

Capacite a sus agentes con la IA para mejorar sus experiencias

Mejore la satisfacción de los clientes e impulse mayores ingresos con las tecnologías de machine learning e IA.

Los agentes y colaboradores que tratan directamente con los clientes son la primera línea de la relación de un cliente con la marca. Cada interacción crea una oportunidad para mejorar o dañar la relación con el cliente. Sin embargo, es posible que los agentes no tengan los conocimientos adecuados debido a la antigüedad, a los diferentes niveles de habilidad o al hecho de trabajar de forma remota, lo que hace más difícil ofrecer interacciones consistentes, garantizar la satisfacción del cliente y mejorar su propia satisfacción laboral.

Mejor preparación = mejores resultados

Las soluciones para agentes de Nuance ayudan a las organizaciones a mejorar las operaciones de los agentes, aumentando la satisfacción y la eficiencia, al tiempo que reducen las tasas de rotación y los tiempos de preparación. Cuando los agentes están mejor preparados, pueden asistir a los clientes con más confianza, con información relevante y oportuna, y coordinar inteligentemente varias interacciones al mismo tiempo, agilizándolas y promoviendo una mayor satisfacción.

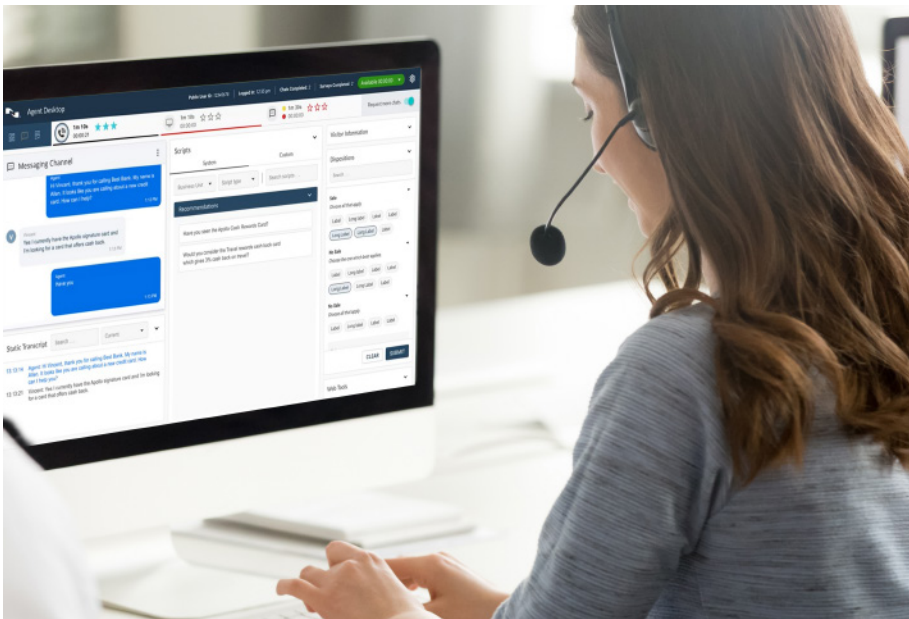
Capacitación a agentes con IA y machine learning

Al proporcionar a los agentes del centro de contacto orientación en tiempo real mediante IA y machine learning, las organizaciones pueden monitorear y evaluar las conversaciones con los clientes (tanto automatizadas como en vivo) para evitar la rotación de clientes y aumentar los ingresos a través de oportunidades de ventas adicionales y ventas cruzadas. Las soluciones para agentes de Nuance proporcionan:

- **Recomendaciones de respuesta/acción de Agent Coach:** Supervisa las conversaciones activas entre consumidores y agentes y utiliza algoritmos de aprendizaje automático y NLU para proporcionar información relevante en tiempo real, así como recomendaciones proactivas. Agent Coach se integra en el escritorio de cualquier agente y admite conversaciones basadas en texto para satisfacer las necesidades de los agentes digitales.
- **Análisis de sentimientos y predicción de CSAT:** Proporciona pistas sobre la emoción y la actitud del cliente, ayudando a los agentes a ofrecer respuestas más empáticas para una mejor experiencia junto con ofertas especiales.

BENEFICIOS

- **Mejora la satisfacción de los clientes:** permite a los agentes atender a los clientes de forma más eficaz en menos tiempo.
 - **Aumenta la satisfacción de los agentes y disminuye su rotación:** proporciona información coherente en el momento adecuado para ayudar a los agentes a realizar su mejor trabajo.
 - **Aumenta los ingresos:** crea oportunidades de ventas adicionales y cruzadas más valiosas.
 - **Acorta el tiempo de preparación de agentes:** reduce el tiempo de capacitación gracias al fácil acceso a un conjunto de conocimientos constantemente optimizados.
 - **Promueve una mayor confianza:** aumenta la confianza de los clientes en la marca ya que los agentes proporcionan información oportuna y confiable sin necesidad de buscar asistencia.
 - **Mitiga los riesgos:** supervisa las conversaciones para garantizar el cumplimiento de la normativa y las mejores prácticas por parte de los agentes.
-



- **Resumir automáticamente:** Reduce el trabajo de los agentes después de la intervención: cada conversación se transcribe y resume automáticamente, a la vez que se enmascaran los datos confidenciales para garantizar el pleno cumplimiento.
- **Autodisposición:** Como parte del resumen, el estado de cada conversación (resuelta, derivada, de seguimiento, etc.) se denota automáticamente para acelerar la resolución y reducir el trabajo de los agentes después de la interacción.
- **Escritorio de agentes:** Proporciona información relevante y oportuna y ayuda a los agentes a coordinar de forma inteligente múltiples interacciones al mismo tiempo en los canales de mensajería, voz y texto.
- **Escritorio de supervisores:** Permite una visibilidad detallada del estado del programa de interacción de los clientes e identifica tendencias en el desempeño individual del agente y áreas de mejora.

Disminuye el tiempo promedio de gestión y aumente la seguridad

Los agentes pasan demasiado tiempo validando las identidades de los clientes. Empareje las soluciones para agentes de Nuance con la autenticación biométrica, que utiliza la IA para verificar la identidad del cliente y evitar fraudes, agilizando las interacciones y permitiendo a los agentes centrarse en las necesidades del cliente y no en PIN y contraseñas.

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN

Visite nuance.com o contáctenos en cxexperts@nuance.com para obtener más información sobre cómo [Agent Coach](#) puede ayudar a su empresa y a sus clientes.



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.