

Caso de éxito IA – Netgate (Uruguay)

The logo for Netgate, featuring the word "NETGATE" in a purple, sans-serif font. The letter "G" is stylized with a green circular graphic element.The logo for Expand, featuring the word "EXPAND" in a dark blue, sans-serif font. The letter "X" is stylized with a light blue diagonal line. Below the word "EXPAND" is the tagline "OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE" in a smaller, light blue font.

Netgate automatiza campañas de renovación y ventas con IA, optimizando el CX. La gestión diaria incorpora IA para el control y análisis de protocolos, con modelos matemáticos que efectivizan conversiones.

"Desde que sumamos la IA en nuestro centro de atención, logramos detectar patrones en tiempo real y mejorar la comunicación con nuestros clientes. Ahora, el procesamiento de los audios se da de forma automática, lo que nos vuelve más ágiles y efectivos. ¡La calidad del servicio dio un gran salto!"

**Carolina Guerra, Depto. Operaciones
Netgate, Uruguay**

+INFO : expand.com.uy

EMAIL : info@expand.com.uy

LINKEDIN : <https://www.linkedin.com/company/expand/>

Netgate: IA y Modelos Matemáticos para una Gestión Inteligente

- **Automatización Omnicanal**

Netgate optimizó la gestión de múltiples canales gracias a asistentes virtuales que automatizan consultas frecuentes. Esto redujo la carga operativa de los agentes y mejoró la experiencia del cliente. Además, en picos de demanda o fuera de horario, los asistentes de IA garantizan atención inmediata, optimizando la contactabilidad y los KPIs.

- **Calidad de Atención en Tiempo Real**

La IA no solo mide indicadores básicos, sino que analiza la resolución en el primer contacto, identificando patrones de mejora. La transcripción y análisis automático de audios redujo costos y liberó a los supervisores de tareas repetitivas, permitiendo un enfoque más estratégico en la gestión de calidad.

- **Reducción de Tiempos de Espera**

Los largos tiempos de espera afectaban la percepción del servicio. La IA comenzó a atender de inmediato consultas frecuentes, reduciendo la carga de contactos para los agentes y los tiempos de espera. Además, se logra identificar temas recurrentes y palabras clave, optimizando el flujo de trabajo.

- **Menos Espera, Más Eficiencia**

Los tiempos de espera se redujeron drásticamente con la IA atendiendo consultas frecuentes al instante. Además, el análisis de palabras clave y tendencias permitió optimizar el flujo de trabajo, agilizando la atención sin perder personalización.

- **Escucha Activa de los Agentes**

Los agentes son una fuente clave de información. Las herramientas de IA analizan sus interacciones para detectar tendencias y enriquecer discursos. Los modelos matemáticos convierten estos datos en insights accionables, mejorando la comunicación y anticipando necesidades.

- **Integración Inteligente con BI y Sistemas de Gestión**

La dispersión de información era un desafío. Ahora, con IA y procesamiento de lenguaje natural, los reportes son detallados y la integración en tiempo real mediante web services garantiza una visión 360° de los procesos.

Módulos Activados

Asistentes de IA Internos


Análisis IA de Llamadas + Calidad

IA Aplicada a la Renovación de Planes

Modelos Matemáticos Para Toma de Decisiones

Bots IA para la Atención fuera de hora

Integración con CRM



La IA analiza interacciones para identificar patrones y mejorar speechs. Gracias a modelos matemáticos, los datos se transforman en insights accionables que permiten abordar problemas de manera proactiva.