



# La próxima generación de experiencias de telecomunicaciones, entregadas hoy

Conozca nueve empresas de telecomunicaciones que ofrecen experiencias destacadas gracias a las tecnologías de Nuance.

eBook  
Soluciones de interacción omnicanal  
de clientes de Nuance

# Empresas de telecomunicaciones: El tiempo para innovar es ahora

El sector de las telecomunicaciones no es ajeno a la disrupción, ya sea por los pioneros del avance digital, los rápidos cambios en el comportamiento de los clientes, los avances tecnológicos como el 5G o la reciente pandemia mundial.

Con la disrupción llegan nuevos desafíos, pero también nuevas oportunidades. Y en este momento, algunas empresas de telecomunicaciones están aprovechando la oportunidad de innovar y crear experiencias de clientes de última generación que definirán el futuro del sector.

Como señala McKinsey, “los operadores tienen la oportunidad de aprovechar los recientes cambios de comportamiento para repensar su enfoque a fin de servir, satisfacer y deleitar a los clientes”<sup>1</sup>. El analista también menciona la “interacción del cliente” como uno de los cinco pilares fundamentales para cualquier empresa de telecomunicaciones que desee replantearse su modelo de negocio.



<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/a-blueprint-for-telecoms-critical-reinvention>

En esta guía, mostraremos nueve proveedores de telecomunicaciones que ofrecen experiencias de cliente de última generación, utilizando las tecnologías omnicanal, digital y de seguridad de Nuance. Si busca mejorar su propia experiencia de cliente, descubrirá exactamente lo que es posible y el tipo de resultados -desde la mejora de las puntuaciones CSAT hasta la reducción de costos- que puede alcanzar.

## Cómo Rakuten Mobile integró los servicios inteligentes de IA con su plataforma de comunicaciones principal

### SOLUCIÓN | Nuance APIs y Nuance Mix

Algunas de las marcas con las que trabajamos ya cuentan con tecnologías eficaces de atención al cliente y sólo desean integrar nuestras capacidades de IA inteligente, por eso hemos puesto nuestros servicios a disposición como API.

Rakuten Mobile, la gran empresa de telecomunicaciones con sede en Japón, ha integrado recientemente nuestros servicios de IA conversacional y de compromiso con su Plataforma de Comunicaciones Rakuten (RCP). Ahora es la primera plataforma de comunicaciones móviles virtualizada y nativa de la nube que incorpora nuestros servicios de IA.

La empresa de telecomunicaciones utiliza las API de Nuance para crear opciones de autoservicio sin esfuerzo para los clientes con reconocimiento de voz, texto a voz, capacidades de comprensión del lenguaje natural y biometría de voz.

Además, Rakuten Mobile tiene un control total sobre las experiencias de sus clientes, utilizando nuestra plataforma de herramientas de nivel empresarial, Nuance Mix. Es capaz de desarrollar, probar, implementar y optimizar rápidamente sus soluciones de asistente virtual y reconocimiento de voz en la propia empresa, reduciendo el tiempo de desarrollo y optimización en más del 50%.

REDUCCIÓN DEL  
50%

en los tiempos de desarrollo y optimización con nuestra plataforma de herramientas de IA conversacional, Nuance Mix

### Conoce a Nuance Mix

Nuance Mix permite a las organizaciones crear experiencias conversacionales avanzadas para IVR y chatbots utilizando las mismas herramientas líderes en el mercado que Nuance utiliza para el diseño, el habla, el lenguaje natural, el diálogo y las pruebas. Con una plataforma de herramientas en todo el ciclo de vida del desarrollo de software, las empresas obtienen un mayor control, un tiempo de desarrollo acelerado y una mayor agilidad empresarial. El resultado es una IA conversacional que impulsa los resultados empresariales.



Nuance® Mix

## Vodafone adopta el servicio de atención al cliente de forma remota durante la pandemia de COVID-19

Cuando el brote de COVID-19 obligó al personal del centro de contacto de Vodafone a trabajar de forma remota, tanto los agentes como los gerentes tuvieron que adaptarse rápidamente.

