

BNP Paribas PF optimiza su Servicio de Atención al Cliente



96%

de precisión en la comprensión de las consultas gestionadas por el Asistente Virtual

91%

ratio de éxito de respuesta del Asistente Virtual (Final Answer Provided)

46%

de reducción de las consultas gestionadas con los agentes del Contact Center

RETO: Transformar y evolucionar el modelo de atención al cliente mediante un óptimo balance entre la atención "humana" y la atención "virtual" con el objetivo de incrementar la eficiencia y la experiencia del cliente.

SOLUCIÓN: Nina, el asistente virtual multicanal de Nuance.

RESULTADOS: 96% de precisión en la comprensión de las consultas gestionadas por el Asistente Virtual (Intent Recognition). 46% de reducción de las consultas gestionadas con los agentes del Contact Center.

La división española de BNP Paribas Personal Finance ha puesto en marcha un proyecto pionero en el grupo con un doble objetivo: el incremento de la eficiencia en el servicio de atención al cliente y la mejora de la experiencia del cliente.

« Con nuestro proyecto de Asistente Virtual, buscamos las dos mejoras más importantes en todo modelo de atención al cliente: mayor satisfacción del cliente y aumento de la eficiencia ».

— Paz Puchol, Directora de Transformación Digital Operacional

Una "inteligente combinación" de atención "humana" e Inteligencia Artificial

La división española de crédito al consumo del grupo BNP Paribas, está liderando la transformación y evolución del modelo de atención al cliente en el grupo y para ello, ha apostado por NINA, el Asistente Virtual de Nuance.

Tras el proyecto de implantación llevado a cabo por un equipo integrado por los Servicios Profesionales de Nuance y representantes de diferentes áreas de negocio de BNP Paribas Personal Finance en España, el Asistente Virtual ha sido configurado como primer punto de contacto de los clientes con la entidad financiera y está entrenado para responder a más de 90 preguntas relacionadas con el negocio.

Para aquellos casos en los que el Asistente Virtual no puede responder a la consulta planteada por los clientes, la consulta se escala de forma automática a un agente, transfiriéndole toda la información de contexto, de tal forma que el agente conoce la conversación previa y se enfoca al máximo en la atención al cliente. Todo ello sin esperas, de forma simple y sencilla, y preservando la máxima experiencia para los clientes de la entidad financiera.

« Uno de los factores de éxito del proyecto fue contar con miembros del equipo de BNP Paribas Personal Finance en España de distintos niveles del negocio involucrados desde el comienzo; así pudimos definir exactamente y con más facilidad qué era lo que necesitábamos.

Ahora estamos planificando la expansión del Asistente Virtual a la Mobile App y la incorporación de más servicios, como el servicio a pagos, venta y posventa. »

— Paz Puchol, Directora de Transformación Digital Operacional

De esta forma, BNP Paribas Personal Finance en España combina lo mejor de ambos mundos, la atención automatizada y la atención personal, consiguiendo la máxima eficiencia en las operaciones y sin descuidar en ningún momento la experiencia del cliente.

El Asistente Virtual puede diferenciar entre distintas intenciones y también responder a cambios en la forma de interactuar del cliente. Si se detecta agresividad o frustración en el cliente, la interacción se transfiere de forma automática a un agente del Contact Center.

Atención al cliente multicanal: digital + voz

Tras dos años en producción, el banco ha constatado ya que el 46% de las consultas de los clientes han sido resueltas de forma satisfactoria por el Asistente Virtual y sin necesidad de la atención "humana".

Animados por estos excelentes resultados, la entidad financiera ha decidido seguir apostando e invirtiendo en la tecnología de Nuance para ampliar la cobertura y el ámbito de actuación del Asistente Virtual.

Tras comprobar las capacidades de comprensión del lenguaje natural en canales digitales, BNP Paribas Personal Finance en España ha decidido implementar Nuance Call Steering Portal en la IVR, un proyecto orientado a implementar la capacidad de comprensión del lenguaje natural, lo que supone que los clientes de la entidad financiera pueden expresar el motivo de su llamada con sus propias palabras.

MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre cómo un asistente virtual puede revolucionar la forma de prestar servicio al cliente, escríbanos un correo electrónico a cxexperts@nuance.com o visite www.nuance.com/es-es/omnichannel-customer-engagement/digital/virtual-assistant/nina.html.



About Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](http://www.nuance.com) (Nuance) es una compañía tecnológica pionera y líder en IA conversacional e inteligencia ambiental. El 77 por ciento de los hospitales de Estados Unidos y el 85 por ciento de la lista Fortune 100 global confían en ella como socio full-service. Desde Nuance creamos soluciones intuitivas que amplifican la habilidad de las personas para ayudar a otros.