

# Lenovo Hybrid AI Advantage™ con soluciones de NVIDIA

## Atención al cliente



**A medida que las expectativas de los clientes evolucionan y las demandas de atención aumentan, las empresas están recurriendo a agentes de atención al cliente impulsados por IA para mejorar la eficiencia, la capacidad de respuesta y la personalización, estableciendo nuevos estándares en la experiencia del cliente.**

Los agentes con IA simplifican las interacciones, reducen el tiempo medio de resolución (MTTR) y garantizan un soporte constante y de alta calidad en diversos sectores. Esto no solo optimiza los costos operativos, sino que también aumenta significativamente la satisfacción y fidelidad de los clientes.

Según Gartner®, para 2025, el **80 % de las organizaciones de atención y soporte al cliente estarán aplicando tecnología de IA generativa** de alguna forma para mejorar la productividad de los agentes y la experiencia del cliente.<sup>1</sup>

Las empresas que adopten la IA hoy obtendrán una ventaja competitiva, ofreciendo un soporte más rápido, inteligente y personalizado para satisfacer las crecientes demandas de los consumidores modernos.



## ¿Por qué construir un agente inteligente de atención al cliente?

Con la evolución de las expectativas de los clientes, las empresas tienen una oportunidad única de transformar el servicio mediante agentes con IA. Aunque la IA promete mayor eficiencia y una mejor experiencia para el cliente, las organizaciones deben superar desafíos clave para asegurar una integración fluida. Gestionar altos volúmenes de solicitudes, garantizar la consistencia entre los canales de servicio y escalar operaciones sin desbordar el presupuesto son obstáculos críticos en esta transformación.

### Desafíos:

- **Gestionar altos volúmenes de solicitudes:** Los equipos de soporte a menudo enfrentan dificultades para manejar picos de demanda, lo que genera retrasos y frustración. Las soluciones impulsadas por IA deben diseñarse para gestionar eficientemente altos volúmenes, manteniendo la precisión y capacidad de respuesta.
- **Garantizar consistencia entre los canales de servicio:** Los procesos manuales y la alta rotación de personal generan inconsistencias en la atención. Las empresas deben asegurarse de que los agentes con IA ofrezcan un soporte uniforme y de alta calidad en todos los puntos de contacto con el cliente.
- **Escalar sin sobrecargar a los equipos:** Brindar soporte 24/7 exige mucho del equipo y del presupuesto. Las soluciones con IA deben equilibrar la automatización con la supervisión humana, garantizando una escalabilidad sostenible sin comprometer la excelencia en el servicio.



Los agentes de atención al cliente con IA aprovechan los datos empresariales y las interacciones en tiempo real para ofrecer un soporte inteligente, continuo y sin fricciones. Estas soluciones avanzadas automatizan los flujos de trabajo, optimizan las operaciones y mejoran la experiencia del cliente con precisión y eficiencia.

Al integrar IA, las empresas pueden responder de forma más rápida y precisa a las necesidades del cliente, garantizando que cada interacción sea eficiente y altamente personalizada.



### Retail y e-commerce

Chatbots con IA para atención al cliente instantánea y recomendaciones de productos.



### Telecomunicaciones

Guías de solución de problemas con IA y soporte de autoservicio.



### Servicios bancarios y financieros

Agentes con IA para consultas sobre transacciones, detección de fraudes y asesoramiento financiero.



### Salud

Soporte al paciente con IA para programación de citas y verificación de síntomas.



### Viajes y hospitalidad

Asistentes con IA para gestión de reservas y actualizaciones de viaje en tiempo real.



## Ventajas de Lenovo y NVIDIA para agentes de atención al cliente

Lenovo y NVIDIA están redefiniendo el servicio al cliente con agentes impulsados por IA, ofreciendo soporte instantáneo y personalizado mediante la integración de IA en los flujos de trabajo del servicio. Estas soluciones ayudan a las organizaciones a:

- ✓ **Aumentar la productividad:** La generación dinámica de bases de conocimiento y la traducción automatizada eliminan barreras de comunicación, empoderando tanto a los agentes como a los clientes.
- ✓ **Aumentar la agilidad:** Los chatbots con IA, impulsados por automatización inteligente, brindan respuestas instantáneas incluso a consultas complejas.
- ✓ **Innovar con confianza:** El enrutamiento inteligente garantiza que los problemas complejos lleguen a los expertos adecuados, mejorando la precisión y generando conversaciones más relevantes.

