

# **Turkcell Global Bilgi** mejora su atención al cliente con el direccionamiento de llamadas de Nuance.

La solución de lenguaje natural enruta a los clientes de la operadora turca en 20 segundos, reduciendo costes operacionales y ofreciendo una experiencia de llamada superior.

## Acerca de la empresa

Turkcell Global Bilgi se fundó en 1999 como una empresa del Grupo Turkcell. Como centro de gestión de relaciones con el cliente más importante de Turquía, la empresa cuenta con más de 10.000 empleados, una capacidad de 7.500 posiciones de agentes en un total de 18 centros (14 en Turquía, 3 en Ucrania y 1 en Bielorrusia), y más de 500 millones de minutos de tiempo de conversación con más de 200 millones de clientes al año. La empresa, un ejemplo para el sector con un sistema tecnológico de vanguardia en Turquía y el resto del mundo, lidera el sector de call center con un 45 % de cuota de mercado y se encuentra entre las 500 empresas más importantes de Turquía.

Turkcell Global Bilgi crea valor añadido para sus clientes mediante la oferta de un completo abanico de soluciones “de extremo a extremo” en áreas como los servicios de atención al cliente, la captación de clientes nuevos, el telemarketing, la asistencia técnica, la retención y la fidelización del cliente, los cobros, la gestión de canales de autoservicio, la gestión de medios sociales y servicios CRM sociales integrales, los servicios de gestión de marketing y contenidos, servicios U/X (diseño de interacciones), la mejora del valor para el cliente y la gestión y el análisis de datos de clientes.

Turkcell Global Bilgi gestiona la comunicación con clientes a través de diversos canales, como el servicio cara a cara (equipos de campo), teléfono, sistemas de respuesta a través de audio y vídeo (IVR y

IVR), correo electrónico, SMS, Internet y medios sociales. Turkcell Global Bilgi garantiza un control de costes efectivo con un uso óptimo de los canales de contacto con el cliente y servicios tecnológicos, por lo que es un reconocido pionero en el uso de tecnologías de vanguardia, como la verificación por voz, el reconocimiento de voz y el reconocimiento de habla, perfectamente conjugado con su experiencia probada en canales de autoservicio en Turquía.

### Empresa

Turkcell Global Bilgi

### Retos empresariales

- Los clientes se pierden en un complejo laberinto de menús de teclas
- Altas tasas de enrutamientos erróneos y transferencia entre agentes, y elevados costes operativos

### Solución de Nuance

- Solución Call Steering de lenguaje natural

### Resultados

- Incremento del 5 % de la tasa de automatización del IVR
- Reducción del 5 % de la tasa de transferencia entre agentes
- Retorno de la inversión total en un plazo de 2,5 años
- Incremento de 2 puntos en la satisfacción del cliente con el canal IVR
- Mejora de 5 puntos en la experiencia del cliente con el canal IVR

## El reto empresarial

Antes de implantar la solución Call Steering, el sistema IVR de atención al cliente de Turkcell era un sistema de teclas tradicional con menús muy complejos. Los clientes de contrato, prepago, prémium y corporativos convergían con no clientes en el call center de atención al cliente de Turkcell que llamaban para contratar servicios, solicitar información sobre las tarifas, campañas, productos y servicios de Turkcell y para realizar consultas personales.

El sistema IVR de atención al cliente de Turkcell también ofrecía una amplia gama de transacciones de autoservicio, desde consultas sobre facturación y códigos PUK, hasta cambio de tarifas y participación en campañas. El sistema IVR no permitía añadir nuevas aplicaciones de autoservicio. Existía un complejo laberinto de menús de teclas y los clientes se perdían por el camino. Las teclas del teléfono se presionaban al azar para contactar con agentes lo antes posible. Como resultado de ello, los clientes eran transferidos a grupos de agentes que no podían ayudarles, lo que elevaba las tasas de enrutamiento entre agentes y los costes operativos.



## La solución

Turkcell Global Bilgi tomó una decisión pionera para eliminar la compleja estructura de menús de su sistema de respuesta por voz e implantar una solución [Call Steering](#) desarrollada por Nuance y Speechouse para prestar un servicio más rápido y mejor a sus clientes.

### Direccionamiento de llamadas basado en lenguaje natural

Turkcell Global Bilgi fue la primera empresa turca y operador de telecomunicaciones turco en ofrecer direccionamiento de llamadas basado en lenguaje natural en su call center. Con el lenguaje natural, las personas que llaman sólo tienen que explicar con sus propias palabras el motivo de su llamada. El sistema entiende estas palabras y responde en consecuencia, convirtiendo la interacción en una conversación natural.

Esta experiencia es comparable con interacciones con un agente humano, en las que los interlocutores pueden realizar consultas que no se encuentran en una lista predeterminada de respuestas esperadas. La tecnología de lenguaje natural enseña al sistema IVR a reconocer la intención del interlocutor con independencia de las palabras que este haya utilizado. Como resultado de ello, los interlocutores pueden interactuar con el sistema utilizando sus propias palabras.

“Call Steering de Nuance es una solución muy avanzada que coincide plenamente con la visión tecnológica de Turkcell Global Bilgi, donde atendemos más de 350.000 llamadas cada día.”

