



customer care solutions from Nuance



The experience speaks for itself™



Nuance Care Solutions :: Call Steering Portal

Nuance Call Steering Portal es un portal web para crear, implementar y optimizar una solución de enrutamiento de llamadas en lenguaje natural de forma rápida

- **Entrega rápida y asequible de aplicaciones de voz en lenguaje natural de primera clase**
Reduzca costes y plazo de comercialización y proporcione una mejor experiencia al cliente con un portal en línea para desarrollar y lanzar soluciones para aplicaciones de enrutamiento de llamadas (call steering) rápidamente.
- **La innovación en la ciencia del habla, sin contar con el especialista**
Ponga el reconocimiento de voz natural a su alcance con guiado y herramientas automáticas a lo largo de todo el ciclo de vida.
- **Mejore continuamente su aplicación conectándose a Call Steering Portal de Nuance**
Beneficiarse de la amplia experiencia de Nuance en lenguaje natural a través de las continuas actualizaciones para conseguir la más reciente tecnología y buenas prácticas.

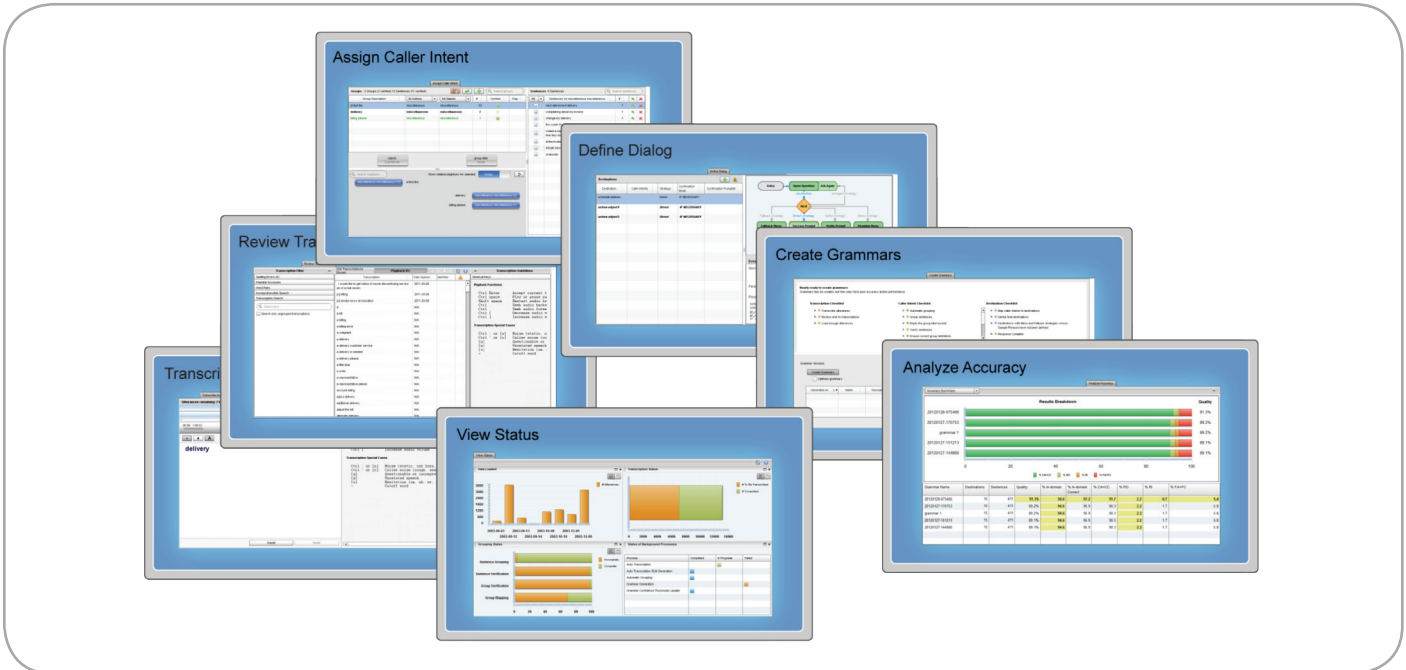
Para las empresas se ha convertido en una obsesión proporcionar una gran experiencia a los clientes, mientras intentan diferenciarse en servicio al cliente y construir lealtad a la marca. Cada vez más centros de contacto invierten en tecnologías punta que optimizan el servicio y reducen el esfuerzo del usuario. Una de las formas más efectivas de alcanzar ambas metas es implementar una solución de enrutamiento de llamadas basada en la comprensión del lenguaje natural (NLU por sus siglas en inglés) en su plataforma de respuesta interactiva de voz (IVR). El enrutamiento de llamadas basado en NLU facilita la vida de los consumidores al preguntarles simplemente: "¿Cómo podemos ayudarle hoy?". A continuación, los consumidores pueden describir su problema con sus propias palabras, sin tener que emparejar la pregunta con una lista de opciones predeterminadas. El resultado es una mayor satisfacción, menos llamadas mal pasadas y una mayor automatización IVR al dirigir las llamadas rápidamente al servicio buscado.



