

Nombre de la empresa	TARECA VENDING, S.L.			Código del reto	08.1
Tipo de reto	Proceso	Tecnología	Negocio	Producto	
Reto específico	Agente de IA para la gestión de incidencias recibidas en Call Center de apps a ERP, con inicio de proceso de atención y resolución				
Descripción			Cómo podríamos		
<p>En TARECA tenemos un sistema de recogida de incidencias de nuestras expendedoras que descansa en diversos canales de comunicación.</p> <p>La adecuada atención y solución de dichas incidencias implica una respuesta rápida y coherente con la tipología, importancia, urgencia, criticidad de las mismas... Y de las necesidades de los clientes</p> <p>Además, cada incidencia ha de quedar debidamente registrada en nuestro ERP</p>			<p>Servirnos de un Agente de IA para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestión de incidencias, desde su recogida por los diversos canales de nuestro Call Center,</li> <li>• para dar paso al inicio del proceso adecuado de resolución,</li> <li>• implicando a los recursos correspondientes de la empresa,</li> <li>• y con registro en nuestro ERP</li> </ul>		
Restricciones o requisitos específicos			Perfil del colaborador que buscamos		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad agentica contrastada en proyectos anteriores</li> <li>- Compatibilidad de los softwares</li> <li>- Gestión de datos conforme a la legalidad vigente</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencias previas en implantación de soluciones de IA Agentica</li> <li>- Conocimiento de la gestión de atención al cliente.</li> <li>- Con compromiso total con el tema de la ciberseguridad</li> </ul>		
Palabras Clave	#Productividad #Simplicidad #Comunicación #Atención al cliente.				
Indicadores objetivo	KPI #1: ROI	KPI #2: Disminuir 50% tiempos gestión incidencias	KPI #3: tiempos integración		



# SPIN OFFS EMPRESARIALES

## FORMULACIÓN DE RETOS