

# American Airlines alcanza un nuevo nivel con su servicio de atención al cliente

El primer sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) con lenguaje natural del sector de las aerolíneas domésticas de EE.UU. ofrece un autoservicio IVR personalizado y una experiencia de llamada excelente a la vez que reduce costes operativos.



Caso de éxito:  
datos principales

## Acerca de la empresa

American Airlines Group Inc. es la sociedad matriz de American Airlines. En el año 2013, American Airlines se fusionó con US Airways Group. La aerolínea conjunta lleva el nombre y marca de American Airlines y recibió un certificado de operador aéreo único en abril de 2015.

American Airlines opera desde su centro principal de Dallas/Fort Worth y sus centros de Charlotte, Los Angeles, Nueva York-JFK, Miami, Chicago-O'Hare, Filadelfia, Phoenix y Washington D.C. Gracias al apoyo de sus esforzados empleados y leales clientes, American Airlines ha crecido para convertirse en la mayor aerolínea del mundo.

### Empresa

American Airlines

### Soluciones de Nuance

– Solución de autoservicio IVR para voz, permite la gestión de llamadas mediante lenguaje natural, así como el manejo personalizado de llamadas con entrega proactiva de información.

### Resultados

- Mejora de la experiencia del cliente
- 5% de aumento en la contención de llamadas
- Millones de dólares en ahorros anuales

#### Sea interactivo:

Este eBook contiene recursos interactivos incluidos como archivos de audio. Por favor, asegúrese de que los altavoces de su ordenador estén activados.



Sistema IVR de  
American Airlines



Mensaje  
personalizado del  
sistema IVR de  
American Airlines



IVR  
tradicional



Concatenación  
de sonido natural  
haciendo uso de  
Nuance Vocalizer

## El reto empresarial

Como resultado de diversas fusiones y adquisiciones, las operaciones del contact center de American Airlines estaban utilizando múltiples sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR). Los sistemas tenían varias voces diferentes y una variedad de menús opciones y habla que eran ineficientes, incómodos y difíciles de recorrer. Estaban funcionando con tecnología anticuada, les faltaba integración de telefonía informática (CTI) y ofrecían poca percepción de mediciones de rendimiento claves como contención de llamadas, desviaciones y tiempo de espera promedio. Además, el convenio de American Airlines con el sindicato Airline Customer Service Employee Association (IBT / CWA) requería la incorporación de todos los agentes del servicio de reserva para noviembre de 2011, una transición que necesitaría de un mayor soporte IVR integrado y rentable.

Por todo ello en diciembre de 2009, American Airlines envió una Solicitud de Cotización (RFP, del inglés Request of Proposal) para el diseño y despliegue de un sistema IVR de autoservicio totalmente nuevo. Los objetivos del sistema eran aumentar la desviación de llamadas, disminuir el tiempo de gestión de las mismas y mejorar la experiencia global del cliente. Las especificaciones incluían un único proveedor, mensajes mejorados, opciones de autoservicio adicionales y monitorización e informes integrales del rendimiento.



## La elección del partner

Después de recibir propuestas iniciales, American Airlines redujo rápidamente la lista a un puñado de proveedores, todos los cuales proponían la tecnología de Nuance como la base de sus soluciones. Después de una cuidadosa evaluación de los principales finalistas, la aerolínea finalmente decidió asociarse con Nuance directamente basándose en su:

- Clara visión de cómo la solución IVR podría ofrecer una estupenda experiencia a la persona que llama, poniendo al mismo tiempo la base para interacciones multicanal en el futuro.
- Reconocimiento del habla y tecnología del lenguaje natural destacadas que les permitiría superar a los competidores.
- Experiencia técnica inigualable y habilidades demostradas en el diseño y entrega de una experiencia de primera clase a la persona que llama.
- Plataforma alojada que les permitiría ampliar su IVR y aprovechar las últimas innovaciones en reconocimiento de voz.
- Capacidad demostrada para desplegar satisfactoriamente soluciones que permitan manejar las interacciones de atención al cliente tanto entrantes como salientes.
- Soluciones móviles de servicio que permiten a los clientes completar solicitudes de autoservicio y transacciones en cualquier momento, desde cualquier parte utilizando sus teléfonos móviles.



