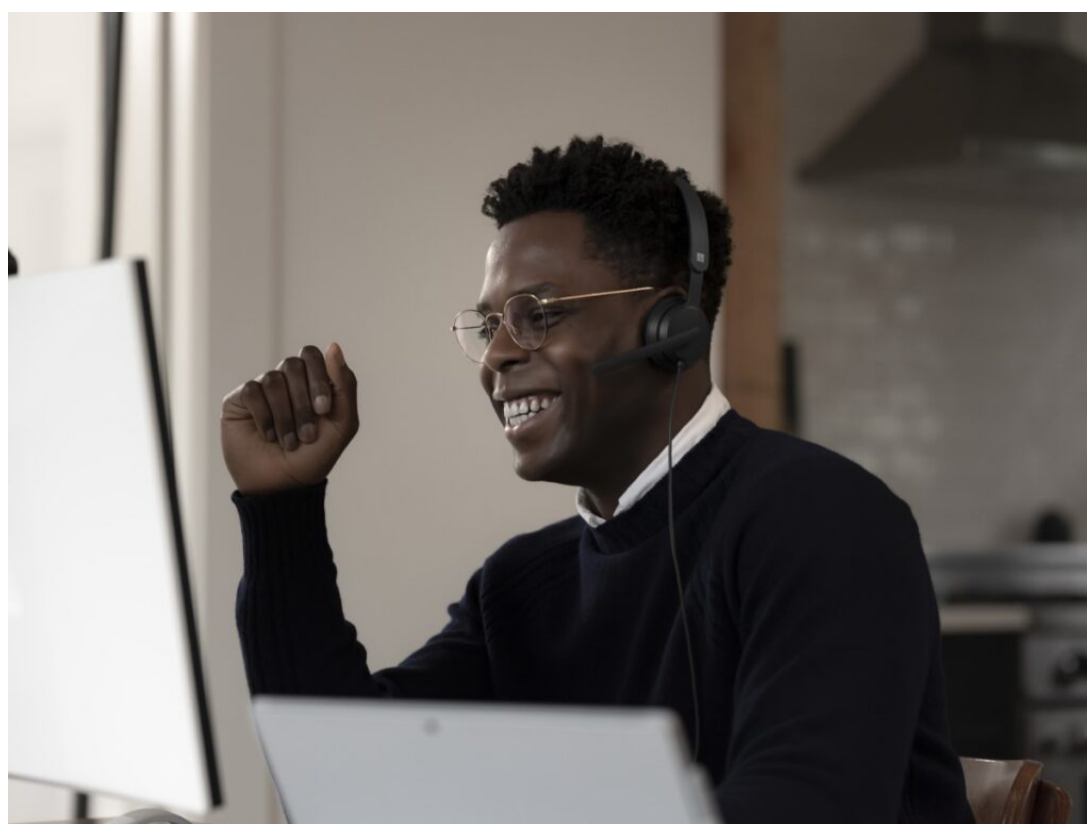


IA para Contact Centers, Interacción con el cliente multicanal

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.

[Este blog se publicó originalmente, en inglés, en 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.

Lo que las empresas necesitan son opciones que les permitan mantener el control: una selección de herramientas de desarrollo de IA sin código, de bajo código (low-code) y pro-código que ofrezcan la

libertad de crear rápidamente las aplicaciones de IA conversacional que necesitan. Tras el reciente lanzamiento de la [plataforma Microsoft Digital Contact Center](#), las organizaciones tienen ahora esas opciones.

Las herramientas adecuadas para el trabajo

Algunas organizaciones desean tener la flexibilidad y agilidad necesarias para crear su propia solución conversacional en casa, en una solución integral de software como servicio (SaaS) que sea rápida de desplegar, supervisar y ajustar. Una solución que pueda ser fácilmente autogestionada por expertos en la materia. Para estas organizaciones, [Microsoft Power Virtual Agents](#) y la Power Platform subyacente de bajo código es la elección correcta. Las soluciones de Power Virtual Agents se utilizan ampliamente en muchos sectores -desde líneas aéreas hasta empresas tecnológicas- y para una gran variedad de casos de uso, desde soluciones de help desk internas hasta chatbots externos en múltiples canales e idiomas.

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.