Hoy en día, el reconocimiento natural de voz y la comprensión del lenguaje natural (NLU por sus siglas en inglés) están implementados en la mayoría de los departamentos de servicio al cliente, o al menos están en la lista de tareas pendientes. Sin embargo, las soluciones de NLU han sido tradicionalmente caras y complejas de implementar y han requerido un gran conocimiento para su desarrollo y mantenimiento. Por estos motivos, la tecnología NLU solo estaba al alcance de unos pocos clientes de empresa fuera de la lista Fortune 500... hasta ahora.

Nuance Call Steering Portal proporciona una ventaja natural para crear, implementar y optimizar la aplicación de reconocimiento de voz más valiosa del centro de contacto: el enrutamiento de llamadas. Nuance ha metido muchos años de experiencia e innovación sobre comprensión del lenguaje natural en Call Steering Portal, de forma que ahora los clientes pueden implementar de manera independiente soluciones de enrutamiento de llamadas con lenguaje natural de primera clase. Con Call Steering Portal puede entregar una aplicación de enrutamiento en lenguaje natural que crea diferenciación de marca al mejorar la satisfacción del cliente y reducir los costes de funcionamiento del centro de contacto (aumentando la tasa de contención y reduciendo el número de llamadas mal pasadas) a la vez que obtiene las ventajas de una mejora continua basada en la experiencia sin par de Nuance.

Call Steering Portal: aplicaciones de enrutamiento de llamadas entregadas más rápidamente



Call Steering Portal: características y ventajas

- Facilite el retorno sobre la inversión en soluciones de voz con lenguaje natural más rápido.
- Proporcione la experiencia de llamada que sus clientes desean empezando por el primer punto de contacto del centro de atención a clientes de la empresa.
- Mantenga su solución al día usando las buenas prácticas del sector sin tener que convertirse en un especialista en la ciencia del habla.

Call Steering Portal: características principales

- Una sencilla interfaz gráfica de usuario para controlar la aplicación más importante de su centro de contacto.
- Procesos automatizados para reducir el esfuerzo necesario y enseñar buenas prácticas de enrutamiento de llamadas.
- Una optimización guiada de la gramática de la aplicación con herramientas de análisis de precisión para maximizar el éxito.
- Una aplicación de probada eficacia y empaquetada para que pueda centrarse en la experiencia del interlocutor y no en el desarrollo de la aplicación.
- Un tablero de mando del portal para supervisar el avance y gestionar su solución de forma efectiva.
- Informes orientados al negocio para entender el comportamiento del interlocutor.
- Amplio soporte de idiomas basado en la experiencia mundial de Nuance.

Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance es el proveedor líder de soluciones de voz e idioma a empresas y usuarios de todo el mundo. Las tecnologías, las aplicaciones y los servicios de Nuance perfeccionan la experiencia del usuario transformando el modo en que las personas interactúan con la información y crean, comparten y utilizan documentos. Todos los días, millones de usuarios y cientos de empresas utilizan las aplicaciones y servicios profesionales de eficacia probada de Nuance. Para obtener más información, visite: www.nuance.es/empresas.

©2012 Nuance Communications, Inc. Reservados todos los derechos. Nuance, el logotipo de Nuance y The experience speaks for itself y SpeakFreely son marcas comerciales o marcas registradas de Nuance Communications, Inc. o sus filiales en los Estados Unidos u otros países. Todas las otras marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. DS 042512 NUCC1423