



Desde la página de inicio es posible acceder al resto de contenidos.



El blog es un punto de encuentro donde tienen cabida todo tipo de temas.

# Irene, el rostro más popular de la **RED 2.0** de Renfe

La asistente virtual se ha convertido en el símbolo del ecosistema de aplicaciones interactivas diseñadas por el grupo para facilitar la relación con sus usuarios

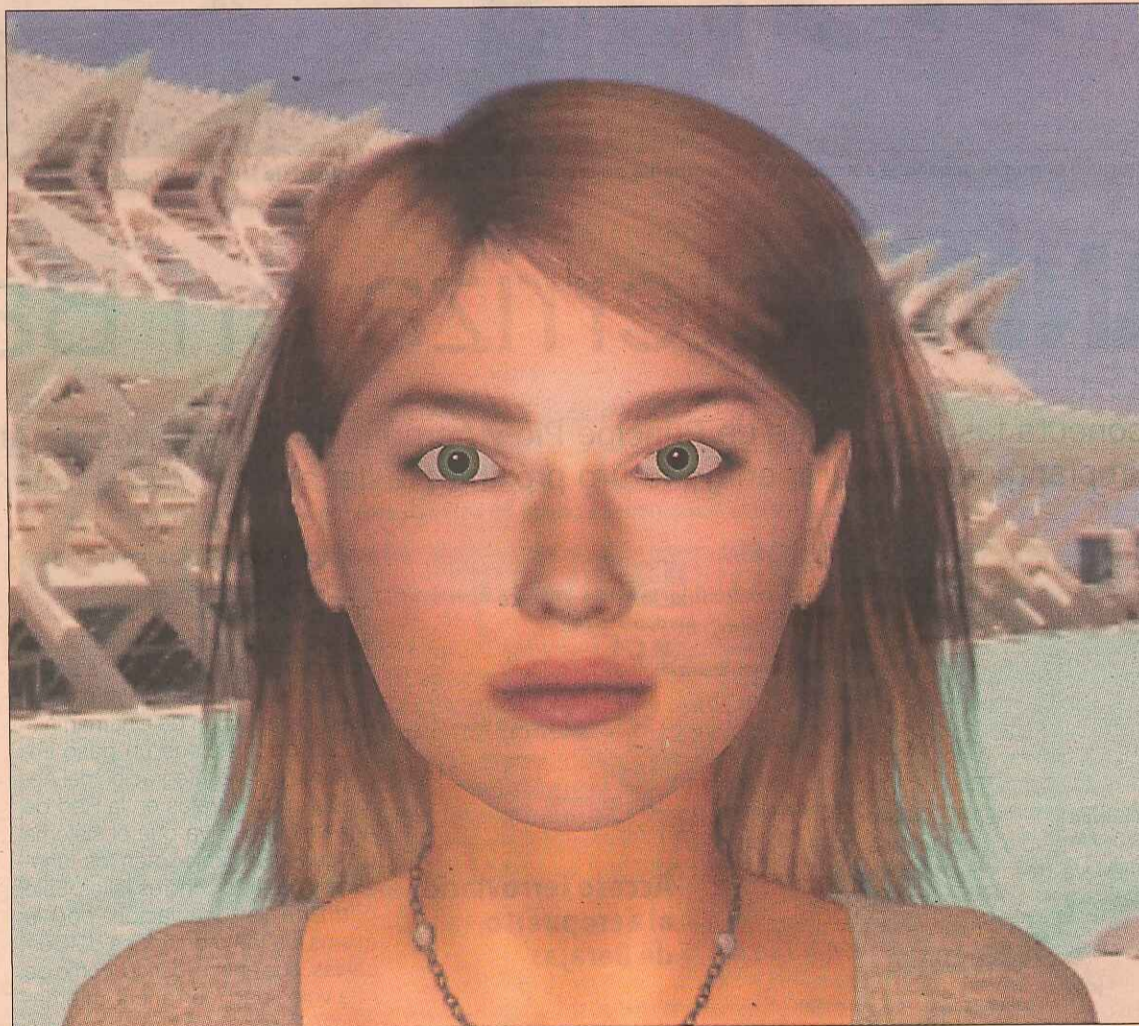
**J**oven, atractiva, locuaz y educada, Irene se ha convertido, desde su "fichaje" en julio de 2010, en la empleada más popular de Renfe. La asistente virtual de la compañía ferroviaria es el rostro emblemático de la fuerte apuesta que el grupo está haciendo por los servicios de información a través de la web 2.0. Así, con la creación de perfiles en Facebook y Twitter, un canal propio en Youtube, un blog corporativo, el lanzamiento de diversas aplicaciones para teléfonos inteligentes, y sobre todo, la ayuda online de Irene, la empresa ha conformado todo un ecosistema que facilita la interactividad en sus relaciones con los clientes y con los medios de comunicación que cubren sus actividades.

