

El (ROI) de la interacción digital con el cliente.

8 ejemplos de empresas que obtuvieron grandes beneficios gracias a los asistentes virtuales y live chats.



Logre resultados excepcionales con una interacción digital inteligente

Las preferencias de los consumidores con respecto a los servicios evolucionaron y los clientes ahora usan los canales digitales de forma habitual para realizar tareas que antes mantenían ocupados a los agentes telefónicos. Debido al aumento de canales de comunicación con clientes, resulta cada vez más complicado ofrecer una experiencia de cliente bien equilibrada que ayude a los consumidores a encontrar respuestas con rapidez, obtener asistencia humana cuando se necesite y ofrezca eficiencia operacional.

Los canales de interacción digital, ya sea mediante opciones de autoservicio, como un asistente virtual, o a través de atención personal directa mediante live chat, proporcionan a los clientes la asistencia personalizada inmediata que desean.

Estas opciones ofrecen asistencia contextual rápida mientras reducen el coste de la atención y liberan la presión del contact center. Pero las mejores experiencias —las más satisfactorias, personalizadas y eficientes— se proporcionan por medio de una combinación de autoservicio y asistencia humana. Es por eso que las organizaciones con visión de futuro optan cada vez más por una estrategia integrada en la que el live chat y los asistentes virtuales trabajen juntos con fluidez.

En esta guía destacamos ocho implementaciones reales que están ayudando a las organizaciones a optimizar las operaciones, mejorar la productividad de los agentes, aumentar la interacción con los clientes e impulsar los ingresos por ventas. Si usted está considerando implementar un live chat o un asistente virtual, lea estos casos de éxito para conocer los beneficios que podría obtener y por qué las tecnologías funcionan mejor juntas.



Una empresa de telecomunicaciones ofrece una experiencia fluida al cliente

Una empresa de telecomunicaciones líder descubrió que estaba perdiendo oportunidades de ventas clave cuando los agentes de live chat no estaban disponibles debido al alto volumen de contactos. La empresa quería mejorar la disponibilidad en los canales de servicios digitales sin aumentar los costes del contact center.

Como eran consumidores de live chat, era una excelente oportunidad para agregar un asistente virtual para ofrecer asistencia 24x7. Usando nuestro asistente virtual, las preguntas más frecuentes ahora se responden con rapidez y facilidad, mientras los temas más complejos son derivados de manera inteligente y sin interrupciones a un agente de live chat con las capacidades adecuadas.



de los chats iniciados por asistentes virtuales evitan conversaciones adicionales con agentes de live chat



Un banco importante aumenta las conversiones online

Uno de los bancos minoristas más grandes de EE. UU. quería permitir que los clientes administrasen sus finanzas de manera más eficaz usando canales de interacción con el cliente digitales. El banco trabajó junto a nosotros para implementar un live chat para cada línea de negocio y luego se optimizaron las reglas orientadas a audiencias más específicas, como por ejemplo, la financiación para estudios dirigido a los millenials.



interacciones de chat solamente en el primer trimestre de 2017



de impulso en los ingresos por ventas incrementales con live chat



de tasa de conversión de interacciones mediante live chat



de aumento en pedidos mediante chat para préstamos de estudiantes e hipotecas



Una aerolínea mundial reduce el volumen de llamadas

Para proporcionar información más precisa y personalizada a los viajeros, trabajamos con esta importante aerolínea para desarrollar su propio asistente virtual inteligente. Mediante la identificación de las principales preguntas que los clientes hacían sobre los productos, las políticas y los servicios de la aerolínea, y aplicando las respuestas dentro de un asistente virtual con tecnología de lenguaje natural, los clientes obtienen con rapidez respuestas a preguntas sobre reservas, equipaje, asientos y más. Mejor aún, el asistente virtual está totalmente integrado con la solución de live chat de la aerolínea, lo que permite que los clientes realicen una transición perfecta a la asistencia humana en caso de necesidad.



de tasa de resolución al primer contacto a través del asistente virtual



de reducción de las llamadas al centro de contacto por cada 1000 pasajeros



Una línea de cruceros aumenta los ingresos

Para reducir el número de puntos de contacto necesarios para que los clientes reserven un crucero o resuelvan un problema online, esta conocida línea de cruceros implementó nuestra solución de live chat. Al agregar live chat en dispositivos móviles, lo que supone la mitad del tráfico online de la compañía, proporcionaron un acceso más fácil a la información y una resolución de problemas más rápida, todo con un impacto directo en los ingresos.