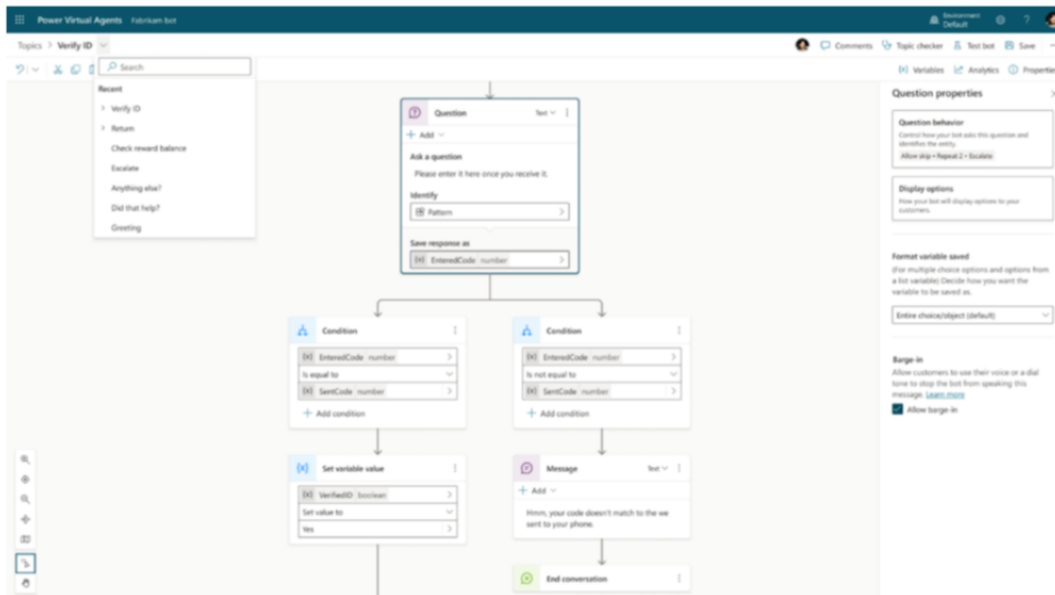


Figura 1: Interfaz gráfica intuitiva de Power Virtual Agents que muestra el diseño del flujo conversacional y la navegación por temas.

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.

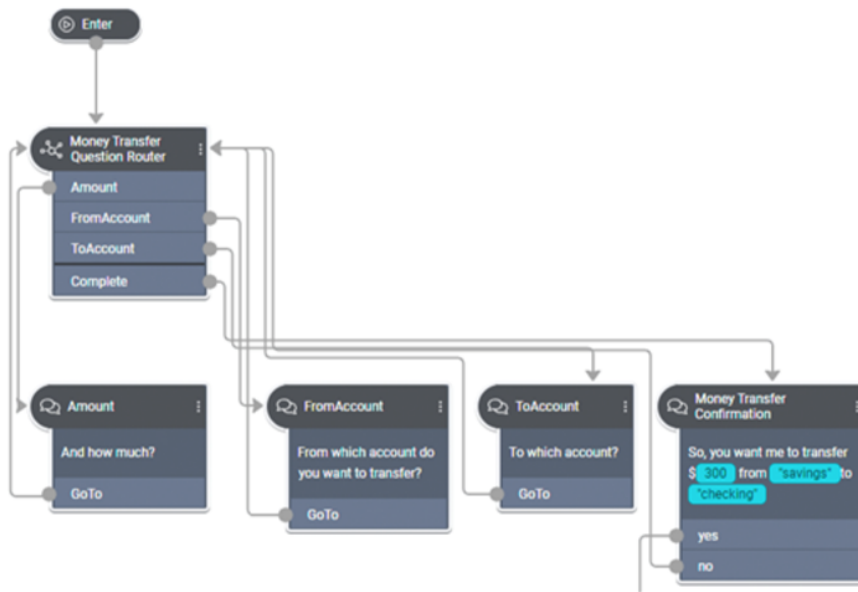


Figura 2: En Mix.dialog, los diseñadores de flujos de llamadas se basan en componentes básicos que pueden orquestar diálogos de iniciativa mixta.

Construyendo juntos el futuro del contact center

Independientemente de la solución por la que empiecen las organizaciones, la Plataforma Digital de Contact Center proporcionará interoperabilidad entre ellas. A medida que sigamos acercando Mix y Power Virtual Agents a la Plataforma Digital de Contact Center, sus puntos fuertes harán que las potentes soluciones de IA conversacional sean aún más fáciles y rápidas de crear. Y como siempre, cumpliendo con nuestro compromiso de proteger tus inversiones actuales, gracias a la compatibilidad con versiones anteriores y a una ruta de migración clara y sin interrupciones a cualquier solución futura.

Próximos pasos

En el último artículo de esta serie, nos centraremos en los métodos de autenticación de clientes y la detección del fraude, y por qué las soluciones de IA y la biometría juegan un papel fundamental para proteger y reforzar la seguridad de los procesos y operativas del contact center digital. Mientras tanto, aprende a [crear experiencias digitales atractivas y personalizadas](#), y a [lograr un autoservicio superior en los canales de voz](#), con la [plataforma Digital de Contact Center](#) de Microsoft.

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](#)