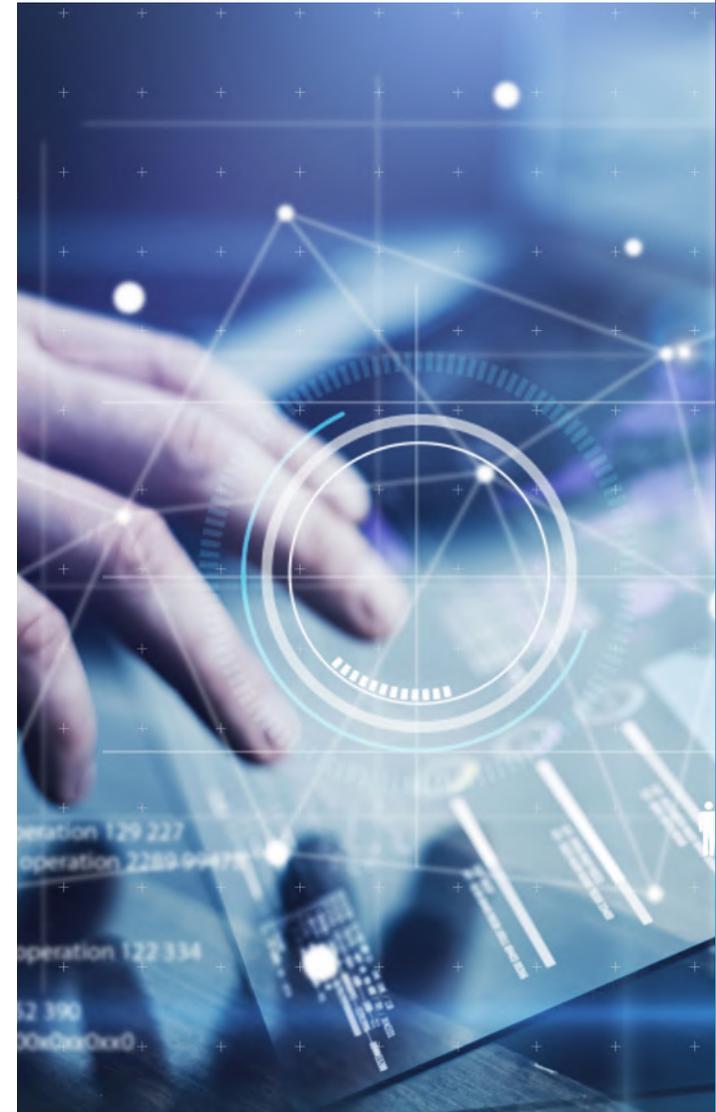
Anteriormente, los gerentes de los centros de contacto hacían un seguimiento de las métricas en tiempo real en los tableros de escritorio y respondían a cualquier caída en el desempeño proporcionando orientación adicional a los agentes. Pero como todos trabajaban en lugares distintos, la asistencia se convirtió en un desafío logístico.

En respuesta, Vodafone colaboró con Nuance para crear un tablero de indicadores clave de rendimiento al que se pudiera acceder desde cualquier lugar, basado en los datos granulares que la compañía de telecomunicaciones ya estaba recopilando de sus implementaciones de Nuance Live Assist y Call Steering. El tablero ofrece métricas en tiempo real, como los tiempos de espera, las puntuaciones de NPS y el tiempo medio operativo.

También ayudó a los gerentes a mejorar las métricas clave de la compañía de telecomunicaciones, y Vodafone lo utiliza ahora como una solución permanente.

MENOS DE  
2

semanas para crear un  
tablero de centro de  
contacto fácil de usar



## Cómo Deutsche Telekom ofrece a los clientes un acceso perfecto y seguro a sus cuentas utilizando su voz

### SOLUCIÓN | Nuance Gatekeeper

Aunque sigue siendo el método de autenticación por defecto para muchas empresas, la autenticación basada en conocimientos siempre ha creado oportunidades para los defraudadores y frustraciones para los clientes. Por eso esta empresa de telecomunicaciones deseaba ofrecer a los clientes un acceso seguro a sus cuentas sin que tuvieran que recordar otra contraseña o un largo número de identificación.

La empresa utiliza ahora Nuance Gatekeeper para autenticar a los clientes utilizando su voz. Los clientes crean una huella de voz con la frase “mi voz es mi contraseña en Telekom”, y obtienen un acceso sin inconvenientes a sus cuentas la próxima vez que llamen. Lo más importante es que Gatekeeper no almacena una grabación de la voz del cliente, sino esta huella de voz, que, incluso si fuera robada, no sería de ninguna utilidad para un posible defraudador.

Deutsche Telekom ha procesado más de 1,7 millones de autenticaciones desde el lanzamiento de Gatekeeper. Además, el 75% de los clientes que usan el servicio afirma que es más conveniente que proporcionar un número de identificación.



1,7 millones

de autenticaciones de  
clientes procesadas  
desde el lanzamiento

700.000

huellas de voz  
registradas desde el  
lanzamiento

El 75%

de los clientes  
afirma que es más  
conveniente

# Cómo una empresa de telecomunicaciones líder en el mundo crea experiencias fluidas en todos los canales

## SOLUCIÓN | Nuance Conversational IVR, Live Assist y Virtual Assistant

Con más de 60 millones de clientes en todo el mundo, esta empresa líder a nivel mundial debe satisfacer una gran variedad de preferencias de los clientes. Después de identificar sus principales desafíos de servicio al cliente, se asoció con Nuance para transformar todos sus canales de interacción.

El ambicioso proyecto de la compañía comenzó con su canal de voz, en que la marca utilizó Nuance Conversational IVR para permitir a los clientes describir sus necesidades de forma natural, con sus propias palabras. Este sistema de autoservicio ayuda a más del 70% de estos clientes, y permite que los agentes puedan trabajar en casos más complejos.

Tras el éxito de su proyecto de IVR, la empresa implementó Nuance Live Assist y Nuance Virtual Assistant en todos sus canales digitales. El AV actúa como la puerta principal digital, ofreciendo respuestas rápidas y automatizadas a las preguntas de los clientes. Y cuando un cliente necesita más asistencia, puede transferir sin problemas la conversación a uno de los agentes de la empresa utilizando Live Assist. Se trata de una combinación eficaz, en la que el AV resuelve el 50% de los casos, mejorando la experiencia del cliente y ahorrando a la empresa de telecomunicaciones más de 14 millones de dólares al año.



Más de **4** millones

de llamadas cada mes con una tasa de contención de más del 70%

Ahorro de más de **7** millones

de dólares al año con el SMS a Live Assist

Ahorro de más de **14** millones

de dólares al año gracias a la desviación de contactos del AV

Cómo una importante empresa de telecomunicaciones mundial deriva a los clientes a los servicios pertinentes utilizando su voz



## SOLUCIÓN | Nuance Conversational IVR y Live Assist

Esta empresa de telecomunicaciones presta servicio a 470 millones de clientes de telefonía móvil en 26 países, pero anteriormente sólo ofrecía a los clientes acceso a 16 destinos de servicio diferentes a través de su IVR. Las limitadas opciones dificultaban que los clientes encontraran exactamente el área de servicio adecuada para sus casos, lo que a menudo hacía que los agentes tuvieran que transferir a los llamantes internamente, una práctica que aumenta tanto la frustración del cliente como los costos del centro de contacto.

La empresa reemplazó todo su sistema de enrutamiento de llamadas con Nuance Conversational IVR para ofrecer a sus clientes una fácil navegación por el servicio utilizando el habla natural. Ahora, les ofrece acceso sin inconvenientes a más de 400 destinos de servicio, mejorando la precisión y la eficiencia de cada transferencia.

Y para que su servicio digital sea igual de sencillo, también implementó Nuance Live Assist en su sitio web. Ha demostrado ser popular entre los clientes: el 55% elige Live Assist y el asistente virtual de la empresa a través de su canal de voz, y la satisfacción de los mismos ha aumentado en un 15%.



Un 87%

de reconocimiento preciso de las intenciones en el IVR

El 55%

de los clientes eligen Live Assist y el asistente virtual en lugar de voz

Aumento del 15%

en la satisfacción de los clientes

## Cómo un operador líder en Norteamérica ofrece un servicio 24/7 con su combinación de AV y Live Assist

### SOLUCIÓN | Nuance Virtual Assistant y Live Assist

Cuando esta compañía líder implementó Nuance Virtual Assistant en la sección de preguntas frecuentes de su sitio web, rápidamente demostró su valor como una forma de proporcionar respuestas rápidas a las preguntas comunes de los clientes. Pero sabía que el AV tenía un mayor potencial, por lo que trabajó con Nuance para ampliar el servicio automatizado en más partes de sus canales de interacción.

