



Carmen Balagué

Abogada y doctora en Derecho. In-house Lawyer at Ferrer Internacional

Supuesto práctico sobre la aplicación de soluciones de Inteligencia Artificial

1.- Introducción

1.1.- Entorno descriptivo

Nos hallamos en el marco de una empresa (de ahora en adelante, la “empresa”) que ha iniciado un **proceso de transformación interna** por el cual:

- (i) se fomenta una **cultura de cambio** a través de la creación de una Oficina de Transformación y de nuevos departamentos de *Digital Sales*, *Business Intelligence* y *Salesforce Effectiveness*;
- (ii) el **Departamento de Recursos Humanos** (*Each Person*) apuesta por fomentar y desarrollar el *leadership* mediante la potenciación de *soft skills* y por el *upskilling* en los equipos de la fuerza de ventas;
- (iii) se han iniciado **procesos de digitalización** en algunos departamentos;
- (iv) se ha trabajado con el *chatbot IBM Watson* que atiende la Centralita, el Departamento de Quejas y Reclamaciones y deriva de forma efectiva las llamadas que requieren un nivel de respuesta más complejo;
- (v) han creado un **proyecto transversal de Customer Experience** incipiente que trata de mejorar el potencial de los clientes, ofreciéndoles servicios de valor añadido.

1.2.- Detección de oportunidades

Uno de los departamentos de la Empresa (el de *Supply Chain* dentro del área de Logística) ha iniciado un **proyecto de m ...**

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |