

IA para Contact Centers, Interacción con el cliente multicanal

## El contact center impulsado por la IA, parte 3: Crear soluciones de IA conversacional potentes

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

11 enero 2023



Con Power Virtual Agents y Nuance Mix en la plataforma Digital de Contact Center de Microsoft, las organizaciones disponen ahora de una única plataforma de herramientas de IA conversacional que cubre las necesidades de cada caso de uso, desde el chatbot más sencillo hasta la experiencia digital más compleja e hiperpersonalizada. Desde No Code y Low Code hasta Pro Code, analizamos cuándo elegir cada solución.

[This blog was originally published in English on Microsoft.com.](#)

Para seguir siendo competitivas y prosperar, las organizaciones deben diferenciar su marca mediante experiencias de servicio al cliente excepcionales. Dado que las expectativas de los clientes y las necesidades de negocio cambian continuamente, las empresas necesitan ser ágiles para crear, mantener y optimizar rápidamente esas experiencias con las últimas tecnologías, incluida la sofisticada IA, sin depender de proveedores externos.

What businesses need are options that allow them to stay in control: a selection of no-code, low-code, and pro-code AI development tools that offer the freedom to quickly build the conversational AI applications

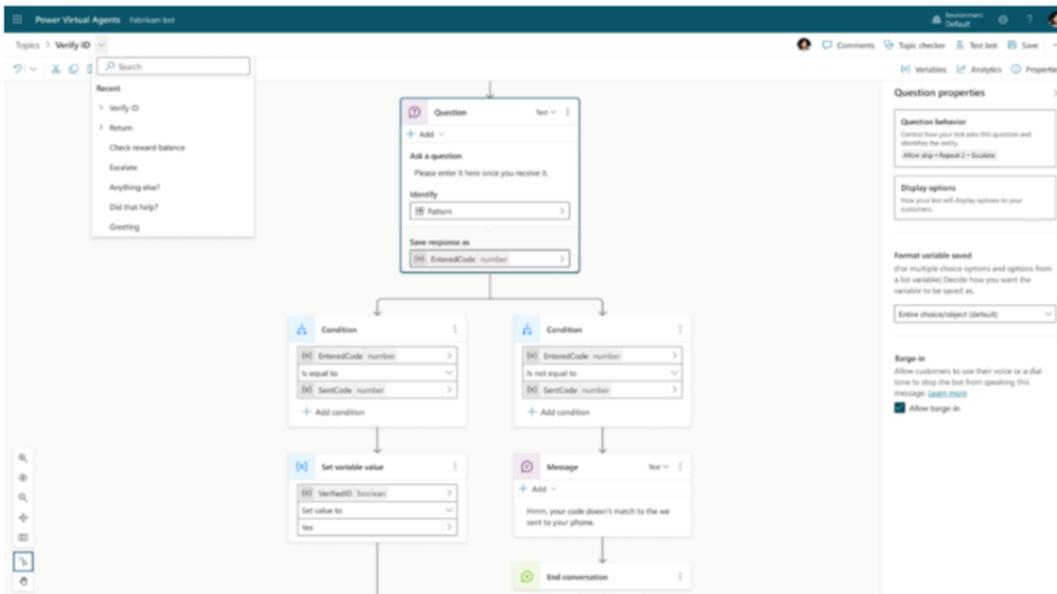
they need. Following the recent launch of the [Microsoft Digital Contact Center platform](#), organizations now have those options.

## Las herramientas adecuadas para el trabajo

Some organizations want the flexibility and agility to build their own conversational solution at home, in an end-to-end software-as-a-service (SaaS) solution that’s quick to deploy, monitor, and adjust. A solution that can be easily self-managed by experts in the field. For these organizations, [Microsoft Power Virtual Agents](#) and the underlying low-code Power Platform is the right choice. Power Virtual Agents solutions are widely used in many industries – from airlines to technology companies – and for a variety of use cases, from internal help desk solutions to external chatbots across multiple channels and languages.

Algunos ejemplos de usuarios de Power Virtual Agents son:

- Una administración pública con 1,4 millones de ciudadanos que utiliza Power Virtual Agents y Microsoft Teams para que los expertos en la materia puedan atender fácilmente las consultas de los empleados.
- Una organización de deportes y eventos que utiliza Dynamics 365 y Power Virtual Agents para escalar su contact center con una tasa de resolución del 97%.
- Una institución financiera que utiliza Power Virtual Agents y Dynamics 365 para habilitar bots de texto y voz para atender las necesidades bancarias de los clientes.



