

Vodafone adopta el servicio de atención al cliente remoto con las soluciones de Nuance



DESAFÍO: Cuando el brote de COVID-19 obligó a los agentes de Vodafone a trabajar de forma remota, los gerentes de su centro de contacto necesitaban una forma conveniente de darles soporte, medir el desempeño y responder a las métricas.

SOLUCIÓN: Nuance creó un panel de control intuitivo a partir de tecnologías que Vodafone ya tenía en sus centros de contacto. El panel recopila datos granulares de Live Assist y permite a los gerentes de los centros de contacto ver métricas clave como los tiempos de gestión de los agentes, las puntuaciones de CSAT y la duración del tiempo de espera de clientes en tiempo real.

RESULTADOS: Los gerentes de los centros de contacto de Vodafone ahora pueden responder rápidamente a cualquier cambio en los niveles de servicio y asesorar a los agentes sobre cómo responder. El tablero resultó tan útil durante la COVID-19 que Nuance ayudó a Vodafone a incorporar elementos clave de la solución en un nuevo diseño para los escritorios de los agentes.

Cuando la pandemia obligó a los agentes del centro de contacto de Vodafone a trabajar de forma remota, así como a 2.500 colaboradores de las oficinas a adaptarse al servicio de atención al cliente online, sus equipos también tuvieron que ser adaptados rápidamente.

Anteriormente, los gerentes tenían una clara visibilidad de las métricas en tiempo real en los tableros de escritorio. Podían responder rápidamente ante cualquier caída del desempeño y guiar a los agentes para resolver el problema. Pero como todos trabajaban en lugares distintos, la asistencia se convirtió en un desafío logístico.

Vodafone y Nuance ya contaban con una sólida alianza: el líder de telecomunicaciones utiliza Live Assist y Call Steering en sus centros de contacto. Así que cuando se enfrentó a un nuevo desafío, el equipo de Vodafone acudió a Nuance para explorar las posibilidades.

“Ahora tengo una clara visibilidad del tiempo de espera y de respuesta, e incluso tengo acceso a los datos transaccionales de NPS. Me ha permitido cuestionar nuestras suposiciones de planificación y estrategias de desvío, ha supuesto una gran diferencia”.

— Dave McQueen, Gerente de Entregas Senior, Vodafone

Métricas convenientes para un equipo remoto

Vodafone tenía todas las herramientas que necesitaba para crear una configuración de trabajo remoto efectiva para sus agentes, sólo necesitaba usarlas de una manera diferente. Nuance creó un tablero de indicadores clave de rendimiento para los gerentes del centro de contacto de Vodafone basándose en datos granulares que el equipo ya estaba recopilando en Live Assist y Call Steering.

El tablero ofrece métricas en tiempo real que incluyen los tiempos de espera, las puntuaciones NPS en vivo y el tiempo medio de gestión de los agentes, al igual que los tableros utilizados en los centros de contacto. Los gerentes pueden acompañar los cambios en las métricas de forma inmediata y ayudar a los agentes a responder.

Una solución rápida con resultados inmediatos

El panel de control se creó en menos de dos semanas y tuvo un impacto positivo inmediato en los tiempos medios de gestión y en las puntuaciones CSAT. El proyecto fue tan exitoso, que los gerentes de Vodafone utilizan el tablero como una solución permanente.

<2

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

“El tablero es excelente y todo lo que esperaba. Hasta ahora, las actualizaciones continuas de dos horas han sido innovadoras para mí”, comenta Dave McQueen, gerente senior de entregas de Vodafone “Ahora tengo una clara visibilidad del tiempo de espera y de respuesta, e incluso tengo acceso a los datos transaccionales de NPS. Me ha permitido cuestionar nuestras suposiciones de planificación y estrategias de desvío, ha supuesto una gran diferencia”.

CONOZCA MÁS

Comuníquese con cxexperts@nuance.com o visite <http://www.nuance.com/digital-engagement> para descubrir cómo la solución de interacción digital de Nuance puede ayudar a su empresa a ofrecer interacciones eficaces.



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.