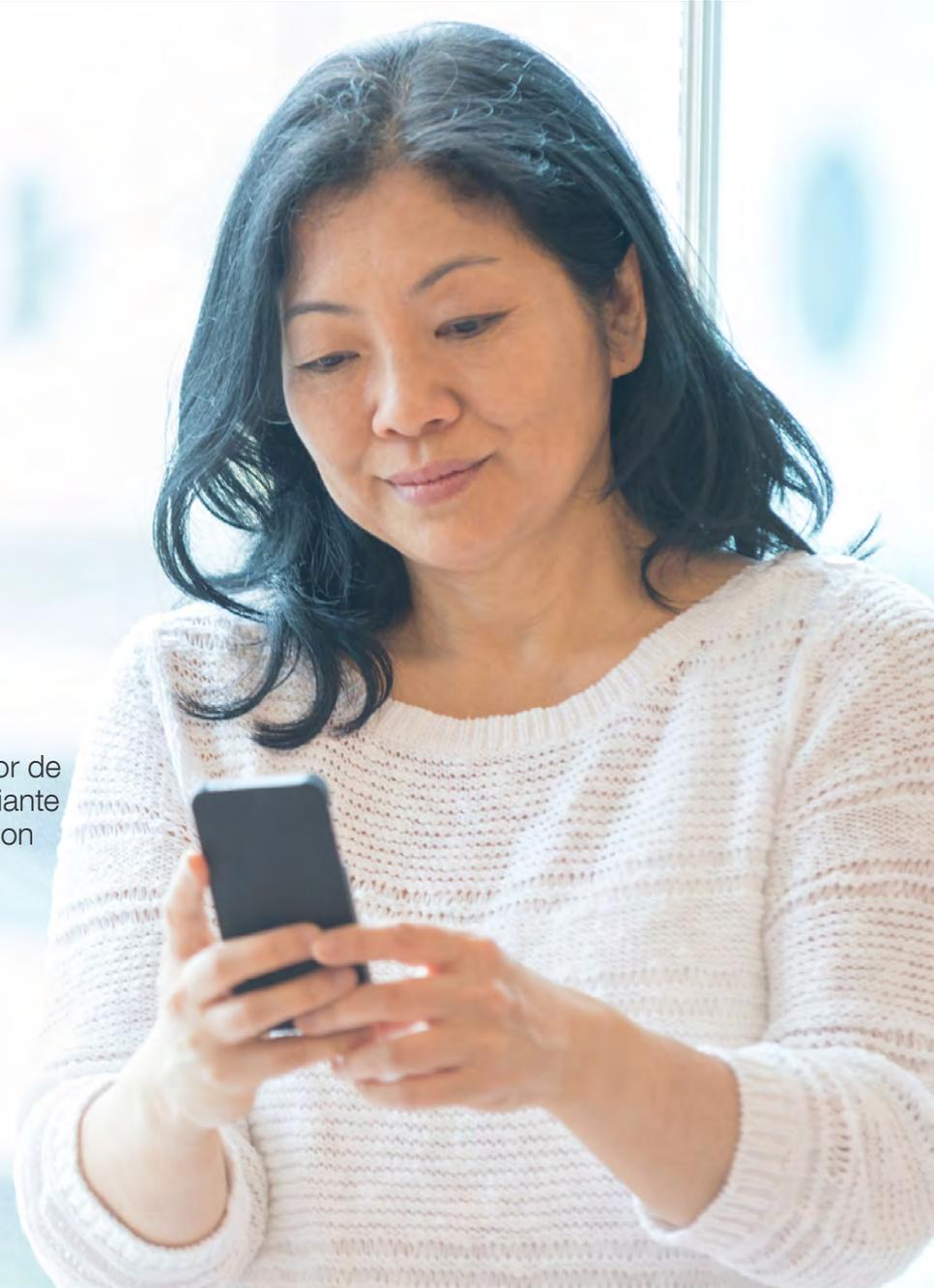
puntuación de satisfacción al cliente (CSAT) con servicios online para clientes



de aumento en los ingresos atribuidos al live chat



de aumento promedio del valor de los pedidos mediante interacciones con live chat



Un banco importante aumenta la eficiencia de los agentes

Este banco mundial experimentó un aumento de las consultas entrantes en el contact center como resultado del cierre de algunas sucursales físicas y de la derivación de los clientes a servicios online. Para ayudar a cerrar la brecha y disminuir la carga en el contact center, implementaron nuestro asistente virtual para proporcionar a los usuarios online el mismo nivel de asistencia que esperan encontrar en una sucursal física, y permitir que los agentes manejen con eficiencia más consultas complejas de los clientes.



conversaciones mensuales con el asistente virtual



de los problemas resueltos por el asistente virtual



Una empresa de telecomunicaciones logra beneficios importantes en resolución al primer contacto

Para crear un contact center más eficiente y una experiencia de cliente perfecta, esta importante empresa de telecomunicaciones integró nuestro asistente virtual a su solución de live chat. Lo clientes ahora pueden mantenerse en la misma interfaz si se los transfiere al live chat para obtener ayuda adicional. Y lo mejor de todo: los agentes pueden ver la transcripción de la conversación con el asistente virtual y retomar la conversación exactamente donde estaba.



de las llamadas de atención al cliente son desviadas por el asistente virtual



% de ventas realizadas en el primer contacto (FCR)



tasa de resolución al primer contacto para atención al cliente

Empresas de envíos que ofrecen un servicio 24 horas

Dos conocidas empresas de envíos y entregas internacionales recibían un alto flujo de consultas en su contact center. Sus agentes de live chat estaban dedicando la mayor parte de su tiempo a responder preguntas comunes sobre rastreo de pedidos, lo que les dejaba poco tiempo y recursos para problemas más complejos de los clientes.