## La solución

En Julio de 2011, aproximadamente un año después del lanzamiento del proyecto, se lanzó un nuevo sistema IVR de voz en la plataforma alojada de Nuance que presentaba diversas innovaciones para mejorar la experiencia de la persona que llama. Estas innovaciones incluyen direccionamiento de las llamadas mediante lenguaje natural, gestión personalizada de las llamadas con entrega de información proactiva, recogida automatizada de información del viaje para acortar el tiempo de espera de los agentes, una nueva voz aprovechando las mejoras en Nuance Vocalizer, un motor de conversión de textos a voz.

### Direccionamiento de llamada mediante lenguaje natural

American Airlines es la primera de las aerolíneas nacionales estadounidenses en ofrecer direccionamiento de llamadas mediante lenguaje natural. Con el lenguaje natural, a las personas que llaman se les pide simplemente que digan con sus propias palabras, el motivo de su llamada. El sistema comprende sus solicitudes habladas libremente y responde de manera apropiada, interactuando con ellos de manera semejante a una conversación natural.

Esta experiencia se equipara a los sistemas de habla tradicionales, en los que las personas que llamaban podían preguntar cosas que no estaban en la lista programada previamente de respuestas esperadas. La tecnología del lenguaje natural elimina este problema enseñando al sistema IVR a reconocer la intención de las personas que llaman independientemente de las palabras específicas utilizadas.

### Sea interactivo:

Escuche cómo el sistema IVR de American Airlines permite a la persona que llama realizar su solicitud con sus propias palabras y después, utilizando la información sobre dicha persona, prevé el viaje sobre el que se está llamando.



Hacer doble clic para reproducir



Como resultado, los clientes pueden interactuar con el sistema utilizando palabras que les resultan más cómodas. Además de proporcionar una experiencia de la llamada más rápida y fácil, la ventaja del direccionamiento de llamadas mediante lenguaje natural es que, cuando las personas que llaman pueden expresar su solicitud con sus propias palabras, es más probable que finalicen su encargo o tarea dentro del sistema automatizado. Esto lleva a tasas de contención más elevadas y libera a los agentes para centrarse en asuntos más complicados.

### **Manejo personalizado de las llamadas con entrega de información proactiva**

Desde sus comienzos, American Airlines siempre ha querido personalizar su nuevo sistema IVR para distinguirlo de los sistemas de otras aerolíneas. Para lograr esto, Nuance diseñó su IVR para que utilizase proactivamente la información disponible sobre las personas que llaman y sus viajes, y así ofrecer una experiencia de llamada personalizada y racionalizada. Las personas que llaman que ya son miembros del programa de viajeros frecuentes de la aerolínea, son identificados en base a su número de teléfono. En ese momento pueden experimentar una experiencia personalizada de la siguiente forma:

– A las personas que llaman se les saluda por su nombre. El impacto de esta característica de personalización fue que los clientes tenían una percepción global más positiva del sistema automatizado. En la prueba de funcionalidad, las personas que fueron saludadas por

#### **Sea interactivo:**

Escuche al sistema IVR ofrecer un saludo personalizado y proporcionar proactivamente información relevante del viaje.



**Hacer doble clic para reproducir**

- su nombre dieron al sistema una puntuación más alta que aquellas que no lo fueron.
- La información sobre su viaje se les proporciona de manera proactiva sin preguntarles por él. Por ejemplo, la persona que llama puede ser notificada si ha sido subida recientemente a primera clase.
  - El sistema prevé el motivo de su llamada para ayudar a acelerar la interacción. Por ejemplo, si la llamada es realizada cuatro meses antes del vuelo, la persona que llama es probable que quiera cambiar una reserva. Si la llamada se realiza una semana antes del vuelo, puede estar llamando sobre una subida de categoría. Si la llamada se realiza sólo horas antes de un vuelo, es probable que esté verificando si el vuelo está programado para salir a su hora.



