El agente de inteligencia artificial cuenta también con una serie de palabras claves que llevan directamente a un operador humano, como pue-

de ser el *olor a gas* y en todo casi siempre que el cliente lo solicita lleva automáticamente a una conversación con un operador humano.

Por el momento, el servicio se ofrece únicamente en castellano, pero se espera avanzar para contar con las lenguas cooficiales en los próximos meses e incluso en inglés.

La intención de la compañía es escalar este proyecto, que ahora sólo está disponible en España, a otros mercados de la empresa, así como ir incrementando los servicios que ofrecen a los clientes de su comercializadora.

Justo el año pasado, Naturgy ya llevó a cabo una profunda renovación de su comercializadora para poder facilitar todos estos avances en digitalización.