Implementó su AV de Nuance, junto con Nuance Live Assist, en la sección "Mi cuenta" de su sitio web para ofrecer a los clientes asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para cualquier problema relacionado con la cuenta. La expansión ayudó al operador a cuadruplicar sus tasas de interacción en sólo un mes e impulsar su puntuación CSAT del 83% al 93%.

Ahora, es capaz de actualizar continuamente el asistente virtual con nuevas intenciones y optimizaciones siempre que lo necesite. Esto resultó especialmente útil durante los primeros días de la pandemia de COVID-19, cuando su equipo añadió nuevas intenciones en sólo 24 horas.



US\$3,20

de retorno de la inversión por cada dólar gastado con el asistente virtual

91%

de tasa de resolución en el primer contacto

93%

de puntuación CSAT

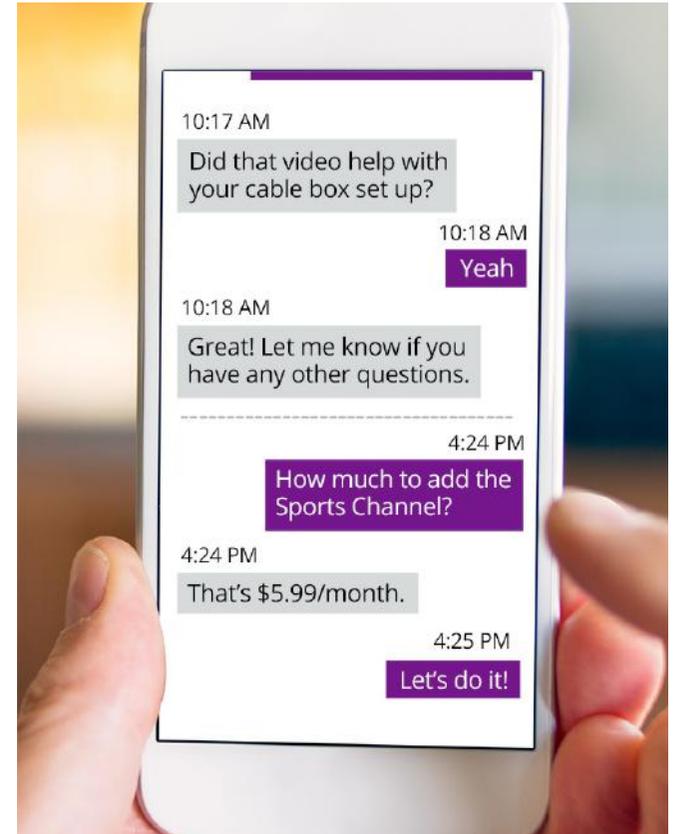
Cómo una empresa de telecomunicaciones líder en Norteamérica ofrece a sus clientes conversaciones cómodas y asíncronas a través de la mensajería

## SOLUCIÓN | Nuance Live y Asynchronous Assist

Esta empresa de telecomunicaciones líder en América del Norte ya estaba ofreciendo un servicio de mensajería rápido y fluido a través de su sitio web y aplicación móvil utilizando Nuance Live Assist. Era un servicio popular, pero había margen de mejora: los clientes tenían que permanecer en la ventana de chat para desarrollar el caso, y los agentes tenían que dar a los que no respondían tiempo suficiente para responder antes de cerrar la conversación.

La compañía trabajó con Nuance para diseñar una experiencia de chat más conveniente, añadiendo capacidades asíncronas a su implementación de Nuance Live Assist y ampliando el servicio a Apple Business Chat. Las capacidades asíncronas les permiten poner conversaciones en pausa y responder en su propio tiempo, al tiempo que ayudan a los agentes a ser más productivos y manejar múltiples casos a la vez.

Tuvo un impacto significativo en la experiencia de mensajería de la empresa, impulsando un aumento del 4% en el Net Promoter Score y reduciendo el tiempo medio operativo en un 26%, lo que se traduce en un aumento previsto de 4,7 millones de dólares en los ingresos anuales por ventas.