La entrega proactiva de información y la anticipación sobre el motivo de una llamada, es realizada mediante normas de conducta subyacentes basadas en un ciclo inteligente de customer journey. Los diseñadores de la interfaz de usuario de voz de Nuance crearon las normas de conducta subyacentes basándose en una minuciosa comprensión del negocio de la aerolínea y de sus clientes. Dependiendo del momento en el que el cliente se encuentre durante la llamada el sistema le proporcionará información relevante así como las indicaciones adecuadas.

**Recogida automatizada de información del viaje para reducir el tiempo de llamada con los agentes**

El nuevo sistema IVR también tiene como objetivo ayudar a acortar el tiempo de llamada con los agentes cuando se realiza o cambia una reserva. Esto es posible al realizar preguntas personalizadas a las personas que llaman para pedir información sobre su viaje y transferir esa información a un agente mediante pantallas emergentes gracias a tecnología CTI (Computer telephony integration).

Este enfoque de automatizar la recogida de información de la reserva antes de hablar con un agente ha sido bien recibida por los clientes. Poco después de que se lanzase el nuevo sistema IVR, un cliente colgó este texto en FlyerTalk, una comunidad interactiva online para viajeros habituales, "...el tiempo que antes se gastaba esperando es utilizado ahora por los ordenadores para recuperar tu historial... Voy a llamarlo una victoria."

“Cuanto más sabemos sobre nuestros clientes y el motivo de sus llamadas, más eficientemente podemos proporcionarles la asistencia que necesitan y permitirles seguir con su vida diaria. Hemos trabajado estrechamente con Nuance para desarrollar una experiencia de servicio que proporciona una comprensión inteligente de nuestros clientes y de sus necesidades de viaje. Mediante la integración de dichas percepciones con tecnología de vanguardia de reconocimiento de voz, estamos proporcionando a nuestros clientes la atención de calidad y el servicio adecuado que daban por hecho en nosotros.”

**Kerry Philipovitch,,  
Senior VP Customer Experience  
American Airlines**

### La nueva voz de American Airlines

El nuevo sistema IVR de American Airlines fue parte de un esfuerzo más amplio de renovación de la marca corporativa que tenía como fin mejorar la percepción del mercado y fortalecer la fidelidad del cliente. Para asegurarse de que la nueva y única voz del sistema IVR reflejaba con precisión la marca de la aerolínea, Nuance suministró su Programa de Identidad de Voz, un servicio ofrecido por su equipo de consultoría empresarial.

Mediante este programa, los asesores de Nuance revisan las directrices de marca de la empresa y después identifican qué atributos debe transmitir un personaje-voz alineado con esta marca. Después, solicitan audiciones de locutores y seleccionan unas opciones finales. Finalmente, realizan una encuesta en la que los participantes, que representan las características demográficas objetivo de la empresa, evalúan lo bien que las voces de los finalistas transmiten los atributos de la marca.

Para American Airlines, “Wally” emergió como el locutor preferido. Este nuevo personaje-voz ha llegado a ser un elemento tan importante de la marca de la aerolínea que los senior executives hicieron que “Wally” presentase la llamada sobre resultados de la empresa del segundo trimestre de 2011.

La voz automatizada de Wally también representa las nuevas innovaciones de Nuance Vocalizer, el motor de salida hablada de Nuance, que concatena dinámicamente mensajes de audio pre-grabados con habla generada por ordenador. El resultado de

#### Sea interactivo:



Hacer doble clic para reproducir

Escuche cómo suena entrecortado un IVR tradicional.



Hacer doble clic para reproducir

Escuche la concatenación de sonido natural que ofrece Nuance Vocalizer.

estas innovaciones, que ayudan a transformar airoosamente sílabas, palabras o frases en los sonidos que les preceden o siguen, es un audio de sonido natural más suave. Este sonido mejorado diferencia al sistema IVR de la aerolínea de otras aplicaciones IVR de autoservicio actualmente en uso.



