

Soluciones de atención al cliente de Nuance



Caso de estudio :: Telefónica España

La empresa

Movistar de Telefónica España es el principal operador de móviles en el mercado español con más de 22 millones de clientes a julio de 2008. La empresa ofrece un extenso catálogo de servicios y aplicaciones que se aprovechan de la tecnología móvil más reciente, como el sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles (UMTS). Movistar es la marca para las empresas móviles del Grupo Telefónica en España y Latinoamérica (con la excepción de Brasil).

El desafío

Movistar considera la satisfacción del cliente como la clave para un crecimiento sostenido. Por ello, la empresa realiza un esfuerzo permanente para anticiparse a las necesidades de sus clientes y responder con productos y servicios punteros respaldados por las operaciones del centro de llamadas. Por ello, durante más de diez años, Telefónica España ha estado liderando la incorporación de la innovación tecnológica para la mejora de los servicios de los centros de llamadas.

Para continuar con esta tradición de innovación y liderazgo, Telefónica España estuvo buscando un sistema automatizado que permitiera transferir de manera eficiente, las llamadas desde el servicio de atención al cliente hacia los servicios del centro de llamadas adecuado, con el fin de ofrecer de manera constante una experiencia de cliente superior. Cada mes, más de 20 millones de clientes contactaban con el centro de llamadas de la empresa con peticiones de todo tipo, desde el pago de facturas o el cambio de dirección a nuevas suscripciones de productos y servicios, a reparaciones de teléfono o problemas con las líneas. Y más aún, dado que Telefónica España estaba continuamente lanzando

“Esta solución totalmente automatizada proporciona de manera eficiente, el servicio solicitado en el tiempo más corto posible. Algo crítico si queremos conseguir a la vez, ahorros de costes y una mayor satisfacción del cliente”.

*Mario Soro
Director, Tecnología CRM
Telefónica España*

nuevas campañas de marketing, la tipología de las llamadas iba cambiando constantemente. Como resultado, la empresa necesitaba una solución automatizada que fuese capaz de manejar el elevado volumen de llamadas y unos tipos de solicitudes en continuo cambio, al mismo tiempo que mantenía bajo mínimos el número de llamadas mal enrutadas y las peticiones de hablar personalmente con un agente.

La solución

Después de evaluar las opciones disponibles, Telefónica España decidió que las soluciones Call Steering de Nuance proporcionaban el método más preciso y rentable de dirigir a los clientes dentro de su centro de llamadas. En julio de 2006, la empresa se convirtió en el primer operador europeo en desplegar la tecnología de enrutamiento inteligente de Nuance cuando implementó una aplicación de voz de autoservicio dotada de lenguaje natural, con el objetivo de gestionar llamadas con eficiencia y rentabilidad óptimas. El sistema de

autoservicio de Telefónica España inicia la interacción con cada persona que llama con una pregunta de final abierto: “¿Cómo puedo ayudarle?”, permitiendo de este modo a los clientes describir sus necesidades con sus propias palabras e ir directamente a su destino. Al satisfacer el deseo del cliente de acceder a la información rápidamente, sin tener que navegar a través de todos unos menús complejos, la solución Call Steering está diseñada para aumentar la precisión del enrutamiento, consiguiendo así un cliente más satisfecho.

Los servicios profesionales de Nuance han trabajado mano a mano con el experimentado equipo técnico de Telefónica España para desarrollar la solución Call Steering. Esta aplicación de autoservicio, que se ejecuta en una plataforma abierta, está totalmente integrada con la red inteligente y la infraestructura del centro de llamadas, así como con los sistemas back-end de Telefónica España, para poder ofrecer un alta fiabilidad y un sólido resultado.

La solución Call Steering de Nuance ha ayudado a Movistar a lograr una serie de resultados impresionantes:

- *20 millones de llamadas enrutadas al mes*
- *Una tasa de automatización superior al 88%*
- *Una reducción del 10% en llamadas enrutadas erróneamente*
- *Un aumento del 10% en los niveles de satisfacción del cliente*
- *Puntuaciones a la calidad del servicio del 96% como promedio*

Beneficios para el cliente

La aplicación de autoservicio de Telefónica España, aprovecha la tecnología Call Steering de Nuance para permitir un enrutamiento rápido y preciso de las peticiones del cliente, dirigiéndolo hacia el equipo de atención al cliente formado para manejar ese tipo específico de consulta. Esto da lugar a una automatización precisa y rentable desde el primer punto de contacto con el cliente, logrando una experiencia de cliente integral superior. Tanto es así, que desde el despliegue inicial de la aplicación, los niveles de satisfacción del cliente de Movistar han aumentado un 10 por ciento, según lo medido por 200.000 encuestas automatizadas realizadas cada mes.

Beneficios empresariales

En la actualidad, la aplicación Call Steering de Telefónica España gestiona al mes, y de forma totalmente automatizada, más de 20 millones de llamadas del servicio de atención al cliente y de campañas promocionales. Manejando un número muy grande de todo tipo de diferentes peticiones relativas a la amplia

gama de productos y servicios de la empresa, la aplicación de autoservicio de voz enruta cada llamada al departamento pertinente de forma precisa y rápida, ofreciendo así una importante mejora frente a esos extensos menús de marcación por tonos, que normalmente frustran a los clientes que llaman. Al permitir a los clientes describir lo que necesitan con sus propias palabras, la aplicación ha logrado una impresionante tasa de automatización de más del 88%, liberando a los agentes que suponen para la empresa un coste mayor, permitiéndoles centrarse en tareas más especializadas, lo que ha impulsando la calidad del servicio hasta alcanzar el 96%. El sistema de atención al cliente, que está operativo 24 horas al día, 7 días a la semana, reduce las interacciones que el cliente requiere para obtener el servicio solicitado, disminuyendo la duración de la llamada y reduciendo el abandono de llamas en un 10%.

Acerca de Nuance Professional Services

Nuance creó el primer equipo de servicios profesionales especializándose en soluciones diferenciadas de interacción con el cliente automatizadas e integrales. Desde 1989, Nuance PS ha proporcionado un completo catálogo de servicios necesarios para diseñar, desarrollar, implantar y optimizar soluciones de centros de contacto. Nuestros servicios reúnen las últimas tecnologías para desarrollar soluciones de IVR (entrada y salida), voz, enrutamiento de llamadas, CTI (integración de telefonía informática), de escritorio y análisis. El equipo mundial de Nuance cuenta con más de 550 miembros, y está formado para dar soporte a todas las principales plataformas de hardware y estándares de la industria. Nuestro equipo tiene experiencia práctica, habiendo implementado satisfactoriamente más de 3.000 soluciones de interacción con clientes en docenas de sectores y en más de 23 idiomas.

Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance desarrolla sus actividades para ayudar a las empresas a dar mejor servicio, comunicarse y entender a sus clientes, manteniendo al mismo tiempo las metas de eficiencia operativa. Nuance da soporte a más de 8.000 millones de interacciones telefónicas en todo el mundo. Ninguna otra empresa tiene la experiencia de Nuance para entender cómo cada cliente interactúa en una llamada de asistencia. Nuestra visión es convertir la interacción de cada cliente en una experiencia ganadora. Para obtener más información sobre nuestras soluciones de atención al cliente, consultoría empresarial y servicios profesionales, pueden visitar www.nuance.es.

Copyright © 2008, Nuance Communications, Inc. Todos los derechos reservados. Nuance, el logo de Nuance, y The experience speaks for itself son marcas comerciales y/o marcas registradas de Nuance Communications, Inc. y/o sus filiales en los Estados Unidos y en otros países. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos titulares. CS 111008 NUCC213