Aumento del  
4%

en el Net Promoter  
Score

Aumento  
previsto de  
US\$ 4,7M

en los ingresos  
anuales por ventas

Reducción del  
26%

del tiempo medio  
operativo

Cómo una gran  
empresa de  
telecomunicaciones  
norteamericana  
desbarata el  
fraude organizado,  
protegiendo a sus  
clientes y su negocio

## SOLUCIÓN | Nuance Gatekeeper

Esta gran empresa de telecomunicaciones norteamericana ya estaba utilizando nuestras soluciones de biometría de voz para autenticar a los clientes, pero deseaba dar un paso más allá y luchar contra los defraudadores.

Ahora examina cada llamada que llega a través de sus líneas de ventas, activaciones o reclamaciones utilizando Nuance Gatekeeper. La plataforma procesa las características de voz captadas en cada llamada y las compara con una lista de vigilancia de huellas de voz de presuntos delincuentes. Además, Gatekeeper genera automáticamente un informe cada hora para los análisis internos de la empresa, lo que permite garantizar que los clientes sean atendidos de manera eficiente y que los defraudadores sean detenidos antes de que puedan realizar un ataque.

Desde la implementación de Gatekeeper, la compañía ha evitado más de 4.000 intentos de fraude confirmados en sólo tres años, ahorrando hasta 7 millones de dólares en pérdidas transaccionales solamente.



Se ahorran unos  
**US\$ 2.000**

por cada intento de  
fraude evitado

**MÁS DE 4.000**

intentos de fraude evitados

Ahorro anual de entre

**1 y 3**  
millones

de dólares gracias a  
Nuance Gatekeeper

Cómo una empresa de telecomunicaciones brasileña identifica rápidamente los ataques de fraude y reduce el riesgo en sus centros de contacto

## SOLUCIÓN | Nuance Gatekeeper

El fraude representaba el 95% de las pérdidas anuales de esta empresa de telecomunicaciones brasileña y, con más de 15.000 llamadas al día, el análisis manual de las conversaciones para detectar a los defraudadores conocidos tardaba demasiado tiempo.

Ahora, utiliza Nuance Gatekeeper para analizar de forma fluida a cada persona que llama para determinar si se trata de un cliente genuino o un defraudador. Gracias a la biometría de voz de Gatekeeper, la empresa examina una amplia gama de características únicas de la voz de la persona que llama, desde el tono hasta la pronunciación, y las compara con una amplia base de datos de defraudadores.

Desde la implementación de Gatekeeper en todos sus centros de contacto, ha reducido el tiempo que se tarda en identificarlos en un 88%, y ha ayudado a los analistas de fraude a gestionar más del triple de casos al día. Y con una tasa de precisión del 96% en las alertas de fraude, los agentes de la empresa de telecomunicaciones pueden estar seguros de que están hablando con clientes genuinos.



Reducción del

88%

del tiempo de identificación de los defraudadores

El 79%

de los estafadores son detenidos por biometría de voz

Aumento de  
3 veces

en el número de casos gestionados diariamente

## Cómo Dragon TV crea experiencias de entretenimiento fluidas, intuitivas y controladas por voz

### SOLUCIÓN | Nuance Dragon TV

Con un sector en auge de servicios de streaming de pago, canales premium y opciones de contenido de pago para los espectadores, las empresas de telecomunicaciones necesitan ofrecer experiencias de entretenimiento realmente innovadoras.

