

Cabify mejora la comunicación y experiencia de sus clientes con Nuance



↑15%

candidaturas
cumplimentadas
con éxito en menos
de dos años

92%

intent recognition
del AV

↑40%

en conversaciones
vía app desde el
lanzamiento de ABI

RETO: Cabify quería mejorar la relación con sus clientes proporcionando conversaciones en distintos canales, a cualquier hora del día y mejorar los procesos de onboarding de nuevos conductores guiando a los candidatos a través de todo el proceso de contratación.

SOLUCIÓN: La empresa implementó el Asistente Virtual (AV) de Nuance en Facebook Messenger, WhatsApp y la aplicación móvil de conductores para poder atender las peticiones y consultas de clientes y conductores a través de cualquier canal, en tiempo real.

RESULTADOS: Desde su lanzamiento en 2019, ABI (el nombre del AV) ha aumentado el número de candidaturas presentadas con éxito hasta un 15% y ha mejorado las tasas de contención en el autoservicio. Cada vez más clientes resuelven sus dudas de forma satisfactoria sin la ayuda de un agente.

Agilizar la atención al cliente

Antes de que llegase ABI la resolución de incidencias y dudas debía hacerse en todos los casos por un agente, lo cual restaba rapidez al servicio a nuestros usuarios.

Cabify también tuvo que hacer frente a otras dificultades, ya que, sin asesoramiento en tiempo real, el proceso de onboarding de nuevos conductores resultaba demasiado complejo, y muchos candidatos abandonaban el proceso antes de completarlo. Para garantizar la seguridad de los pasajeros y conductores, se requerían comprobaciones administrativas rigurosas, por eso Cabify decidió adoptar un enfoque más personalizado y multifuncional y encontró una solución común: la empresa necesitaba un AV capaz de atender a todos los usuarios, pasajeros y conductores, y que actuara como interlocutor principal.

Un AV adaptado a todos los usuarios de Cabify

Cabify lanzó ABI en 11 países en Europa y Latinoamérica en solo cuatro meses, y primero lo integró en los canales de Facebook Messenger y WhatsApp. Dos meses después, la empresa extendió la usabilidad del AV e implementó ABI en la app para conductores.

ABI, ofrece soporte y soluciones intuitivas que ayudan a los pasajeros y conductores a resolver incidencias de forma inmediata, y permite contactar con un agente en caso necesario.

«Gracias al AV de Nuance, nos hemos alejado de los canales tradicionales y hemos automatizado los procesos de respuesta. Recibimos feedback más rápido y todas las partes se benefician de una mayor eficiencia».

— [Jacobo Domínguez Blanco](#), Vicepresidente de Customer Experience y Operaciones, Cabify

Primero se creó una base de conocimiento para el AV, en la que se incluyó un conjunto variado y personalizado de preguntas, respuestas y árboles de decisión para mejorar la comprensión de los diálogos, teniendo en cuenta los distintos contextos, gramáticas, canales y público con los que ABI

«El AV ha ayudado a conductores y pasajeros a adaptarse a las nuevas medidas de seguridad durante la pandemia. Ha proporcionado información a los clientes sobre los equipos de protección, lo cual ha supuesto una liberación en la carga de trabajo de los agentes.»

— Rosa María López,
coordinadora de Tecnología
de Operaciones Globales y de
Terceros Servicios de Cabify

«Gracias a ABI, hemos automatizado los procesos de respuesta. Ahora recibimos feedback más rápido, y los agentes y clientes disfrutan de una mayor eficiencia en la interacción.»

— Jacobo Domínguez Blanco,
Vicepresidente de Customer
Experience y Operaciones
de Cabify

interactuaría en cada país. «Cabify presta servicios a numerosos lugares y clientes, por eso tiene que ser capaz de adaptarse», explica Rosa María López, coordinadora de Tecnología de Operaciones Globales y de Terceros Servicios de Cabify. «Según la audiencia, la ubicación y la plataforma, hay que hacer ajustes específicos en el AV».

Gracias al AV de Nuance, el equipo de Cabify ha conseguido ampliar la base de conocimiento de ABI, lo que ha permitido a la empresa adaptarse y mejorar el servicio de atención al cliente.

El inicio de un proyecto de AV estratégico

El AV está en la primera fase de un proyecto de cinco fases con el que se pretende agilizar el proceso de incorporación de nuevos conductores y ampliar los canales de atención al cliente en los que el AV estará presente. La empresa pretende llevar a ABI a los canales de voz así como desarrollar capacidades transaccionales que permitan realizar distintas operativas de mayor complejidad. Pero incluso estando en su primera fase, el AV ya está dando muy buenos resultados.

ABI está disponible en WhatsApp para recibir la documentación, responder a todas las preguntas, y ofrecer asistencia a los aspirantes a conductores durante todo el proceso de onboarding. Desde su implementación, Cabify ha visto un incremento del 15% en el número de solicitudes cumplimentadas con éxito, incluso a pesar de la pandemia. WhatsApp es la plataforma desde la que más se interactúa con el AV por el momento.

Al introducir recientemente a ABI en el canal chat dentro de la aplicación para conductores, Cabify ha conseguido que un 25% de las consultas por este canal sean resueltas de manera instantánea por el Asistente Virtual, aumentando a su vez el nivel de satisfacción de los conductores en la atención recibida a través de este canal. La tasa del reconocimiento de la intención (intent recognition) del AV es del 92%, y las tasas de contención del autoservicio han aumentado.

Cabify ya ha puesto el AV a disposición de los conductores en la app de la empresa, lo que ha generado un aumento del 40% en las conversaciones desde su lanzamiento. En los próximos meses, Cabify colaborará estrechamente con Nuance para implementar el AV en la web y en la app de clientes. «ABI se convertirá en el principal canal de atención al cliente de la compañía. También estamos ampliando sus capacidades», dice Rosa.

LEARN MORE

Email cxexperts@nuance.com o visite <https://www.nuance.com/es-es/index.html> para obtener más información.



About Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) is a technology pioneer with market leadership in conversational AI and ambient intelligence. A full-service partner trusted by 77 percent of U.S. hospitals and 85 percent of the Fortune 100 companies worldwide, Nuance creates intuitive solutions that amplify people's ability to help others.