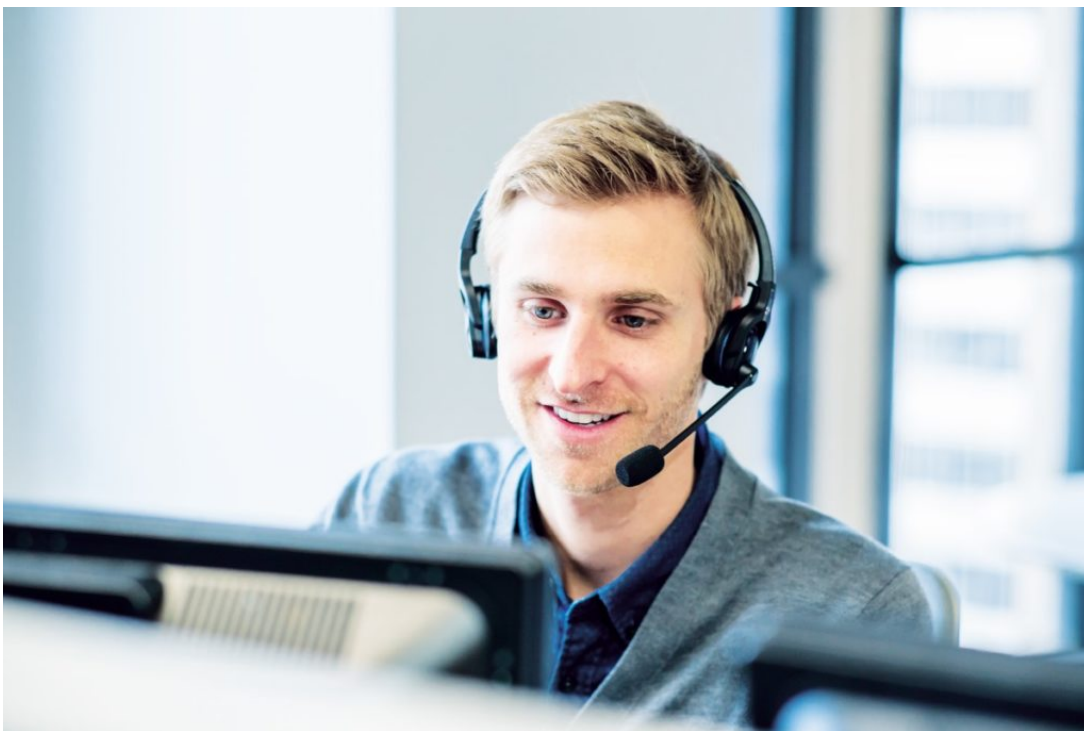


IA para Contact Centers, Interacción con el cliente multicanal

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.

In this article, we'll look at how Microsoft's new Digital Contact Center Platform brings together the best innovations from Nuance and Microsoft to help organizations engage with customers efficiently and effectively in the phone channel, from the moment they reach the Interactive Voice Response (IVR) system.

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.

On the Microsoft Digital Contact Center platform, conversational IVRs can create even more value for customers and organizations by bringing together Microsoft and Nuance innovations. When IVR passes to a physical agent, it can give them the full context of the conversation. The agent desktop offers a unified view of all information about each customer that includes the history of all previous interactions, all purchases, complaints, interests, etc. Contact center employees feel empowered to quickly address queries and issues, increasing their productivity, while the customer feels understood and valued.

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.

Companies such as Telefónica or Banco Santander in Spain, among many others, successfully **manage the millions of calls they receive each month** thanks to their conversational IVRs, reducing the pressure on the organization's face-to-face agents and being able to cover much more.

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

One of the most valuable advances in the new IVRs is the incorporation of biometric authentication. Nuance Gatekeeper's voice biometrics technology can accurately identify customers (and fraudsters) **based on more than 1,000 characteristics of their own voice, comparing it to their previously recorded voiceprint**, requiring only half a second of audio to proceed to verify the user's identity.

Authenticating people using voice biometrics increases security (because PINs and passwords are completely vulnerable) and eliminates the need for agents to have to ask customers security questions to verify their identity, causing long and inconvenient delays that result in frustration for the customer and inefficiency for businesses. It also allows for a higher level of customization. Verifying the customer's identity immediately in the IVR allows you to connect the data with the CRM to access their history and truly personalize their experience. **Most banks in the US, UK, and Australia use passive voice biometrics to authenticate more than 80% of customers** in IVR. By automating the process of authenticating people in the phone channel, contact centers **can reduce the average handling time for each call by up to 82 seconds** because agents no longer have to start each interaction by verifying the caller's identity.

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 dotarlos 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.

Next steps

In the next article, we'll delve into how Nuance Mix – Nuance's Conversational AI tool platform – complements **Power Virtual Agents**. Until then, stay tuned for more details on Microsoft's digital contact center platform for creating **engaging, personalized digital experiences**.

Tags: [Experiencia de cliente](#), [Plataforma de Contact Center Digital de Microsoft](#)



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](#)