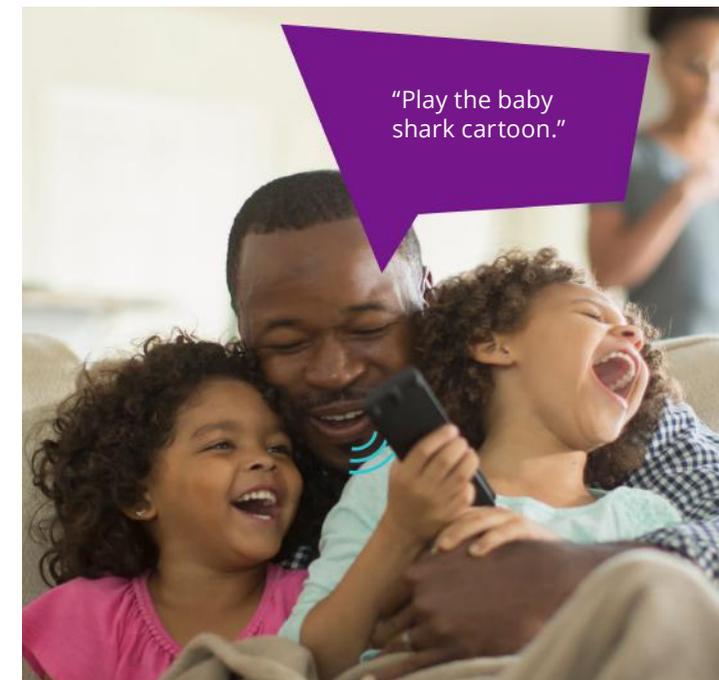
Es por eso que muchos están utilizando Dragon TV, nuestra tecnología de reconocimiento de voz ganadora de un Premio Emmy,<sup>2</sup> que permite la navegación por voz y el descubrimiento de contenido relevante. Los usuarios pueden adquirir paquetes premium e incluso comunicarse con el servicio de atención al cliente de forma sencilla y significativa.

Dragon TV utiliza la comprensión del lenguaje natural para añadir búsquedas y comandos de voz a las experiencias de los clientes. Puede integrarse en mandos a distancia, decodificadores, altavoces inteligentes y el propio televisor. Además, gracias a la biometría de la voz, Dragon TV puede incluso identificar a los hablantes individuales, proporcionar controles parentales y personalizar las respuestas para mostrar el contenido más adecuado para el usuario.

Empresas de telecomunicaciones líderes como Liberty Global, Telecentro, Sky y Orange France ya han adoptado Dragon TV para ofrecer a sus clientes experiencias de voz sencillas, personalizadas y seguras.

<sup>2</sup> <https://www.nuance.com/omni-channel-customer-engagement/voice-and-ivr/dragon-tv.html>

También ha demostrado ser popular entre los abonados: el 70% de los que lo utilizan durante el primer mes siguen navegando y buscando con su voz nueve meses después, realizando un promedio de 100 solicitudes de voz mensuales, y contribuyendo con un total de 2.2 mil millones de interacciones mensuales de Dragon TV. Además, el 44% de las búsquedas de contenido son de contenido premium o pago, lo que supone una lucrativa oportunidad para que las empresas realicen ventas adicionales y amplíen su base de suscriptores de pago.





## Abrazar el futuro con experiencias de última generación

Las empresas de telecomunicaciones deben tomar hoy una decisión crítica. Como dice McKinsey: “Pueden jugar por los bordes para lograr ganancias incrementales o reinventar su fórmula de creación de valor” En última instancia, las empresas de telecomunicaciones que elijan la ruta más audaz serán las que darán forma al futuro del sector y dictarán su lugar dentro de él.

Pero los que estén dispuestos a dar el paso necesitarán una estrategia de interacción de clientes eficaz e impulsada por IA que ofrezca las experiencias que esperan los consumidores de hoy en día, al igual que las empresas que hemos presentado en esta guía.

[3 https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/a-blueprint-for-telecoms-critical-reinvention](https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/a-blueprint-for-telecoms-critical-reinvention)



### Acerca de Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) es una empresa pionera en tecnología con liderazgo en el mercado de IA conversacional e inteligencia de ambiente. Nuance, un socio de servicio completo en el que confía el 77% de los hospitales de EE. UU. y el 85% de las empresas de la lista Fortune 100 en todo el mundo, crea soluciones intuitivas que amplían la capacidad de las personas para ayudar a los demás.

© 2021 Nuance. Todos los derechos reservados.  
ENT\_4421\_01\_EB\_MX-SPA, Dec 17, 2021

## ¿Listo para conocer más?

Si está preparado para conocer más sobre las tecnologías de esta guía, o desea hablar acerca de cómo podrían ayudarle a mejorar su propia estrategia de interacción, puede:

[Visitar nuestro dedicado infohub de telecomunicaciones](#), donde encontrará Webinars bajo demanda, información clave del sector y otros estudios de casos convincentes.

Póngase en contacto con [cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com) para obtener asesoramiento personalizado de uno de nuestros expertos en interacciones con el cliente.