

Acer America consigue mejoras en la atención al cliente con soluciones de voz alojadas.

La tecnología más novedosa de reconocimiento de voz en lenguaje natural en una plataforma de IVR alojado reduce en un 15 % la tasa de repetición de llamadas y disminuye la media del tiempo de las llamadas en 50 segundos.

Retos comerciales

- Limitaciones y aplicación IVR codificada
- Entorno de plataforma alojada obsoleto

Soluciones Nuance

- OnDemand, una solución de IVR alojado para la mejora continua de la aplicación
- Redirección de llamadas en lenguaje natural
- Servicios profesionales de Nuance para la migración de la plataforma y gestión y mejora continua de la aplicación

Résultats

- 100 % de tiempo productivo con el servicio de IVR alojado de Nuance, mejora del 4 % en comparación con los anteriores proveedores de servicio alojados
- Reducción del 15 % en la tasa de repetición de llamadas
- Reducción de 50 segundos en la duración media de las llamadas
- Incremento del 10 % en la tasa de captura de intención de los clientes
- Reducción del 30 % de números gratuitos
- Previsión de una reducción del 60 % del coste por llamada

Acerca de la compañía

Desde su fundación en 1976, Acer ha cruzado la frontera entre las personas y la tecnología, permitiendo que los usuarios exploren, crezcan y creen. El Grupo Acer emplea a 8000 trabajadores en todo el mundo, y sus ingresos en 2013 alcanzaron la cifra de 12000 millones de dólares.



Historia de éxito de un vistazo

La estrategia multimarca permite que cada marca ofrezca un conjunto único de prestaciones enfocado hacia las diferentes necesidades de los clientes en el mercado global de PC. La oferta de productos centrada en PC incluye ordenadores portátiles y PC de escritorio, servidores y almacenamiento, monitores, proyectores y tabletas. Acer se enorgullece de ser Socio Mundial del Movimiento Olímpico, en las Olimpiadas de Invierno de Vancouver 2010 y los Juegos Olímpicos de Londres 2012.



El reto comercial

En 2006, cuando trabajaba con un tercer proveedor, Acer implementó el reconocimiento de voz orientado al diálogo en su sistema de respuesta interactiva de voz (IVR, por sus siglas en inglés). Según Nicole Allen, directiva del Grupo Customer Insights en Acer America, esta implementación inicial de la voz generó importantes ahorros en costes.

Cuando posteriormente Acer adquirió Gateway, la compañía realizó la transición hacia un nuevo enfoque multimarca. Esto creó algunos nuevos retos en la atención al cliente.

En palabras de Allen: « Cuando teníamos un entorno relativamente simple, todo funcionaba bastante bien. Era un buen sistema. Pero cuando empezamos a añadir las demás marcas y aceptar más números gratuitos y grupos operativos, la cosa empezó a complicarse y el mantenimiento resultaba mucho más caro ».

La aplicación IVR, que estaba en una plataforma alojada, no facilitaba la flexibilidad que necesitaba la compañía para crecer y modificar sus operaciones de servicio.

« Nos encontramos con algunos problemas debido a la codificación de la aplicación », explica Allen. Esto limitaba su capacidad para implementar cambios de código de forma rápida y sencilla. Su entorno IVR alojado tampoco aprovechaba la tecnología más reciente de reconocimiento de voz de Nuance.

La solución

En 2011, Acer migró su aplicación IVR en inglés que prestaba servicios a EE. UU. y Canadá a la solución alojada **Nuance OnDemand**. La aplicación identifica la intención de la persona que llama, captura los números de serie del producto y la ANI del usuario para identificarlos y gestionar las llamadas repetidas de forma efectiva.

Como parte de la migración, **los Servicios Profesionales de Nuance** realizaron una serie de mejoras. En primer

« No obteníamos mejoras automáticas en la plataforma, ya que el proveedor que estábamos utilizando era una versión más antigua de Nuance Recognizer. No conseguíamos tantos datos del sistema como esperábamos, y había limitaciones relacionadas con las capacidades de reconocimiento de voz y con lo que podíamos hacer con una redirección de llamadas inteligente ».

Estos retos técnicos nos ofrecieron la oportunidad para reevaluar en su totalidad la experiencia del cliente y valorar los cambios adicionales que necesitábamos.

Según Allen: « Empezamos a darnos cuenta de que nuestro verdadero reto comercial era cómo seguir mejorando la experiencia del cliente. ¿Cómo podemos aumentar nuestras capacidades y hacerlo reduciendo los costes? »

La compañía quería seguir utilizando una plataforma alojada, debido al soporte de TI mínimo requerido. Sin embargo, sabía que necesitaba superar los retos actuales a los que se enfrentaba. Tras un proceso de descubrimiento de tres meses, Acer decidió asociarse con Nuance para sus soluciones de servicio al cliente y trasladarse al servicio alojado de Nuance. El servicio alojado de Nuance siempre ofrece acceso a la tecnología más reciente de Nuance. Acer también recibiría el apoyo y las perspectivas del equipo de ejecución de soluciones, que evalúa de forma constante las oportunidades de mejora.

lugar, la aplicación se reescribió en VoiceXML (VXML), una norma que permite la portabilidad. En segundo lugar, al migrar a Nuance OnDemand, que ofrece el software de voz más reciente y avanzado de Nuance, Acer pudo integrar esta tecnología en su aplicación. La nueva aplicación también utiliza la tecnología de voz en lenguaje natural que permite a los usuarios describir el motivo de su llamada con sus propias palabras. Esta solución de **lenguaje natural** sustituyó a su enfoque previo basado en menú. También se implantaron mejoras incrementales adicionales.

