

IA para Contact Centers, Interacción con el cliente multicanal

## El contact center impulsado por la IA, parte 2: Conseguir el mejor autoservicio por voz para atender a los clientes

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

28 diciembre 2022



Para satisfacer las expectativas de los clientes, los modernos sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) deben ofrecer un autoservicio inteligente que permita escalar a los agentes de forma fluida y sin interrupciones cuando sea necesario. Examinamos el papel vital de las IVRs conversacionales en el contact center digital y cómo la plataforma de Contact Center Digital de Microsoft ayuda a las organizaciones a atraer a los clientes a sus canales preferidos al mismo tiempo que aumenta el autoservicio.

[Este blog se publicó originalmente, en inglés, en Microsoft.com.](#)

Muchas personas siguen prefiriendo llamar por teléfono cuando quieren contactar con su empresa. Otros, consideran que hablar por teléfono es el último recurso y solo acuden a él cuando no consiguen respuestas en los canales digitales. Independientemente del motivo por el que la gente llame a un contact center, es esencial que la experiencia sea rápida, sencilla y satisfactoria.

En este artículo, veremos cómo la nueva [Plataforma Digital de Contact Center de Microsoft](#) reúne las mejores innovaciones de Nuance y Microsoft para ayudar a las organizaciones a relacionarse con los clientes de manera eficiente y eficaz en el canal telefónico, desde el momento en que llegan al sistema de respuesta de voz interactiva (IVR).

## Reinventar el canal telefónico

La mayoría de las IVRs hacen que los clientes naveguen por un laberinto de opciones de menú y escuchen mensajes irrelevantes porque carecen de inteligencia para resolver las consultas por sí solas. Frustran a los clientes, que han aprendido a seguir pulsando el '0' o a gritar "¡Agente!" para llegar a un agente humano que no sabe lo que ha ocurrido durante la sesión en la IVR. Esto obliga al cliente a tener que volver a empezar a explicar el motivo de su consulta desde el principio, con algo menos de paciencia. Este tipo de experiencias que generan altos niveles de frustración impactan negativamente en la fidelidad de la marca.

Sin embargo, con una IVR conversacional, las personas que llaman pueden explicar sus necesidades con sus propias palabras y obtener respuestas a sus preguntas en pocos segundos.

Las IVRs conversacionales utilizan la comprensión del lenguaje natural (NLU) para interpretar y entender lo que necesitan las personas que llaman por teléfono y resolver sus problemas de forma natural, rápida y satisfactoria. Por supuesto, algunas interacciones requerirán la intervención de un agente (como las consultas más complejas, los problemas delicados o la atención prioritaria a personas de más de 65 años). Las IVRs que incorporan capacidades de IA son capaces de dirigir de forma automática y sin interrupciones esas llamadas al primer agente disponible, proporcionándole todo el contexto de la conversación que haya tenido lugar previamente con la máquina.

Las IVRs conversacionales de hoy en día pueden reconocer la intención de los clientes hasta en los casos más complejos, sin importar las palabras, los acentos, el tono y otros patrones en la forma de hablar de los clientes. Sin duda, han dado un salto cualitativo importante generando un impacto tremendamente positivo en la experiencia del cliente. Por ejemplo, en el caso de Humana, compañía americana de seguros médicos, su **Net Promoter Score (NPS) aumentó un 80%** al sustituir su IVR antigua de marcación por tonos, por un IVR conversacional.

## Mejorar la experiencia del cliente

Las soluciones de IVR modernas ofrecen a los usuarios experiencias de autoservicio inteligentes, fluidas y conversacionales que conducen a resoluciones más rápidas, a una mayor satisfacción del cliente y a una reducción de los costes de servicio.

Las IVRs más avanzadas pueden mejorar la experiencia del cliente de muchas maneras. Pueden ofrecer a las personas que llaman la opción de continuar la conversación en los canales digitales como un asistente virtual o un live chat para obtener un servicio más rápido, manteniendo el contexto durante toda la interacción. También pueden integrarse con los sistemas de gestión de devolución de llamadas, de modo que cuando los tiempos de espera son largos, la IVR ofrece a los clientes la opción de que les devuelvan la llamada en lugar de esperar en la cola.

En la [plataforma Microsoft Digital Contact Center](#), las IVRs conversacionales pueden crear aún más valor para los clientes y para las organizaciones, al unir las innovaciones de Microsoft y Nuance. Cuando la IVR pasa a un agente físico, puede entregarle el contexto completo de la conversación. El escritorio del agente ofrece una vista unificada de toda la información sobre cada cliente que incluye el historial de todas las interacciones anteriores, todas las compras, reclamaciones, intereses, etc. Los empleados del contact center se sienten capacitados para atender rápidamente las consultas y los problemas, aumentando su productividad, mientras que el cliente se siente comprendido y valorado.

