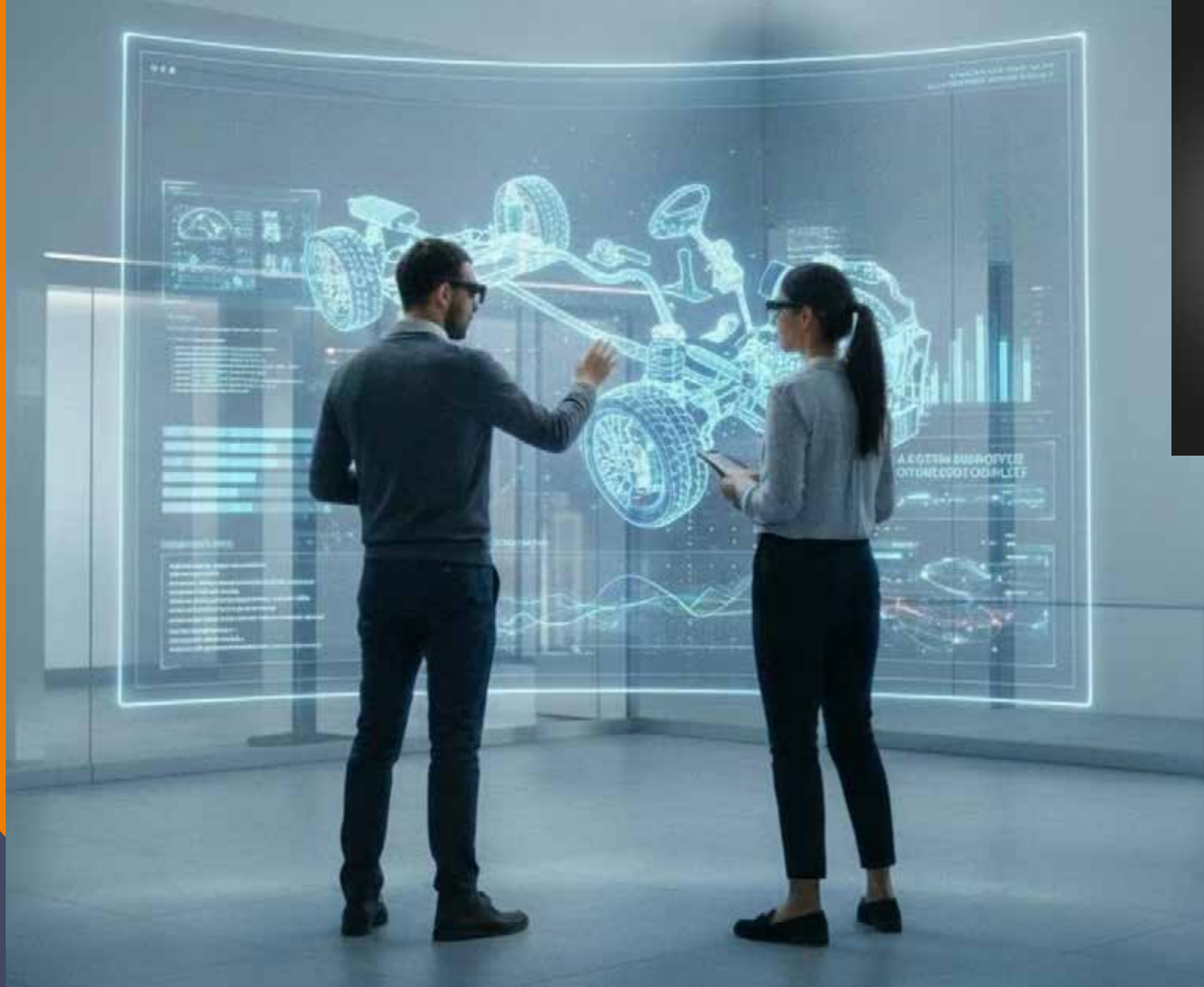




ACTUALIDAD

Service Next ya integra esta tecnología en varias de sus soluciones

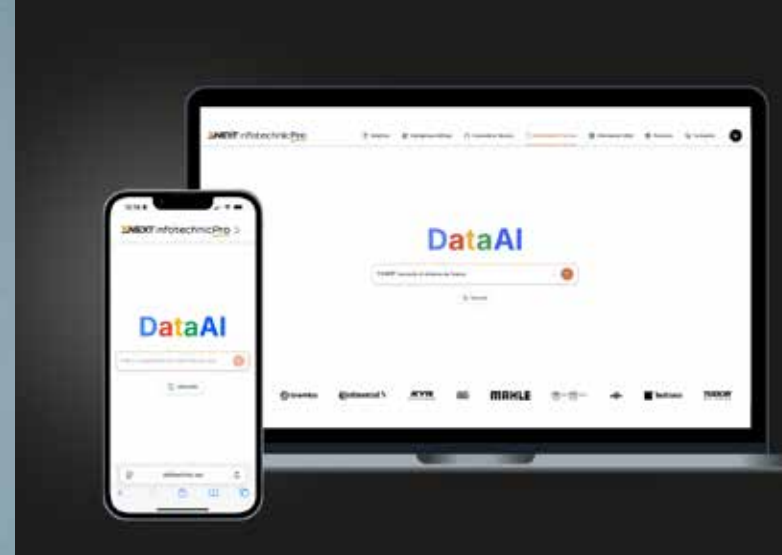
LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL AL SERVICIO DEL TALLER

La compañía tecnológica incorpora inteligencia artificial en distintas herramientas para mejorar el acceso a información técnica, la gestión y la atención al taller.

La inteligencia artificial empieza a tener aplicaciones reales en el día a día del taller. La digitalización del taller avanza al mismo ritmo que la complejidad de los vehículos. Cada vez hay más sistemas electrónicos, más información técnica y más procesos que gestionar. En este contexto, la inteligencia artificial empieza a incorporarse a herramientas pensadas para facilitar el trabajo diario del profesional.

LAS SOLUCIONES YA OPERATIVAS

Service Next ha integrado esta tecnología en diferentes soluciones que ya utilizan talleres en su actividad diaria. Una de ellas es Next GO, el programa de gestión del taller. En este caso, la inteligencia artificial se utiliza para ayudar a abrir y clasificar los tickets de atención al cliente dentro del servicio de Customer Care. De esta forma, las consultas se registran y organizan con mayor rapi-



“MÁS QUE UNA TECNOLOGÍA FUTURISTA, LA IA SE ESTÁ CONVIRTIENDO EN UNA HERRAMIENTA PARA ACCEDER ANTES A LA INFORMACIÓN Y ORGANIZAR MEJOR EL TRABAJO EN EL TALLER.”

dez, lo que permite gestionar mejor las incidencias y reducir los tiempos de respuesta.

Dentro de Next GO también se utiliza inteligencia artificial en el chat de ayuda del propio programa. Cuando el usuario tiene una duda sobre el funcionamiento del software, puede plantearla directamente en el chat. El sistema interpreta la pregunta y responde utilizando la información del manual de uso del programa. No se trata de un chatbot convencional, sino de una herramienta que analiza la consulta y ofrece la respuesta más relevante según la documentación disponible.

TRABAJANDO CON IA