«La solución alojada OnDemand de Nuance ofrece una verdadera ventaja competitiva a Acer. Le proporciona acceso a las tecnologías más novedosas y a las innovaciones de Nuance antes de que estén disponibles en cualquier otra plataforma. Pueden obtener ahorros en los costes gracias al funcionamiento mejorado de la aplicación antes que sus competidores. Además, al sacar partido de nuestro equipo de ejecución de soluciones, se garantiza la mejora continua gracias a las modificaciones incrementales. Sabemos que incluso las mejoras incrementales pueden traducirse en ahorros significativos».

Gregory Pal,
Vicepresidente de Marketing, Estrategia y Desarrollo del Negocio, Nuance.

Oiga muestras de llamadas con el IVR de voz de Acer.

Suba el volumen y haga clic en los iconos para reproducir los ejemplos de audio.



Redireccione las llamadas correctamente con Call Steering de lenguaje natural y número de serie

- Escuche cómo la persona que llama describe con sus propias palabras el motivo de su llamada: «Comprobar el estado de un pedido».
- Al recoger el número de serie del producto sobre el que están llamando, Acer puede confirmar si el producto está en garantía y si debería redirigirse a un agente para recibir asistencia.



Perfilar una solicitud general del usuario

- Escuche cómo la persona que llama describe con sus propias palabras el motivo de su llamada: «Mi ordenador no funciona».
- La solución automatizada realiza una serie de preguntas de seguimiento para perfilar el problema exacto y determinar cómo redirigir la llamada.



Gestión de llamadas repetidas

- Escuche cómo el sistema automatizado determina automáticamente que se trata de una persona que repite su llamada basándose en su ANI e informe a su interlocutor sobre el motivo de sus llamadas anteriores.
- Si llaman por el mismo motivo, se redirige automáticamente a un agente.

Herramienta web del portal de agente de Nuance

Para conectar a los usuarios con los agentes, Nuance también trabajó con Acer America en el desarrollo de una herramienta basada en la web para que los agentes pudieran recuperar información sobre el interlocutor, realizando una función similar a una solución CTI.

«Nos encontrábamos en mitad de una transición CRM», explica Allen. «Nuestra solución de CTI estaba vinculada a esta, así que estaba cambiando. No queríamos detener la implementación del habla, de forma que pudiéramos ofrecer una solución alternativa temporal».

Cuando las llamadas se transfieren a agentes, se les transmite un código clave de 5 dígitos que se muestra en la interfaz digital de su teléfono. Este código se introduce en el portal web, permitiendo a los agentes recuperar información sobre esa llamada.

Según Allen: «No es una integración de CTI sofisticada, sino que es fácil de mantener, rentable y, lo más importante, los agentes no tienen que pedir de nuevo información al cliente, algo que obviamente generaría una experiencia del cliente muy poco alentadora».

Herramienta de cambio de aplicación en tiempo real

Nuance también ofrece a Acer un Portal de Cliente Nuance, una aplicación basada en la web que aplica cambios fácilmente actualizando el valor de los parámetros de la aplicación.

«Esto nos ha resultado realmente útil», comenta Allen. «Nos permite actualizar los mensajes que la aplicación muestra sobre los clientes. De esta forma, para cada marca, podemos registrar en el Portal y seleccionar diferentes mensajes basados en su información».

Resultados

Desde su migración a Nuance OnDemand, Acer ha obtenido resultados impresionantes en su eficiencia operativa. Entre estos se incluyen:

- Reducción del 30 % de números gratuitos
- Disponibilidad del 100 % de la plataforma de Nuance, lo que supone una mejora del 4 % en comparación con el anterior proveedor de plataforma
- Reducción del 15 % en la tasa de repetición de llamadas
- Reducción de 50 segundos en la duración media de las llamadas
- Incremento del 10 % en el porcentaje de captura de intención de los clientes
- Disminución prevista de un 60 % del coste por minuto a realizar tras las tarifas de servicios amortizados por costes de desarrollo no recurrentes.

Así que, si el cliente está interesado en comprar un accesorio para su PC, el sistema se puede configurar para mostrar automáticamente el mensaje apropiado».

Otras capacidades de configuración ofrecidas en el portal incluyen la habilitación o deshabilitación fácil de determinadas características de flujos de llamadas y la aplicación de excepciones a, o la anulación, de la redirección de llamadas estándar.

