

Mejores experiencias bancarias digitales

Implemente un chatbot o un asistente virtual con IA que ofrezca una rentabilidad comprobada.

A medida que las instituciones financieras se esfuerzan por satisfacer las crecientes expectativas de los clientes en torno a las experiencias fluidas y las capacidades de autoservicio, el sector está siendo testigo de una inversión sin precedentes en iniciativas de transformación digital. La presión de los costos se suma a este desafío, mientras que la pandemia de la COVID-19 ha acelerado la necesidad de poner en marcha asistentes bancarios digitales y fáciles de usar que respondan a una amplia gama de necesidades de los clientes.

Rapidez de implementación y facilidad de personalización en todos los canales

Nuance Banking Essentials para chatbots y VAs utiliza intenciones específicas del sector y experiencia comprobada para acelerar la implementación de una experiencia de cliente digital superior en tan sólo cuatro semanas. Desarrollado sobre una plataforma basada en IA que se integra con sus datos, las instituciones proporcionan respuestas personalizadas a través de cualquier canal y derivan al chat en vivo según sea necesario. Nuance Banking Essentials permite comprender mejor las intenciones de sus clientes, proporcionando informes procesables que destacan la experiencia del cliente con la automatización del autoservicio, identificando rápidamente las áreas de oportunidad y ofreciendo un mayor retorno de la inversión. Y con las herramientas "hágalo usted mismo" para adaptar rápidamente su chatbot o VA, las empresas pueden satisfacer mejor las necesidades cambiantes del negocio de forma interna sin ayuda de terceros.

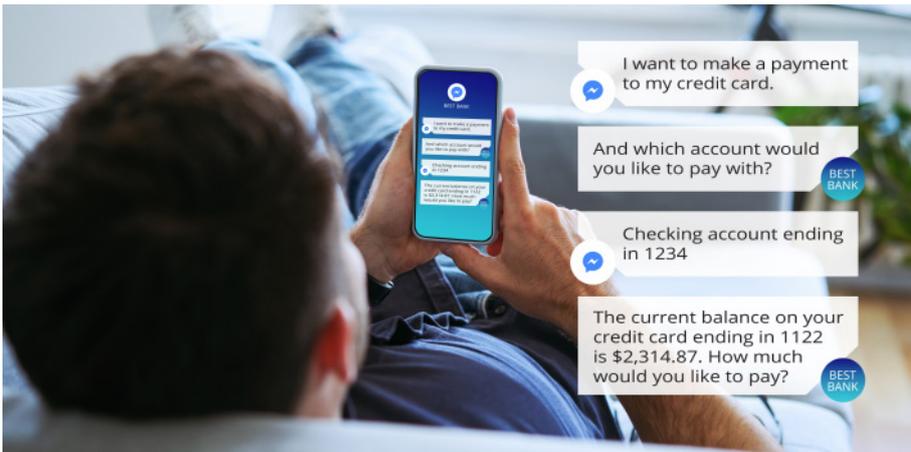
Ofrezca una conversación personalizada y fluida

Nuance ofrece una solución verdaderamente integrada y omnicanal de interacción con el cliente para conversaciones personalizadas, automatizadas y asistidas por humanos en los canales de voz y digitales. Todo ello conduce a una experiencia de usuario fluida y segura sin aumentar los costos. Nuance Banking Essentials incluye:

- **Chatbot bancario para las principales preguntas específicas del sector:** Aborde las preguntas bancarias digitales más comunes de los clientes a través de un agente virtual desplegado en su sitio web, canales de mensajería o dispositivos inteligentes. Aproveche nuestra biblioteca de intentos o cree fácilmente los específicos para sus necesidades.

PRINCIPALES CASOS DE USO ADMITIDOS

- Saldo de cuentas
 - Actividad de cuentas
 - Transacciones recientes
 - Transacciones pendientes
 - Transferencia de fondos
 - Depósitos
 - Pagos
 - Pérdida de tarjetas
 - Liquidación de cheques
 - Pedido de cheques
 - Número de enrutamiento
 - Solicitud de préstamo
 - Solicitud de nueva tarjeta
 - Problema de transacción
 - Cambio de dirección
 - Ayuda en línea
-



- **Paquetes de lenguaje y NLU para una mayor precisión:** Los diseños de paquetes específicos para el sector bancario ofrecen intenciones que reducen la carga de trabajo de los modelos lingüísticos de entrenamiento y mejoran la precisión de la clasificación de intenciones en el lanzamiento. Comprensión inmediata de preguntas comunes como “¿Cuál es el saldo de mi cuenta?”, “Necesito mi número de enrutamiento” y “He olvidado mi contraseña”.
- **Rápida implementación en tan sólo cuatro semanas:** Reduzca el tiempo necesario desde la creación hasta la implementación y logre un alto desempeño desde el primer día.
- **Integración de CRM para mejorar la personalización:** El acceso en tiempo real o la integración con sus sistemas de datos de clientes de back-end proporciona una personalización más profunda y respuestas a medida.
- **Encaminamiento a agentes de chat para un servicio más humano:** Cuando el agente virtual no sepa la respuesta o el cliente requiera asistencia adicional, impulse la CSAT y mejore la eficiencia mediante el uso de NLU para determinar el contexto, priorizar y derivar de forma fluida a un agente con el mejor conjunto de habilidades.
- **Enfoque “Desarrollar una vez, implementar muchas” para la coherencia omnicanal:** Al permitir el uso compartido de NLU y el contenido de los diálogos en varios canales, los bancos crean una experiencia una vez y la dejan disponible en otros canales, proporcionando a sus clientes una transición consistente y fluida a través de los canales sin perder el contexto.

Una vez implementado, utilice Nuance Mix, nuestra plataforma de herramientas de IA conversacional para mantener y mejorar su chatbot y agente virtual de forma rápida y sencilla. Permita un mayor control, acelere el tiempo de desarrollo y aumente la agilidad del negocio. Amplíe las capacidades en varios canales con coherencia, implementando experiencias de usuario adicionales como multimedia y texto enriquecido.

OBTenga MÁS INFORMACIÓN

Visite nuance.com o contáctenos en cxexperts@nuance.com para obtener más información sobre estas soluciones de mensajería y web de rápida implementación.



Acerca de Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) (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.