La inteligencia artificial también está presente en el servicio de consultoría técnica. Cuando un taller llama para realizar una consulta, la primera atención puede realizarla un sistema de inteligencia artificial con el que el profesional puede hablar directamente. Este sistema registra la consulta y abre el ticket correspondiente para que los técnicos especializados puedan analizar el caso y dar respuesta. Gracias a este proceso se agiliza la gestión de las consultas y se gana capacidad de atención en el servicio.

Otra de las soluciones más recientes es Data AI, una plataforma de información técnica basada en inteligencia artificial. Su funcionamiento es sencillo: el usuario introduce la matrícula del vehículo y explica qué información necesita. A partir de ahí, el sistema responde en formato chat con la documentación técnica correspondiente, ya sea para consultarla directamente o para descargarla.

Esto permite localizar información técnica de forma más rápida y acceder a los datos necesarios sin tener que buscar en diferentes fuentes. Para el taller, supone una forma más ágil de encontrar la información necesaria para realizar una reparación o diagnóstico.

<https://servicenext.eu>

DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Marc Blanco, director de operaciones en Service Next nos comenta lo importante que resultan las nuevas tecnologías y especialmente las basadas en la digitalización hacia la consecución de la eficiencia en el taller; en sus palabras: “la digitalización y la inteligencia artificial avanzan en paralelo. Hoy es imprescindible que el taller trabaje con herramientas digitales y deje atrás procesos basados en papel. En ese entorno, la inteligencia artificial permite acelerar muchos procesos y reducir tareas burocráticas, ayudando a que el taller dedique más tiempo a lo realmente importante: reparar”.



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN IA

Service Next también desarrolla proyectos propios basados en inteligencia artificial dentro de su área de innovación. Un ejemplo es el asistente virtual presentado en el Mobile World Congress 2026. Este desarrollo muestra el trabajo tecnológico de la compañía en IA, aunque por ahora no está pensado como un producto para talleres.

