

# Reto Chile;

*Optimización de respuesta al usuario*

**Consultas sin barreras:  
¿Cómo podemos simplificar y agilizar las  
respuestas a los requerimientos de los usuarios?**

Ficha de definición del reto

15/02/2022

## El porqué del reto

Las autopistas concesionarias de Globalvia en Chile cuentan con sistemas de peaje *free flow*. Dicha aplicación permite el paso de los vehículos sin que se requiera detener ni interferir la marcha de los usuarios para el cobro de la tarifa. Se trata de un sistema de postpago similar a otros servicios como el agua potable, la energía eléctrica o el teléfono y esto genera un elevado volumen de solicitud de consultas por parte de los usuarios de la autopista.

## Contexto actual

Actualmente un usuario de la autopista contacta directamente con Globalvia a través de varios canales, cómo las oficinas de atención al cliente, correo electrónico, RRSS, *call center* o correo tradicional. Este gran flujo de entrada de información dificulta y ralentiza el proceso de resolución de incidencias.

Los motivos de contacto pueden ser la revisión de los importes en las facturas, información adicional o reclamaciones, entre otros.

**¿Cómo podemos simplificar y agilizar la clasificación y respuestas de los requerimientos de los usuarios?**

## ¿Qué buscamos?

Buscamos soluciones **innovadoras, eficientes y robustas** que permitan a Globalvia **optimizar los procesos de atención al usuario:**

- ✓ *Soluciones de procesamiento del lenguaje natural*
- ✓ *Tecnologías Deep Learning*
- ✓ *Soluciones de ChatBots, robustos y ya implementados con grandes bases de datos*
- ✓ *Soluciones de Robotic Process Automation*

Este no es un listado exhaustivo de soluciones,  
si crees que tu idea resuelve el reto,  
**¡no dudes en contárnosla!**