

Agente inteligente de incidencias para Orange

Orange quiere mejorar la experiencia de los clientes que reportan problemas de conexión en casa.

Vuestro reto consiste en diseñar y prototipar un agente de IA capaz de acompañar al cliente desde que comunica una incidencia hasta que recibe una solución o se deriva correctamente a un agente humano.

El agente deberá consultar documentación pública, interpretar el problema del cliente, hacer preguntas relevantes, proponer pasos de diagnóstico, decidir si procede abrir una incidencia técnica y generar un resumen final para el agente humano o sistema de ticketing.

No se proporcionará información interna de Orange. Toda la información funcional deberá proceder de fuentes públicas o de datos sintéticos generados por el equipo.

Escenario concreto

Cliente: “Desde ayer no tengo internet en casa. He reiniciado el router varias veces, trabajo en remoto y necesito solución urgente. En WhatsApp me han dicho una cosa y por teléfono otra. Si esto sigue así me doy de baja.”

El agente debe:

- Entender el problema.
- Clasificar la incidencia: sin conexión, lentitud, WiFi, router, posible avería de línea, instalación, cita técnica, etc.
- Consultar una base de conocimiento pública.
- Guiar al cliente paso a paso.
- Detectar frustración o riesgo de baja.
- Decidir si debe escalar a humano.
- Generar un ticket estructurado.

Fuentes abiertas permitidas

- Web pública de Ayuda Orange.
- Páginas públicas de contacto.
- FAQs sobre router, fibra, WiFi, app Mi Orange, WhatsApp y servicio técnico.
- Información pública de canales de atención: WhatsApp oficial, app Mi Orange y teléfono.
- Datos sintéticos creados por ellos.

Entregables:

Demo funcional

- Chatbot, asistente web, copiloto o agente conversacional.

Base de conocimiento

- RAG con fuentes públicas.
- Citas o enlaces a las fuentes usadas.

Flujo de resolución

- Diagnóstico.
- Preguntas al cliente.
- Recomendación.
- Escalado.

Ticket automático

- Tipo de incidencia.
- Urgencia.
- Resumen.
- Pasos ya probados.
- Recomendación para agente humano.

Métricas

- Tiempo estimado de resolución.
- Nivel de confianza.
- Satisfacción esperada.
- Probabilidad de escalado
- Riesgo de baja