AI Congress Barcelona

20 - 21 - 22 OCT 2026

Auditori L'illa

Un esdeveniment de:

CIDAI Centre of Innovation for Data tech and Artificial Intelligence

Organitzat per:

eurecat

Alineat amb l'Estratègia Catalunya IA 2030:

Generalitat de Catalunya

Segueix-nos a:

#AICongressBCN

aicongress.barcelona

Patrocinadors OR:

CaixaBank TECH

conversia compliance is our business

forvis mazars & infini DIGITAL EFFICIENCY

orange Empresas

raona coding corporate futures

softeng Maximize the cloud. Securely.

Patrocinadors PLATA:

apdcat Autoritat Catalana de Protecció de Dades

LABORAL kutxa

Col·laboradors:

Barcelona

BSC Barcelona Supercomputing Center Centro Nacional de Supercomputación

CVC Centre de Visió per Computador

i2cat

UPC Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona Tech

IDEAI Intelligent Data Science and Artificial Intelligence Research Center



Albert Rodrigo
Especialista en IA i Dades
Orange Empresas

PONÈNCIA:

COM ORANGE UTILITZA LA IA PER LIDERAR LA SATISFACCIÓ DEL CLIENT



Presenta:

Joan Mas
Director
CIDAI



Cómo Orange utiliza la IA para liderar la satisfacción del cliente

Albert Rodrigo Barnés · AI & Data Specialist

AI Congress Barcelona 2026 · Barcelona, 21 de octubre 2026

Orange España

(*) Datos CNMC Mayo 2026

+33 M
de líneas totales

Líderes
por número de clientes

41 %
Cuota de mercado líneas móviles

13
marcas

+355.000
Llamadas atendidas al día

¿Qué resolveremos en esta presentación?

Impacto en clientes a partir del uso de la IA

IMPACTO EN LA EXPERIENCIA Y EN LOS RESULTADOS

1.000

bajas evitadas cada mes

−14 %

interacciones sin solución

Nuestra generación de contact centers

Integración y automatización total

OMNICANAL
Voz · WhatsApp · Web · Mensajería

CONOCIMIENTO
Documentos · Web · Datos

INTEGRADO
CRM · ERP · APIs

SUPERVISADO
Transferencia · Monitorización

RESOLVER

Agente virtual omnicanal

Resuelve consultas y procesos de principio a fin.

Agente Virtual de IA

ASISTIR

Asistente para agentes

Contexto · Resumen · Recomendación

Escucha activa · Transcripción


Nuestra obsesión:
#1 Satisfacción del cliente

El punto de partida

Si solo escuchas el 3 % de tus conversaciones, decides a ciegas.

Tus clientes ya te han dicho todo lo que necesitas saber

97 % de la voz del cliente se queda fuera de tus decisiones

CONOCIMIENTO

- Volumen inabordable
- Información fragmentada

¿Cuál es nuestro reto?

Una respuesta rápida a estas 6 preguntas

1. ¿Por qué nos contactan nuestros clientes?
2. ¿Qué ocurrió durante la interacción?
3. ¿Hacemos lo que decimos que vamos a hacer?
4. ¿Cómo se siente el cliente después de la interacción?
5. ¿Afecta a los resultados?
6. Planes de mejora individual

Objetivo Transformar dato desaprovechado en decisiones

De la conversación al insight

Vision 360 del cliente y del negocio

01 CONVERSACIONES

TODAS LAS MARCAS DEL GRUPO

- guuk
- Yoigo
- MásMóvil
- pepephone
- Orange
- R Cable
- Jazztel
- Euskaltel
- Simyo

MULTIPLES CANALES DE CONTACTO

- Genesys
- Avaya
- WhatsApp
- Externas
- Canales digitales

02 IA QUE ENTIENDE

Sistema Speech to Text

Escucha

Comprende

Clasifica

Anonimiza

03 VISIÓN 360º

191

KPIs por interacción

Entiende al cliente
- Intención
- Motivo
- Sentimiento

Anticipa el abandono
- Retención
- Riesgo de churn

Mejora la atención
- Atención
- Fidelización

+40 casos de uso

04 IMPACTO

Conocimiento del cliente

−10	↑	+
ptos. churn	Campañas más orientadas	Nuevos negocios

Conocimiento de la atención

Planes de mejora individualizados

Flujo

Procesamos +355.000 llamadas al día

1 **ENTRADA**
Transcripciones + contexto

2 **REPOSITORIO**
Código + orquestación

3 **ANONIMIZACIÓN**
Elimina datos sensibles

GDPR

4 **PARALELIZACIÓN**
Miles de tareas

5 **LLM**
Mejor modelo por caso

LLAMA 2 · Gemini · IA · MISTRAL AI_ · ChatGPT

6 **SALIDA ESTRUCTURADA**
JSON validado

7 **BIGQUERY**
Almacén de datos

8 **RESULTADO**
KPIs listos para usar

PRIVACIDAD | **MULTI-LLM** | **<24H** de la llamada al dato

El negocio recibe datos consistentes, fiables y utilizables.