«Contamos con tablas de redirección que podemos cargar en la aplicación y que pueden anular la redirección estándar. Esto nos permite redirigir llamadas sobre ciertos productos con números de pieza específicos para grupos de servicios especiales si es necesario», indica Allen. «Tenemos reglas especiales para los clientes que llaman de una empresa con el mismo ANI o número de teléfono. Aunque pueden parecer usuarios repetidos, no lo son. Con este tipo de redirección excepcional podemos reconocerlo y tramitar las llamadas de forma adecuada».

También permite que Acer cree grupos con sus propios números gratuitos, y después configurar los parámetros de la aplicación para cada grupo.

«Nuestro grupo de TI utiliza esta parte de la aplicación 'número marcado'», comenta Allen. «Esto nos ayudó mucho en términos de configuración de DNIS y los números ocultos».

El portal también ofrece una interfaz para OnDemand Insight de Nuance, una herramienta de informes y analítica. Esta incluye un cuadro de mandos de alto nivel así como informes detallados.

Según Allen: «Nuestros grupos de negocio utilizan los informes de OnDemand Insight. Nos permite clasificar la información estadística y elaborar análisis más detallados de nuestras llamadas».

Según Allen: «Suponemos que el porcentaje del 15 % de reducción de llamadas repetidas se debe principalmente a las mejoras en el reconocimiento. La duración media de las llamadas también se ha reducido. Esto se debe en parte a la eliminación de algunas de nuestras soluciones de problemas automatizadas, ya que descubrimos que la mayoría de estos clientes aún se estaban transfiriendo al centro de llamadas. El propio flujo de llamadas mejorado y el reconocimiento mejorado también ayudaron a reducir la duración».

Todas estas mejoras se traducen en ahorros sustanciales. «Nuestros ahorros en costes por minuto podrían ser superiores al 60 %, algo realmente interesante para nosotros», comenta Allen.

«Nuestros ahorros en costes podrían ser superiores al 60 %, algo realmente interesante para nosotros».

Nicole Allen,
Directora sénior, Customer Insights Group en Acer America.

Consejos sobre el mundo real

Nicole Allen de Acer comparte sus consejos sobre migraciones de plataforma.

- **El enfoque de desarrollo conjunto con el centro de llamadas y el grupo de TI es crucial para nuestro negocio. Probar, probar y probar de nuevo.** « Realmente lo hicimos y funcionó de maravilla. Realizamos pruebas extensivas y definitivamente lo recomendamos, especialmente con integraciones de sistema principal. Lo hicimos juntos, algo incluso más importante que cada uno haciendo sus cosas y registrando problemas de forma independiente. Educó a todos sobre el proceso y los problemas, lo que ayudó enormemente».

- **Adoptar un enfoque por fases hacia el alcance y despliegue** « Adoptar un enfoque por fases hacia el alcance y despliegue de nuestro proyecto funcionó. Empezamos con un subgrupo de nuestros números gratuitos y desplegamos un grupo cada vez. Por ejemplo, tenemos un número de teléfono específico para clientes que compran un PC en Walmart. Lo mantuvimos un día, lo supervisamos durante varios días y después continuamos recorriendo la lista. De momento lo hemos implementado en EE. UU. y Canadá, solo en inglés, y pretendemos hacerlo en otras regiones ».
- **Una previsión precisa de las llamadas beneficia a todas las partes**
- **Los recursos dedicados maximizan la inversión y las capacidades**
- **No se recomiendan recursos de transición durante la implementación**

«Pensando en los pasos que daremos en el futuro, nuestra intención es continuar beneficiándonos de Nuance como parte de nuestra solución general de voz para el cliente, al tiempo que llevamos la experiencia de nuestro cliente a un nivel superior».

«Utilizamos varias herramientas de analítica de voz y texto, pero Nuance es un indicador clave de dónde debemos centrar nuestras energías. Nos ayuda a entender lo que va bien y dónde están las oportunidades a medida que recopilamos información, la analizamos y la introducimos en el ciclo de vida del producto, para seguir mejorando con el tiempo».

Nicole Allen,
Directora sénior, Customer Insights Group en Acer America.

Información adicional

Para ver más estudios de caso, vídeos y lo que dicen los clientes de Nuance, visite nuestra página web [Customer Success](#).

Para obtener más información sobre la solución, o para concertar una reunión o demostración para comprender mejor lo que la solución puede hacer por su negocio, puede visitar www.nuance.es/go/callsteering o contactar con kahouadji.celine@nuance.com

Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications está reinventando la relación entre las personas y la tecnología. A través de sus propuestas de voz y lenguaje, la compañía está creando una conversación más humana con los numerosos sistemas, dispositivos, aparatos electrónicos, aplicaciones y servicios que nos rodean. Cada día, millones de personas y miles de empresas experimentan Nuance a través de sistemas inteligentes que pueden oír, entender, aprender y adaptarse a su vida y a su trabajo. Para más información, visite la página nuance.com