**Figura 1: Interfaz gráfica intuitiva de Power Virtual Agents que muestra el diseño del flujo conversacional y la navegación por temas.**

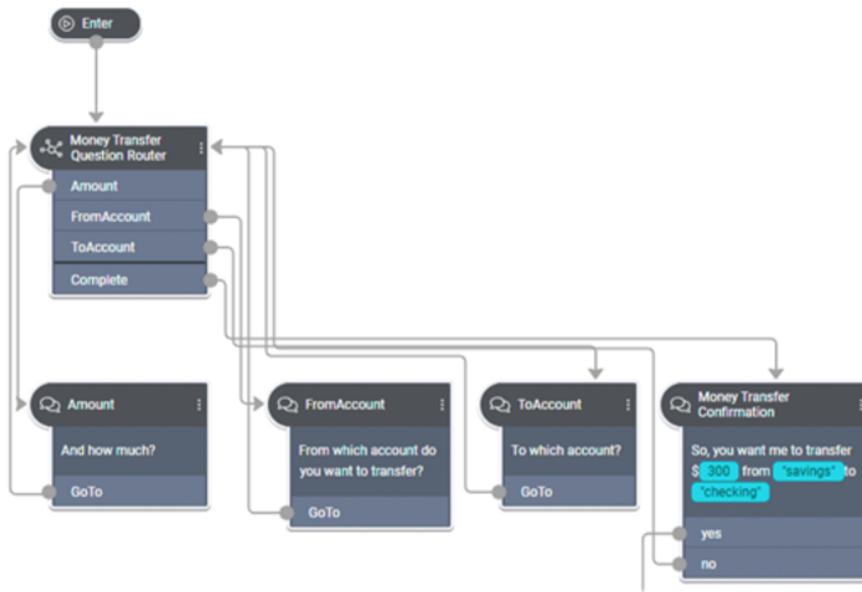
Para las grandes empresas que necesitan un modelo de lenguaje natural personalizado o aquellas con necesidades sofisticadas de IVR omnicanal, Nuance Mix es la elección correcta. Estas organizaciones también pueden recurrir a los equipos de servicios profesionales de Nuance en cualquier etapa de su proyecto, aprovechando su profunda experiencia en el desarrollo, implementación, el ajuste y la optimización de aplicaciones de IA conversacional personalizadas.

Las IVRs y chatbots creados con Mix con la ayuda de los Servicios Profesionales de Nuance son generalmente utilizados por grandes empresas de todos los sectores que figuran en la lista Fortune 100, y en múltiples idiomas.

Algunos ejemplos de usuarios de Nuance Mix son:

- Compañías aéreas que añaden Nuance Mix en el centro de su estrategia omnicanal de VA e IVR para añadir funcionalidades de autoservicio transaccional.
- Operadores de telefonía móvil 5G que utilizan Nuance Mix para dar soporte y atención a los clientes a través de un VA (Asistente Virtual) capaz de resolver cualquier incidencia en cualquier canal, ya sea de voz o texto.

- Empresas del sector sanitario para permitir la comunicación entre los equipos de atención y facilitar la colaboración en tiempo real.



**Figura 2: En Mix.dialog, los diseñadores de flujos de llamadas se basan en componentes básicos que pueden orquestar diálogos de iniciativa mixta.**

## Construyendo juntos el futuro del contact center

Regardless of the solution that organizations start with, the Digital Contact Center Platform will provide interoperability between them. As we continue to bring Mix and Power Virtual Agents closer to the Digital Contact Center Platform, their strengths will make powerful conversational AI solutions even easier and faster to build. And as always, delivering on our commitment to protect your current investments, thanks to backward compatibility and a clear, seamless migration path to any future solution.

### Next steps

In the last article in this series, we'll focus on customer authentication methods and fraud detection, and why AI solutions and biometrics play a critical role in protecting and strengthening the security of digital contact center processes and operations. In the meantime, learn how to create [engaging, personalized digital experiences](#), and achieve superior self-service across voice channels, with Microsoft's Digital Contact Center platform.

Tags: [Experiencia de cliente](#), [Servicio al 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](#)