Ejemplo práctico: El agente de atención al cliente con IA de Lenovo ha mejorado drásticamente la eficiencia en la resolución de problemas y en el soporte de centros de contacto. Los insights generados por IA brindan contexto relevante y soluciones sugeridas a los agentes humanos antes y durante las llamadas, **reduciendo los tiempos de atención en promedio un 20 %.**

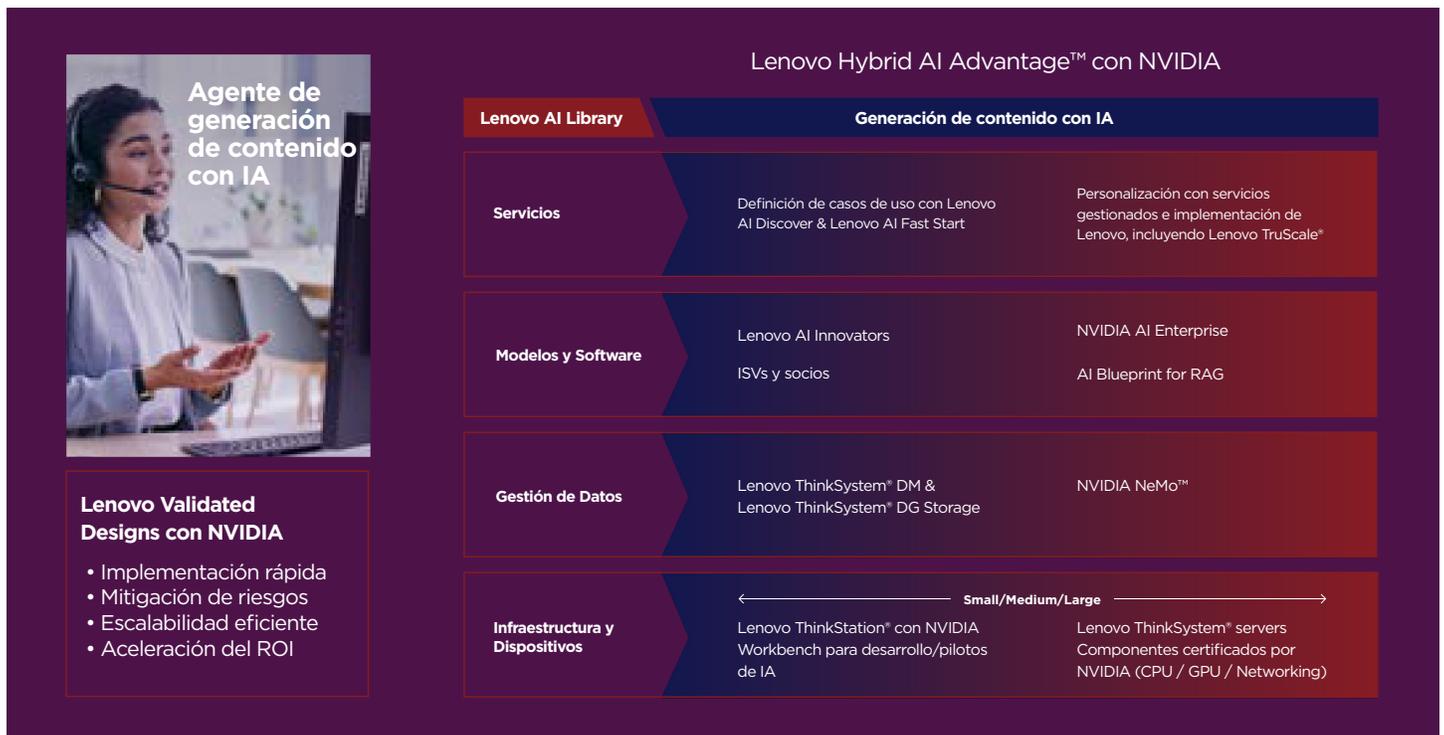
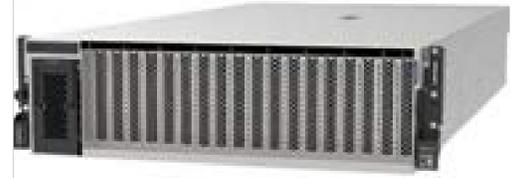
En paralelo, **hasta un 40 % del tráfico puede redirigirse desde canales de alto costo**, como llamadas con agentes en vivo, hacia canales de autoservicio más eficientes con el agente de IA de Lenovo.