## El enrutamiento inteligente se traduce en empleados más felices y leales

Las IVRs conversacionales son capaces de gestionar la mayoría de consultas frecuentes e incluso las interacciones más complejas, aumentando la contención de las llamadas y minimizando las transferencias a los agentes. Cuando las transferencias son necesarias, los agentes tienen una visión clara del contexto de las llamadas entrantes y pueden atender a los clientes con mayor eficacia. Además, como los agentes ya no se ocupan de las interacciones rutinarias, pueden aplicar sus habilidades a la gestión de consultas de mayor valor, aumentando su satisfacción y compromiso con la empresa para la que trabajan.

Empresas como Telefónica o Banco Santander en España, entre otras muchas más, **gestionan con éxito los millones de llamadas que reciben cada mes** gracias a sus IVRs conversacionales, reduciendo la presión sobre los agentes presenciales de la organización y pudiendo abarcar mucho más.

En la plataforma digital de contact center, las IVRs utilizan el enrutamiento inteligente para aumentar aún más la capacidad de los agentes de resolver la mayoría de las llamadas entrantes con éxito y rapidez. Los datos en tiempo real y el contexto de la IVR mejoran la gestión de las llamadas al dirigir las de forma inteligente al agente adecuado, a la vez que les proporciona la información necesaria para ofrecer una resolución rápida y fiable. Esto conduce a una mayor satisfacción del cliente y del agente, así como a una

reducción significativa de los costes del contact center.

## Interacciones más rápidas y seguras

Uno de los avances más valiosos en las nuevas IVRs es la incorporación de la autenticación biométrica. La tecnología de biometría de voz de Nuance Gatekeeper puede identificar con precisión a los clientes (y a los estafadores) **basándose en más de 1.000 características de su propia voz, al compararla con su huella de voz**, previamente registrada, siendo necesario solo medio segundo de audio para proceder a verificar la identidad del usuario.

La autenticación de las personas mediante biometría de voz aumenta la seguridad (porque los PIN y las contraseñas son completamente vulnerables) y elimina la necesidad de que los agentes tengan que hacer preguntas de seguridad a los clientes para verificar su identidad, provocando largos e incómodos retrasos que se traducen en frustración para el cliente e ineficiencia para las empresas. También permite un mayor nivel de personalización. Verificar la identidad del cliente de forma inmediata en la IVR permite conectar los datos con el CRM para acceder a su historial y poder personalizar verdaderamente su experiencia. **La mayoría de los bancos en US, Reino Unido y Australia utilizan la biometría de voz pasiva para autenticar a más del 80% de los clientes** en la IVR. Al automatizar el proceso de autenticación de las personas en el canal telefónico, los contact centers **pueden reducir el tiempo medio de gestión de cada llamada en hasta 82 segundos** porque los agentes ya no tienen que empezar cada interacción verificando la identidad de la persona que llama.

## Aplicaciones de IVR conversacionales inteligentes para cada uso

La Plataforma Digital de Contact Center de Microsoft permite construir fácilmente voicebots conversacionales y aplicaciones de preguntas frecuentes para las IVRs para que puedan gestionar desde consultas sencillas hasta interacciones más complejas. Además, estas aplicaciones se pueden personalizar para cumplir con requisitos específicos y objetivos diferentes.

Las organizaciones pueden crear voicebots DIY (Do-It-Yourself) con Nuance Mix (más información en nuestro próximo artículo) o recurrir a la experiencia de los equipos de servicios profesionales de Nuance, speech scientists, expertos en big data y especialistas en diseño conversacional. A medida que la plataforma de contact center digital siga evolucionando, las organizaciones podrán crear asistentes virtuales conversacionales sencillos con Power Virtual Agents, y luego podrán mejorar y evolucionar esos asistentes para dotarles de mayor inteligencia y capacidad con Nuance Mix.

## Diseñando juntos el futuro de los asistentes de voz

Al unir Nuance Conversational IVR y Mix, Power Virtual Agents y Dynamics 365 Customer Service, junto con Microsoft Azure Communications Services y Azure Cognitive Services, las organizaciones disponen ahora de una única plataforma para crear experiencias innovadoras para los clientes y los agentes.

Por ejemplo, las organizaciones pueden crear aplicaciones de negocio a medida utilizando capacidades de enrutamiento de llamadas altamente inteligentes en Dynamics 365; o crear aplicaciones de IVR y asistentes virtuales conversacionales inteligentes con Azure Cognitive Services. Ahora es posible convertir esas innovadoras en realidad. Y, por supuesto, todo esto es posible mientras proteges tus inversiones actuales en infraestructura tecnológica gracias a la compatibilidad con versiones anteriores y estableces un plan de migración a otra solución sin interrupciones.

## Próximos pasos

En el próximo artículo, profundizaremos en cómo Nuance Mix -la plataforma de herramientas de IA Conversacional de Nuance- complementa a **Power Virtual Agents**. Hasta entonces, no te pierdas más detalles sobre la **plataforma digital de contact center de Microsoft** para **crear experiencias digitales atractivas y personalizadas**.

**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](#)