Para reducir la carga de trabajo de los agentes de live chat, dar más control a los clientes sobre su experiencia de servicio y proporcionar un servicio durante las 24 horas, ambas empresas implementaron nuestro asistente virtual en sus páginas web. Ahora están respondiendo a las demandas del cliente de un servicio rápido y eficiente 24x7, mientras reducen sus costes.



de resolución al primer contacto a través de un asistente virtual



de las consultas son manejadas sin intervención humana

Una empresa de telecomunicaciones aumenta las tasas de resolución y CSAT

Una importante empresa de telecomunicaciones combinó nuestro asistente virtual con live chat para proporcionar al cliente una experiencia verdaderamente fluida y personalizada. Para reducir el número de llamadas en la IVR, implementaron una solución de live chat para todas sus unidades de negocio. Trabajamos junto a ellos para lograr una solución que permitiese a los clientes el uso de chat mediante SMS, una opción de mensajería continua y asíncrona, para realizar una transición fluida de los clientes de la IVR a la asistencia en vivo a través de los canales digitales.



aumento del CSAT interanual mediante el live chat



de aumento en las ventas asistidas por chat



de reducción de las llamadas



de tasa de resolución a través de chat por SMS



del total de las interacciones manejadas por el asistente virtual



de reducción en la tasa de abandono





Conozca la Plataforma de Interacción Digital de Nuance

La automatización inteligente se ha convertido en uno de los pilares para ofrecer un excelente servicio al cliente, lo que permite que las empresas escalen con más facilidad para responder a las demandas crecientes de los clientes. La integración de live chat y asistentes virtuales con una base de conocimiento sólida, compartida y en mejora constante es la base para ofrecer interacciones fluidas que aumentan la satisfacción del cliente y las tasas de conversión.

La Plataforma de Interacción Digital Nuance permite que organizaciones como la suya proporcionen al cliente experiencias excepcionales en todos los canales de interacción digital. Responda a las necesidades de sus clientes integrando conversaciones automáticas y asistidas por humanos en la web y aplicaciones de mensajería, como Apple Business Chat y Facebook Messenger, a través de SMS o dentro de sus propias aplicaciones.

Nuestra **solución de asistente virtual** le ayuda a ofrecer un servicio al cliente uniforme e inteligente en todos sus canales digitales. Con tecnología de Comprensión de Lenguaje Natural y análisis incorporada,

aprende con el tiempo mejorando continuamente para responder preguntas complejas y derivar a los clientes sin interrupciones a sus agentes humanos.

Nuestra **solución de live chat** le ayuda a proporcionar a sus clientes soporte dirigido inteligente conducido por agentes, con integración fluida que permite que los clientes se muevan con facilidad entre interacciones automáticas y asistencia en vivo. Lo que incluye formación en cola inteligente, enrutamiento de llamadas basado en el conocimiento y transferencias contextuales, para garantizar una experiencia consistente.

Nuestros **equipos de servicios profesionales y consultoría de negocios** llevan décadas trabajando en el campo de la inteligencia artificial para analizar las necesidades del cliente y el sector, la empresa y los objetivos de negocios y para crear estrategias e implementar soluciones que respondan a las demandas de sus clientes en cambio constante. Las capacidades que se ofrecen abarcan todas las fases del ciclo de vida del cliente, desde el planteamiento inicial hasta la implementación y la entrega, el soporte continuo y los servicios de optimización.

¿Está preparado para saber más?

Más información sobre la Plataforma de Interacción Digital Nuance. [Visite nuestro infohub.](#)

Vea por qué Forrester Research califica a Nuance como número 1 en chatbots y asistentes virtuales para el servicio al cliente empresarial. [Obtener el informe.](#)

Descubra por qué Opus Research califica a Nuance como uno de los mejores proveedores de asistentes inteligentes y chatbots. [Obtener el informe.](#)

Estamos aquí para ayudar. Póngase en contacto con uno de nuestros expertos en interacciones digitales escribiendo a pilar.blasco@nuance.com.



Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance Enterprise está reinventando la relación entre las empresas y los consumidores por medio de soluciones de interacción con el cliente basadas en inteligencia artificial. Nuestro objetivo es ser el proveedor líder del mercado de soluciones inteligentes de autoservicio y asistidas entregadas a grandes empresas en todo el mundo. Estas soluciones se diferencian por tecnologías de biometría de voz y habla, asistencia virtual, chat web y cognitivas que posibilitan servicios al cliente entre canales, entrantes y salientes, de IVR, movilidad y web; y son potenciadas por el diseño y la capacidad de desarrollo de un equipo global de servicios profesionales. Atendemos a compañías Fortune 2500 en todo el mundo con una combinación de modelos de venta directa y socios de canal.

Copyright © 2018 Nuance Communications, Inc. Todos los derechos reservados. Nuance y el logotipo de Nuance son marcas comerciales y/o marcas comerciales registradas de Nuance Communications, Inc. o sus filiales en los Estados Unidos y/o en otros países. Todas las demás marcas y nombres de productos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas compañías.

NUAN-CS-3564-01-EB-SP, 19 de sept. de 2018