La presencia de Renfe en las redes sociales comenzó en marzo de 2008 con la creación de su cuenta en Youtube, un canal que ha sido reestructurado este año con la incorporación de más vídeos infor-

**Contesta cerca de 9.000 consultas diarias o, lo que es lo mismo, 1,2 millones al año**

mativos, publicitarios y divulgativos. A este estreno le siguió la remodelación de la página web ([www.renfe.com](http://www.renfe.com)) en julio de 2010 y la creación de un blog corporativo ([www.renfeblog.com](http://www.renfeblog.com)).

Es precisamente en la web donde presta sus servicios la asistente virtual Irene, encargada de responder cerca de 9.000 consultas diarias o, lo que es lo mismo, 1,2 millones. Irene también es imagen de la recientemente estrenada página de Facebook ([www.facebook.com/renfe](http://www.facebook.com/renfe)), donde sus seguidores pueden conocer, entre otros contenidos, las promociones y ofertas actuales de la compañía, así como aspectos curiosos y de interés que no tienen cabida en la comunicación tradicional



La asistente virtual de Renfe está a disposición de los viajeros a través de diferentes soportes: tableta, móvil, teléfono inteligente, portátil, etcétera.

como escapadas en tren y los mejores trayectos para usar este medio de transporte en vacaciones.

Otra de las innovaciones de Renfe en 2011 ha sido el perfil de Twitter (@renfe), centrado en dar información de servicio a medios de comunicación y clientes y que, desde su apertura en febrero, ha conseguido más de 2.800 seguidores. Se trata de un crecimiento que se hizo a través de este canal para informar de las interrupciones de servicio de cercanías y Media Distancia a causa del terremoto de Lorca en mayo pasado.

Además, la página web de Renfe cuenta con un motor de búsqueda de Google, lo que facilita y mejora la experiencia del usuario en la navegación y favorece el acercamiento de los clientes a los servicios de la operadora. Gracias a estas herramientas, la web del grupo ferroviario se ha convertido en una de las tres más utilizadas del sector de viajes en España. Con 6,4 millones de visitas al mes, se sitúa tras Google Maps y eDreams, y destaca frente a Vueling e Iberia. Y en esto, por supuesto, mucho ha tenido que ver Irene, que siempre estará encantada de atenderle.

## Bastante más que un simple buscador

Irene es mucho más que un simple buscador. Se pueden mantener conversaciones con ella y aunque el usuario debe ofrecerle sus preguntas por escrito, ella tiene su propia voz. De los más de dos millones de diálogos que ha mantenido en sus 15 meses en la plantilla del operador, el 69% han estado relacionados con la actividad principal de Renfe: horarios de trenes, precios de billetes, descuentos, lugares y opciones de compra, condiciones de equipaje, etc. En el 18% de los contactos, los clientes le han reclamado aclaraciones sobre cuestiones tangenciales al negocio de la operadora, tales como lugares donde encontrar una



Aplicaciones para smartphones.

consigna, relación de autobuses o metro para hacer transbordos o servicios que se pueden encontrar en las distintas estaciones. Pero Irene no se limita a contestar preguntas. También es capaz de proporcionar enlaces de interés para su interlocutor (web de hoteles, callejeros, el tiempo, ayuntamientos, museos o agenda cultural de la localidad). Esta habilidad adicional es posible porque la asistente virtual deduce lo que se le solicita en función de la cuestión que se le ha planteado. Para entablar una conversación con ella, los usuarios entran en la web y pinchan el recuadro "preguntar a Irene" en la pantalla de bienvenida. De manera inmediata recibirá el saludo: "Soy Irene, asistente virtual de Renfe. Encantada de atenderle. Escriba la pregunta que desea en el apartado superior y le responderé al instante". En las horas punta, la cantidad de preguntas obliga a Renfe a poner al servicio de esta herramienta hasta tres servidores.