

IA para Contact Centers, Interacción con el cliente multicanal

# Mejor experiencia y atención ciudadana, en todo momento

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

17 noviembre 2022



A todos los ciudadanos les gustaría interactuar con las administraciones públicas como lo hacen con las empresas del sector privado. Las empresas del sector público tienen una gran oportunidad y pueden aprovechar toda la experiencia y estrategias de fidelización y relación con el cliente que llevan años funcionando en el sector privado para digitalizar las administraciones. De esta forma mejorarán la satisfacción de los ciudadanos, optimizarán costes y serán más eficientes.

La experiencia del cliente ha sido siempre un pilar estratégico en cualquier organización. Hoy en día, el grado de automatización y madurez de las tecnologías que ayudan a proporcionar experiencias seguras y sin interrupciones en todos los canales de contacto, permite a las organizaciones personalizar la atención del cliente para tener una visión 360 sobre sus interacciones. Esta realidad ha hecho que las empresas del sector privado sean cada vez más eficientes y las expectativas de los clientes sean cada vez más altas.

Sin embargo, en el sector público, este nivel de digitalización es mucho más lento y está provocando una constante frustración entre los ciudadanos que miran al sector público como un sector lento y anticuado.

While some public sector organizations have already made great strides in terms of digital transformation, most have yet to fully explore and take advantage of the opportunities offered by the emergence of new channels and technologies. In this regard, those wishing to accelerate their transformation should draw inspiration from examples from private sector companies; telecommunications, retail and financial services companies.

## El autoservicio ahorra tiempo a los ciudadanos y a los empleados de las administraciones públicas

En el sector privado, el número de clientes que solicita hablar con un agente es cada vez menor. Tanto si se trata de devolver un producto no deseado como de contratar un nuevo servicio, muchas empresas permiten que los clientes puedan resolver sus incidencias o consultas ellos mismos.

Most self-service experiences are now facilitated by intelligent virtual assistants (VAs). One of the UK's leading fashion retailers uses an intelligent VA to manage more than 250,000 customer interactions each year, resolving 70% of issues without any human intervention. The virtual assistant helps customers solve common problems, such as managing returns and refunds, and has helped the English company save approximately £2 million in online sales that it might have otherwise lost.

Some public sector organisations have already recognised the potential of VA and put it at the service of citizens. For example, at the start of the pandemic, HMRC in the UK launched a Virtual Assistant quickly to support the launch of its four Covid-19 relief plans, helping citizens and businesses get the grants they needed as soon as possible.

## Las experiencias personalizadas mejoran la satisfacción de los ciudadanos

Además de ofrecer distintas opciones de autoservicio que se adapten a las necesidades de los clientes, muchas empresas se han esforzado por personalizar las interacciones. Esto va, desde conocer los productos favoritos de un cliente y avisarle cuando estén de oferta, a preparar a los agentes y asistentes virtuales para que presten un servicio basado en el historial de compras del cliente, sus interacciones recientes con la marca, sus preferencias, su ubicación, o cualquier otra cosa que se necesite para agilizar y mejorar la relación.

In this vein, we also helped one of the world's top three retailers deploy an intelligent VA that resolves 85% of customer cases without agent interaction. The brand plans to use APIs to integrate the VA with its CRM and use customer information to add a personal touch to its services, allowing the VA to greet customers by name and answer their questions about orders.

A medida que las instituciones del sector público adopten este tipo de soluciones digitales y de autoservicio, podrán ayudar a garantizar que los ciudadanos se sientan reconocidos y comprendidos, sea cual sea el canal.

## La autenticación biométrica facilita la vida de los ciudadanos

Muchos ciudadanos también se están acostumbrando a vivir sin las molestias y los riesgos de seguridad que pueden llegar a suponer los PIN, las contraseñas y las molestas preguntas de seguridad.

Major banks and telecommunications companies are now using the most advanced biometric technology to verify customers' identities based on inherent characteristics, such as the sound of their voice and behavior patterns. This allows agents (and conversational IVRs) to focus on meeting each customer's needs, rather than spending valuable seconds or minutes acting gatekeeper and interrogator.

Telecommunications company Deutsche Telekom uses voice biometrics technology to regularly authenticate more than 700,000 customers, simply asking them to say the phrase "at Telekom, my voice is my password." It's a service that saves agents valuable time, and 75% of the telco's customers say the service is more convenient than using their ID number.

We're starting to see utility organizations in other parts of the world quickly follow suit with technologies like this. The Australian Taxation Office, the Australian Government's main revenue collection body, authenticates more than 4.2 million citizens using voice biometrics technology. And since the implementation of this technology, the organization has managed to reduce an average of 48 seconds in its calls, saving time for both agents and citizens.

## Descubre tu próxima oportunidad de fidelización

Este es realmente un momento muy importante para cualquier organización del sector público que desee aprender del sector privado.

Our white paper, *Six new citizen loyalty opportunities you can take advantage of*, offers more tips and best practices. Inside, you'll discover how to improve your interactions with citizens, make life easier for agents, and protect both, with strategies and technologies that have already been tested by some of the world's biggest brands.

**Tags:** [Autenticación Biométrica](#), [Prevención de fraude](#), [Asistente Virtual Inteligente](#), [Servicios Públicos](#)



### 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](#)