



customer care solutions
from Nuance



The experience speaks for itself™



Soluciones de atención al cliente de Nuance:: Nuance Call Intercept

Nuance Call Intercept transforma cada llamada a su centro de atención al cliente realizada desde un smartphone en una sesión de autoservicio a través del propio terminal.

- **Consiga que sus clientes utilicen su aplicación móvil.**

Aumente el volumen de uso de su aplicación móvil redirigiendo a los clientes a la aplicación cuando tengan preguntas, necesiten encontrar respuestas o realizar gestiones.

- **Reduzca las costosas llamadas al centro de atención al cliente.**

Al aumentar la visibilidad y facilidad de uso de su aplicación, fomentará el autoservicio a través del teléfono y disminuirán las llamadas a atención al cliente.

- **Entienda las necesidades de sus clientes.**

Podrá conocer a qué número de atención al cliente llaman sus usuarios y cuántos de ellos hicieron uso de la aplicación móvil.

Aplicaciones móviles: un factor esencial en un servicio de atención al cliente multicanal y efectivo

Aplicaciones móviles visibles que favorecen su utilización y mejoran la experiencia del cliente.

Constantemente vemos a personas trabajando con sus smartphones, realizando tareas de forma inmediata estén donde estén, ya que resulta realmente adictivo. Además, los usuarios de móviles se descargan unas 40 aplicaciones de media.

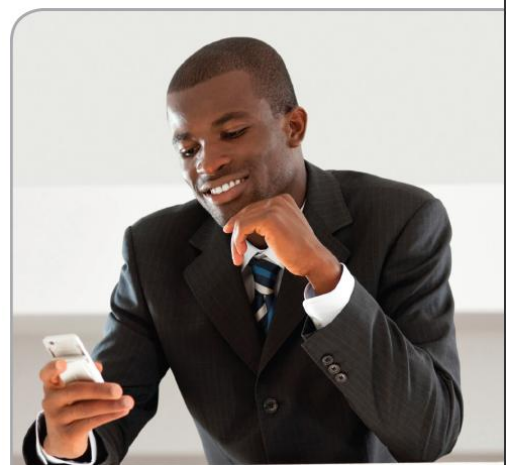
Sin embargo, la mayoría de estas aplicaciones caen en el olvido tras el primer mes. El problema radica en que cuando una aplicación móvil no es visible, los clientes dejan de utilizarla y llaman directamente a atención al cliente.

Por tanto, lo más importante hoy en día no es el número de usuarios que descargan aplicaciones móviles sino que debemos centrarnos en el número de usuarios que realmente hacen uso de dichas aplicaciones.

Nuance Call Intercept actúa como un recordatorio para los usuarios que se han descargado su aplicación, ya que ofrece la opción de utilizar la aplicación de autoservicio o hablar directamente con un agente. Al iniciarse la aplicación móvil cuando se hace una llamada al servicio de atención al cliente desde un smartphone, Nuance Call Intercept convierte su aplicación en el primer lugar donde acudir. De esta forma, cada llamada a atención al cliente se transforma en una experiencia de autoservicio integrada en el dispositivo.

La solución Call Intercept, patentada por Nuance y probada ya en la industria de las telecomunicaciones, resuelve el problema de la "visibilidad" de las aplicaciones móviles corporativas.

Sin el recordatorio de Nuance Call Intercept, las aplicaciones móviles que se haya descargado su cliente tendrán más posibilidades de caer en el olvido, ya que los clientes no las tienen presentes.



Se estima que, para el año 2014, se descargarán más de 76.000 millones de aplicaciones móviles en todo el mundo (1). Sin embargo, alrededor del 95 % de estas aplicaciones dejarán de utilizarse tras el primer mes. (2)

- **Call Intercept - Aumenta la visibilidad**
Activa su aplicación móvil *al realizar una llamada a atención al cliente.*
 - Conduce al cliente directamente a la aplicación sin tener que pasar por varias pantallas.
 - Redirige al usuario a su aplicación, aumentando su uso.
 - Desvía las costosas llamadas a atención al cliente favoreciendo así el autoservicio a través de la aplicación.
 - Esta aplicación está disponible actualmente para el sistema operativo Android y se ofrecerá muy pronto para los sistemas operativos RIM.
- **Nuance Call Intercept - Algunos productos del nuevo catálogo de Nuance Mobile Advantage**

Aumente la visibilidad y uso de su aplicación con Nuance Call Intercept. Manténgase atento a los nuevos productos que se irán añadiendo al catálogo de Nuance Mobile Advantage. Estos productos integrarán los conocimientos e innovaciones de Nuance con la comprensión del lenguaje natural y funciones multimodales y multicanales, para ofrecerle la mejor experiencia con su dispositivo móvil de forma relevante y acorde al contexto.



Aplicaciones para smartphones más inteligentes

Nuance Mobile Advantage pone a su disposición un catálogo de productos creados para empresas que desean mejorar la visibilidad, accesibilidad, conectividad y facilidad de uso de las aplicaciones móviles para sus clientes.

Este nuevo catálogo irá presentándose a lo largo del próximo año con el objetivo de ofrecer aplicaciones móviles que aporten una experiencia única y efectiva a los clientes.

Acerca de Nuance Communications

Nuance es, en la industria de ayuda a empresas, la que mejor respalda, se comunica y comprende a sus usuarios, a la vez que mantiene unos objetivos de eficiencia operativa. En la actualidad, Nuance está detrás de cerca de ocho mil millones de interacciones de atención al cliente en todo el mundo. Ninguna otra empresa cuenta con la experiencia que Nuance tiene a la hora de comprender cómo los usuarios interactúan con una solicitud de atención al cliente. Nuestro objetivo es convertir cada interacción con el cliente en una experiencia triunfadora. Para obtener más información acerca de las soluciones de interacción con el cliente, consultoría empresarial y servicios profesionales, visite www.nuance.es.