NUANCE | WHAT'S NEXT BLOG

IA para Contact Centers, Interacción con el cliente multicanal

El contact center impulsado por la IA, parte 1: Crear experiencias digitales atractivas

Tony Lorentzen | General Manager & Senior Vice President, Intelligent Engagement

8 diciembre 2022



Con el anuncio de la nueva Plataforma de Contact Center Digital de Microsoft, Microsoft y Nuance hemos demostrado nuestro compromiso de poner a nuestros clientes en primer lugar para ayudarles a conseguir sus objetivos. Descubre cómo, juntos, estamos ayudando a nuestros clientes a crear experiencias digitales atractivas y personalizadas para atraer y retener a más clientes, y lograr resultados de negocio extraordinarios.

Este blog se publicó originalmente, en inglés, en Microsoft.com.

Hoy en día, los clientes esperan recibir una atención más personalizada y un servicio más atractivo cuando contactan con las empresas. Quieren un autoservicio inteligente y flexible, capaz de ofrecerles una experiencia digital 360 en el canal que más les convenga. También esperan que los agentes, ya sean humanos o virtuales, no solo sepan quiénes son, sino que ya tengan una idea de por qué se dirigen a ellos y cómo ayudarles.

Por eso lanzamos la Plataforma de Contact Center Digital de Microsoft,una plataforma abierta, extensible y colaborativa para ofrecer una atención al cliente omnicanal sin interrupciones a gran escala, construida con las mejores soluciones de IA y la tecnología de Nuance.

Llevar el poder de la IA al contact center

La IA se está convirtiendo rápidamente en una parte esencial de la estrategia de todo contact center, ayudando a mejorar las experiencias de los clientes al tiempo que se reducen los costes, y ayudando a los líderes de los contact centers a lograr sus objetivos de adquisición, fidelización y retención de clientes, al mismo tiempo que aumentan los ingresos.

Ahora, las empresas tienen aún más formas de optimizar su estrategia de experiencia digital gracias a la IA.

El lanzamiento de la plataforma Microsoft Digital Contact Center demuestra nuestro compromiso de poner a nuestros clientes en primer lugar. La plataforma incluye las mejores innovaciones y soluciones de IA de Nuance y Microsoft para ofrecer experiencias de autoservicio inigualables, mejorar la relación con el cliente en tiempo real, experiencias de colaboración con los agentes, las mejores herramientas de analytics, automatizar procesos de negocio, y las tecnologías de IA conversacionales y prevención de fraude más avanzadas del mercado. En esta serie de artículos, describiremos cómo las soluciones de Nuance aportan valor a las soluciones existentes de Microsoft, para formar una verdadera plataforma omnicanal de contact center digital capaz de proteger, analizar, entender, ayudar y resolver cada interacción con el cliente a través de todos los canales.

Mejores experiencias digitales

En esta nueva etapa para el contact center potenciado por la IA, estamos deseando seguir ayudando a nuestros clientes a optimizar sus estrategias experiencia de cliente con las capacidades de las soluciones conversacionales de Nuance y Dynamics 365, Teams, Power Platform y Azure.

Flexibilidad y capacidad de elección, con una plataforma abierta

Muchas empresas quieren aumentar sus capacidades digitales para ofrecer experiencias inteligentes en todos los canales. Pero también necesitan proteger las inversiones que han realizado en sus soluciones actuales de atención al cliente, plataformas de contact center y sistemas de back- office.

La Plataforma de Contact Center Digital de Microsoft incorpora las soluciones abiertas y agnósticas de Nuance para adaptarse a las necesidades y particularidades de las empresas que:

- Deseen integrar las mejores **soluciones de asistentes virtuales conversacionales** de voz y texto o live chats con un CRM de terceros de cualquier proveedor.
- Tienen un asistente virtual de terceros, pero necesitan integrarlo con una plataforma de agentes.
- Quieren **añadir nuevas y potentes funciones de mensajería** a un escritorio de agente de terceros.
- Buscan dar **mejor soporte a sus agentes** para que puedan ofrecer recomendaciones de productos, las mejores acciones siguientes, información sobre el histórico de conversaciones de los clientes, asistencia técnica o sistemas de gestión de pedidos a un escritorio unificado.