### **Nuance OnDemand: una plataforma para el futuro**

American Airlines eligió desplegar su solución IVR a través de Nuance OnDemand, la plataforma de tecnología alojada de Nuance, para proporcionar el contact center y las aplicaciones de autoservicio de mayor calidad. Nuance OnDemand fue la opción más clara para la aerolínea porque combinaba de forma única tres cosas. En primer lugar, ofrece directamente toda la tecnología de Nuance, desde el reconocimiento de voz conversacional, direccionamiento de llamadas en lenguaje natural, biometría de voz, notificaciones salientes, CTI, ACD y mucho más. En segundo lugar, porque las nuevas tecnología y soluciones de Nuance están rápidamente disponibles en Nuance OnDemand, ofreciendo innovaciones que aún no están disponibles en otras plataformas. Esto permite a los clientes desplegar rápidamente estas innovaciones para mantenerse como líderes del mercado. Y en tercer lugar, porque los experimentados diseñadores de la interfaz de los usuarios de voz tienen el compromiso de asegurarse de que las aplicaciones en su plataforma alojada ofrezcan una experiencia de llamada global.

Para ser compatible con continuas mejoras, Nuance OnDemand también ofrece herramientas de monitorización y análisis que permiten a la aerolínea obtener información práctica para mejorar su experiencia de llamada y tomar decisiones de negocio informadas. Con acceso a través de un portal web seguro, las vistas interactivas ofrecen una gran visibilidad de métricas principales como tasas de contención, transferencia, error, finalización de tareas y rutas principales para impulsar un alto nivel de rendimiento del IVR y de satisfacción del cliente.



## Un despegue satisfactorio

En Julio de 2011, American Airlines desplegó el nuevo sistema IVR a lo largo de un período de dos días, gestionando el 100% del tráfico de llamadas entrantes sin un solo fallo técnico. Entonces, sólo un mes después del lanzamiento del sistema, la compañía se tuvo que enfrentar con un dramático pico en el volumen de llamadas a medida que los viajeros iban padeciendo retrasos de vuelos, cancelaciones y cierres de aeropuertos debidos a los efectos del huracán Irene. La plataforma manejó el volumen adicional de llamadas con facilidad y el nuevo sistema IVR se comportó impecablemente. Una evaluación del tiempo de espera de las aerolíneas durante el huracán Irene realizada por STELLAService, mostró además que la aerolínea tenía el menor tiempo de espera promedio de las 10 aerolíneas principales.

Después de sólo cinco meses en funcionamiento, y la incorporación de nuevas funcionalidades automatizadas para la confirmación del itinerario y la asignación de asientos, el IVR de autoservicio de American Airlines había aumentado ya la contención de llamadas en un 5%. El aumento de la contención representa millones de dólares de ahorros anuales para la aerolínea. Además de reducir costes, el nuevo sistema IVR de la aerolínea está ofreciendo el tipo de experiencia rápida, amigable y personalizada a la persona que llama, que hace de ella la aerolínea predilecta para muchos viajeros.

“El desarrollo del proyecto y el lanzamiento fue uno de los mejor planificados y ejecutados que he visto. Nuestra asociación con Nuance nos permitió ofrecer a nuestros clientes una plataforma IVR y CTI líder en la industria, diseñada para ahorrarnos costes, mejorando al mismo tiempo la experiencia de nuestros clientes.”

**Tim Lindemann,**  
**VP Atención al Cliente, Planificación y Reservas**  
**American Airlines**



---

### **Acerca de Nuance Communications, Inc.**

Nuance Enterprise está reinventando la relación entre las empresas y los consumidores a través de soluciones para los clientes que hacen uso de la inteligencia artificial. Nuestro objetivo es ser el proveedor líder del mercado de soluciones inteligentes de autoservicio y servicio asistido para grandes empresas de todo el mundo. Estas soluciones están diferenciadas por tecnologías cognitivas, del habla, biometría de voz, asistente virtual y chat web, y permiten una prestación de servicio al cliente multicanal en la IVR, móvil, web, y llamadas entrantes y salientes, todo ello potenciado con el diseño y desarrollo de un equipo de servicios profesionales global. Prestamos servicio a empresas Fortune 2500 de todo el mundo con modelos de venta directa y a través de distribuidores.

---

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

NUAN-CS-2640-02-EB-SP, Jul 30 2018