De entender la conversación a actuar sobre el negocio

Algunos de los casos de uso ya desarrollados

CUADROS DE MANDO | DATA WAREHOUSE | CHAT EN LENGUAJE NATURAL

COMPRENDER

Entender cada conversación

Tipificación automática · Tono

MEJORAR

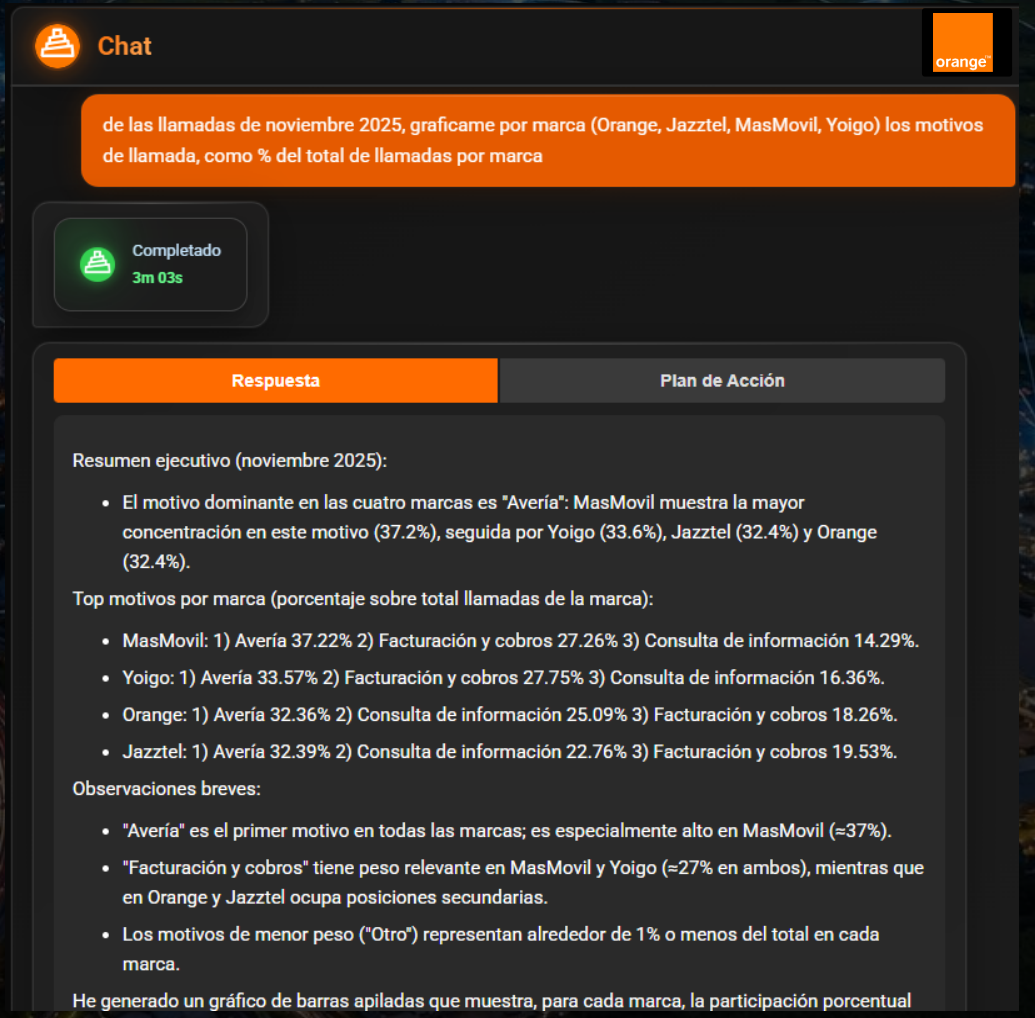
Elevar calidad y conversión

Control de oferta · Calidad de venta

ANTICIPAR

Actuar antes que el cliente

Señales de riesgo · Chat



El impacto

Cada conversación, una oportunidad para resolver, vender y fidelizar

LA ESCALA Y LA EFICIENCIA QUE LO HACEN POSIBLE

355.000	191	+40	+900
llamadas/día	KPIs/interacción	casos de uso	usuarios

IMPACTO EN LA EXPERIENCIA Y EN LOS RESULTADOS

1.000	2.777 h	1 M€	+13,5 %	+25 %	−14 %
bajas evitadas cada mes	ahorradas al día	ahorrado	en ventas	de conversión	interacciones sin solución
				Tras oferta comercial	

Más resolución. Menos abandono. Más valor en cada interacción.

La IA no solo permite escuchar más: permite actuar mejor.

Te explicamos cómo lo hacemos.



Albert Rodrigo Barnés
AI & Data Specialist

albert.rodrigo@orange.es
+34 656 163 936

AI Congress Barcelona

20 - 21 - 22 OCT 2026

Auditori L'illa

Un esdeveniment de:

CIDAI Centre of Innovation for Data tech and Artificial Intelligence

Organitzat per:

eurecat

Alineat amb l'Estratègia Catalunya IA 2030:

Generalitat de Catalunya

Segueix-nos a:

#AICongressBCN

aicongress.barcelona

Patrocinadors OR:

CaixaBank TECH

conversia compliance is our business

forvis mazars & infini DIGITAL EFFICIENCY

orange Empresas

raona coding corporate futures

softeng Maximize the cloud. Securely.

Patrocinadors PLATA:

apdcat Autoritat Catalana de Protecció de Dades

LABORAL kutxa

Col·laboradors:

Barcelona

BSC Barcelona Supercomputing Center Centro Nacional de Supercomputación

CVC Centre de Visió per Computador

i2cat

UPC Universitat Politècnica de Catalunya Barcelona Tech

IDEAI Intelligent Data Science and Artificial Intelligence Research Center