Y ahora que las innovaciones de Microsoft y Nuance están en una sola plataforma, es aún más sencillo para las organizaciones que actualmente utilizan la Plataforma Nuance Digital Engagement, beneficiarse de todo lo que ofrece la nube de Microsoft, incluyendo CRM, gestión del conocimiento, gestión de casos, herramientas de colaboración y muchos otros servicios.

Una larga trayectoria aumentando las capacidades de autoservicio y la generación de ingresos

Las soluciones de Nuance, ahora integradas en la plataforma Microsoft Digital Contact Center, llevan muchos años fomentando el uso del autoservicio inteligente y aumentando la contención.

Por ejemplo, el motor de segmentación basado en la IA que hay detrás del Asistente Virtual de Nuance y de Live Assist utiliza los perfiles de los clientes y su historial de compras para atraerlos con incentivos personalizados y ofertas relevantes en el momento adecuado. Esto crea oportunidades más valiosas de ventas adicionales y cruzadas, ayudando a aumentar las ventas en los canales digitales. Esurance, por ejemplo, aumentó las ventas a través del live chat en 4,4 millones de dólares en sólo un trimestre después de implementar Nuance Live Assist, y también observó un 86% más de satisfacción a través de

este canal.

Décadas de experiencia desarrollando soluciones de IA para el contact center

El éxito de las soluciones digitales de Nuance viene de años de experiencia e innovación en el campo de la Inteligencia Artificial, desarrollando soluciones de interacción con el cliente para todos los canales.

Al incorporar la Inteligencia Artificial de Nuance en la plataforma Microsoft Digital Contact Center, las organizaciones pueden utilizar la segmentación proactiva para ofrecer el tipo de experiencia adecuada para cada cliente, exactamente en el momento adecuado. Pueden mejorar las experiencias digitales mediante el uso de widgets multimedia en los canales de mensajería. Pueden reducir el tiempo y el coste de la incorporación de nuevos agentes y ofrecer ayuda y recomendaciones en tiempo real directamente en el escritorio del agente. Y un largo etcétera.

Además, las soluciones de autenticación biométrica y prevención de fraude inteligente de Nuance mejoran la experiencia de los clientes y protegen cada interacción. Y todo se ofrece a través de una interfaz web altamente segura y compliance, capaz de cumplir con las estrictas normas de privacidad y seguridad de datos que exigen los reguladores, las empresas y los clientes.

El roadmap del contact center digital

Es un momento emocionante para el sector de la atención al cliente. Estamos trabajando de forma constante en el roadmap de la nueva plataforma de contact center digital de Microsoft, y aunque añadiremos nuevas capacidades continuamente, también nos aseguraremos de que las inversiones existentes de nuestros clientes estén protegidas, permitiéndoles migrar fácilmente a nuestra plataforma a su propio ritmo. Descubre cómo Nuance y Microsoft pueden ofrecer una flexibilidad ilimitada, una eficiencia operativa inigualable, una experiencia de cliente y empleado sorprendentes para conseguir los mejores resultados de negocio con la plataforma Microsoft Digital Contact Center.

Tags: Experiencia de cliente, Plataforma de Contact Center Digital de Microsoft

More Information

Más información

Descubre como Nuance, Dynamics 365 y Microsoft Teams puedan dar forma al futuro de tu contact center.

Learn more



About Tony Lorentzen

Tony, que cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector tecnológico, trabaja en Nuance desde hace 17, donde es vicepresidente de Intelligent Engagement Solutions dentro de la división Enterprise. Previamente lideró varios equipos en la compañía, incluyendo Ingeniería de Ventas, Consultoría de Negocio y Product Management. Con su experiencia, Tony lleva las soluciones de Nuance al mercado empresarial, asociándose con los clientes para garantizar que las implementaciones generen un verdadero retorno de la inversión. Antes de Nuance, trabajó en Lucent y Verizon, donde dirigió equipos que aplicaban las últimas tecnologías para resolver problemas empresariales complejos. Tony se licenció en la Universidad de Villanova y obtuvo un MBA en el Dowling College.

View all posts by Tony Lorentzen