

# Inteligencia ajustada para experiencias de conversación

Mejore la experiencia de los clientes, aumente los ingresos y mejore la eficiencia operativa con IA para el centro de contacto.

Sus clientes esperan interacciones fluidas, conectadas y seguras cuando se ponen en contacto con su empresa. Y esperan resultados rápidos y precisos. Usted desea cumplir con estas expectativas a la vez que logra las métricas de su centro de contacto, mejora los ingresos y reduce el TCO a largo plazo. Para ello, las operaciones de su centro de contacto necesitan la tecnología de IA adecuada.

## Sea más inteligente, más ágil

Nuance Contact Center AI permite añadir inteligencia a la experiencia de cada cliente y agente, en cada canal, al tiempo que maximiza el retorno de sus inversiones en tecnología existentes. El galardonado reconocimiento de voz, la automatización del diálogo, los análisis, la seguridad y la asistencia al agente ofrecen resultados comprobados y evitan fraudes. Nuance Contact Center AI ofrece a las organizaciones las tecnologías para desarrollar interacciones naturales y conversacionales.

## Soporte durante toda la experiencia del cliente

Mejore, proteja y optimice la trayectoria de cada cliente con interacciones naturales y conversacionales que brinden experiencias seguras y superiores en cualquier plataforma de socios.

NUANCE CONTACT CENTER AI

- IA conversacional**  
Asistentes virtuales de voz y digitales
- IA para agentes**  
Ayuda y recomendaciones basadas en IA
- IA de seguridad**  
Autenticación biométrica y prevención de fraudes
- IA analítica**  
Informes omnicanal y conocimientos de los clientes

## Cómo funciona

Creemos que los mejores resultados se basan en un enfoque que da prioridad a la IA. Se trata de utilizar la IA para automatizar todo lo que se pueda, tender un puente entre la automatización y la interacción humana, capacitar a los agentes con IA e infundir confianza en su marca a través de la identificación biométrica y la prevención de fraudes, todo ello mediante integraciones profundas con el socio elegido para facilitar el acceso y la funcionalidad.

- 1 Explore Nuance CCAI**  
Inteligencia artificial conversacional líder, asistencia al agente, seguridad y analítica
- 2 Integre con su centro de contacto de elección**  
Independencia de socios y de la nube para una máxima flexibilidad
- 3 Disfrute de los beneficios**  
Mejore la satisfacción de los clientes, reduzca los costos y aumente los ingresos

## BENEFICIOS

- **Protege las inversiones:** Aproveche su NLU y sus IVR existentes para reducir tiempo y costos mientras se traslada a la nube y evite reescribir las aplicaciones y perder un valioso aprendizaje.
- **Mantenga grandes experiencias:** Evite caídas en el desempeño mientras mantiene las métricas de KPI para CSAT, AHT y FCR en el buen camino.
- **Mejore la satisfacción de los clientes:** Cree experiencias atractivas e interactivas que apoyen a los consumidores a lo largo de su trayectoria, independientemente del canal.
- **Reduzca los costos y el TCO a largo plazo:** Ofrezca experiencias de autoservicio que satisfagan las necesidades de los clientes, reduzcan el volumen de llamadas y garanticen que las aplicaciones puedan trasladarse a cualquier proveedor del centro de contacto.

(continuación)

## Servicios de IA y características clave

Nuance Contact Center AI brinda un fácil acceso a los servicios nativos y agnósticos de la nube, basados en décadas de liderazgo conversacional de IA y resultados comprobados para ofrecer resultados empresariales notables.

- **IA conversacional:** Automatice las interacciones con los clientes en sus canales de voz o digitales con los sistemas de voz a texto (STT), texto a voz (TTS), NLU; transcripción y automatización de diálogos líderes en el mercado.
- **IA para agentes:** Proporcione recomendaciones a los agentes sobre las mejores acciones, capacitación y herramientas para gestionar mejor cada interacción con el cliente, mejorando el CSAT, reduciendo el tiempo medio de gestión (AHT) y acelerando la finalización de la relación.
- **IA de seguridad:** Mejore las experiencias, reduzca los costos operativos, mitigue las pérdidas por fraude y proteja su marca a través de una autenticación biométrica segura y fluida y una detección de fraude inteligente y proactiva.
- **IA analítica:** Monitoree el desempeño del canal y de los agentes con inteligencia procesable para informar sobre la optimización continua y mejorar el ROI.
- **Herramientas "Hágalo usted mismo":** Cree y mantenga sus propias experiencias de servicio al cliente omnicanal de nivel empresarial para chatbots, VA, mensajería, IVR y mucho más.
- **Paquetes verticales:** Mejore el autoservicio de los clientes con bibliotecas y plantillas relevantes para el sector derivadas de años de ayudar a 85 de las 100 empresas de Fortune a lograr resultados comprobados.
- **Independiente de la nube:** Nuance CCAI ha sido diseñado para operar on-premises o en cualquier nube: su nube, la nube de Nuance o cualquier nube de terceros para obtener la máxima flexibilidad y confianza.

## OBTENGA MÁS INFORMACIÓN

Póngase en contacto con su representante de Nuance, visite nuestro [sitio web](#) o envíe un correo electrónico a [cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com) para obtener más información.



### 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.

---

## BENEFICIOS (continuación)

- **Mejore la eficiencia de los agentes:** Optimice la carga de trabajo de los agentes con información relevante y oportuna, además de herramientas para mantenerlos centrados en resolver las consultas de los clientes.
  - **Impulse los ingresos:** Diríjase a los clientes con ofertas personalizadas durante el autoservicio y apoye a los agentes con ofertas de venta cruzada y para aumentar los ingresos.
  - **Evite fraudes y proteja su empresa:** Mejore la autenticación de los clientes y reduzca los intentos de fraude para evitar pérdidas y mejorar la reputación de su organización.
  - **Preparado para el futuro:** Adáptese y cambie con confianza sabiendo que sus inversiones actuales pueden aprovecharse y trasladarse a otras plataformas.
-