# Construyendo agentes de atención con Lenovo y NVIDIA

Lenovo y NVIDIA han desarrollado conjuntamente soluciones avanzadas de IA híbrida orientadas a empresas. Estas soluciones se basan en la fábrica de IA híbrida de Lenovo, utilizando **Lenovo Validated Designs** modulares y escalables que garantizan confiabilidad, velocidad y facilidad de implementación. Al utilizar sistemas Lenovo certificados por NVIDIA, energéticamente eficientes y con la tecnología de cómputo acelerado más reciente, junto con **NVIDIA Enterprise Reference Architectures**, estas soluciones minimizan los riesgos de implementación. **Las configuraciones flexibles y las opciones de escalado ayudan a los equipos de atención y soporte a reducir los tiempos de respuesta de horas a minutos o incluso segundos.** Estas fábricas de IA híbrida ofrecen soluciones versátiles y escalables que llevan la IA directamente a tus datos, manteniéndolos confidenciales.

La opción de fábrica de IA híbrida de Lenovo para centros de datos utiliza el **Lenovo ThinkSystem SR675 V3 server**, equipado con **NVIDIA H200 NVL GPUs, NVIDIA Networking y NVIDIA AI Enterprise Software (NVAEI)**, ofreciendo un rendimiento excepcional para cargas de trabajo de IA y HPC. La plataforma puede escalarse desde un solo servidor con solo 4 GPUs como entorno inicial, hasta una **unidad escalable en rack (GSU)** como solución de infraestructura turnkey, permitiendo que empresas de todos los tamaños implementen rápidamente una fábrica de IA híbrida o amplíen su infraestructura de TI existente.

Lenovo ThinkSystem SR675 V3 Server



# ¿Por qué elegir Lenovo y NVIDIA para IA empresarial?

## Productividad

Acelera el valor del negocio con IA

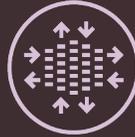


## Lenovo AI Library

Implementa, adopta y administra agentes de IA comprobados y casos de uso optimizados con NVIDIA

## Agilidad

Construye y opera tu IA híbrida de manera eficiente



## Hybrid AI Factory

Optimiza el rendimiento y la eficiencia energética con Lenovo Validated Designs y plataformas basadas en sistemas certificados por NVIDIA y Enterprise Reference Architectures

## Confianza

Administra y protege todos tus datos y activos de IA



## Lenovo AI Innovators

Accede a ISVs de IA validados por Lenovo y a nuestro ecosistema de socios con NVIDIA

## Mejora hoy mismo tu atención al cliente con IA

Transforma tus operaciones de atención al cliente con soluciones impulsadas por IA de Lenovo y NVIDIA. Contáctanos para ver una demo, probar tu propia solución con tus propios datos y descubrir cómo Lenovo y NVIDIA pueden elevar tu estrategia de interacción con el cliente.

[www.lenovo.com/hybridai](http://www.lenovo.com/hybridai)

**Fuente**

<sup>1</sup> Gartner, "Hype Cycle for Customer Service and Support Technologies," agosto de 2023

© Lenovo 2025. Todos los derechos reservados. v1.00 Marzo de 2025. Lenovo, el logotipo de Lenovo, Smarter Technology for All, ThinkCentre, ThinkPad, ThinkStation y ThinkSystem son marcas comerciales o registradas de Lenovo. NVIDIA, el logotipo de NVIDIA y NVIDIA NeMo son marcas comerciales y/o registradas de NVIDIA Corporation en los Estados Unidos y otros países.