**Fahri Arkan,**  
subdirector general de TI de Turkcell Global Bilgi

Además de ofrecer una experiencia más rápida y sencilla, la ventaja clave del direccionamiento de llamadas basado en lenguaje natural es que cuando los interlocutores pueden expresar su solicitud con sus propias palabras, es más sencillo que puedan finalizar su consulta dentro de un sistema totalmente automático. Esto genera tasas de automatización más elevadas y permite a los agentes humanos dedicarse a atender llamadas más complejas.

“Call Steering de Nuance es una solución muy avanzada que coincide plenamente con la visión tecnológica de Turkcell Global Bilgi, donde atendemos más de 350.000 llamadas cada día”, explicó Fahri Arkan, subdirector general de TI de Turkcell Global Bilgi.

Quedó demostrado que los usuarios estaban abiertos a una tecnología innovadora y enseguida se sintieron cómodos con ella. Los

datos confirmaron que entre las personas que llamaban al call center de Turkcell, el 85 % estaban listas para nuevas tecnologías, con independencia de la edad o el dialecto. Este fue un catalizador para la implementación del proyecto.

### **Trabajo en equipo para implantar el nuevo paradigma en el servicio de atención al cliente turco**

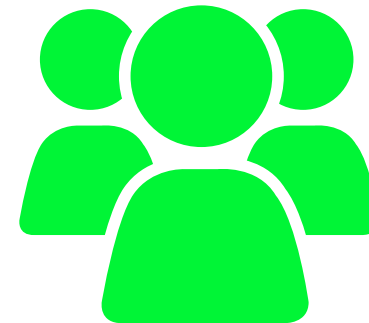
Para poner la aplicación a disposición de sus clientes, Turkcell Global Bilgi decidió aliarse con Speechouse y Nuance. Turkcell Global Bilgi, Speechouse y Nuance colaboraron en el proyecto y gestionaron las oportunidades y los retos relacionados con la implantación de este tipo de solución en Turquía.

Uno de los mayores retos radicaba en la riqueza del idioma turco y la gran variedad de dialectos que se hablan en el país. Además, la aplicación debía integrar los 150 grupos de acciones distintos que un cliente podía realizar al llamar al call center, teniendo en cuenta que cada cliente articula la petición de un modo distinto.

Turkcell Global Bilgi también debía cumplir la nueva normativa aprobada por la Autoridad de Tecnologías de Información y Comunicación turca (BTK) que exige la eliminación de largos tiempos de espera para personas que llaman a los call center de operadores de telecomunicaciones y proveedores de servicios de Internet. Con arreglo a dicha normativa, una empresa no puede presentar un menú principal con una duración superior a 45 segundos antes de ofrecer la



transferencia a un agente. La solución Call Steering permitió a Turkcell Global Bilgi cumplir esta normativa. El sistema da la bienvenida al cliente que llama al call center diciendo “¿En qué puedo ayudarle?”, como haría un agente humano. En total, el tiempo que el cliente tarda en decir lo que quiere y ser enrutado al destino correcto es inferior a 20 segundos. Este destino puede ser el sistema de respuesta por voz o un agente, en función de la transacción que el cliente desee realizar.

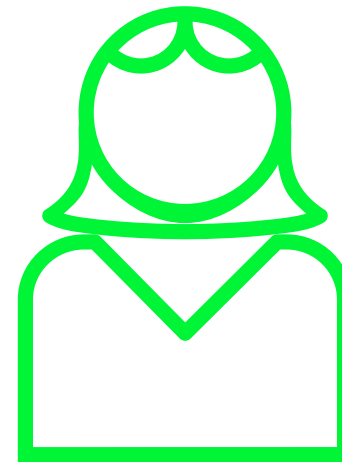


## Implantación y promoción

Turkcell Global Bilgi puso en marcha el período piloto en enero de 2011, abriendo la solución Call Steering al uso de un pequeño grupo de clientes de prepago. Durante ese tiempo, también abrió el sistema al 4 % de los clientes de contrato. Clasificaron a los usuarios piloto con arreglo a los dos últimos dígitos de los números de teléfono, y fueron aumentando progresivamente los números que entraban en la aplicación de direccionamiento de llamadas. Durante este período, observaron las tendencias de uso de la aplicación y crearon una lista de acciones para mejorar el sistema e incrementar la tasa de automatización, el principal KPI (indicador clave de rendimiento) del proyecto. En mayo de 2011, abrieron el sistema a todos los clientes de prepago. En la actualidad, el 100 % de los más de 31 millones de abonados de prepago y contrato que llaman al call center pueden utilizar la solución Call Steering.

Para promover la solución, Turkcell Global Bilgi emitió un anuncio televisivo en prime time que mostraba cómo Call Steering facilitaba la vida de las personas. Simultáneamente, se acometió una campaña integral de RR.PP. que abarcó una nota de prensa, anuncios en medios de comunicación y medios sociales, recomendaciones de clientes y actividades de marketing boca a boca. Los agentes de Turkcell Global Bilgi también promovieron el sistema y los clientes siguieron sus consejos. La aplicación, denominada Laftan Anlayan Sesli Yanit Sistemi (“Entiendo lo que me dices” en turco) se ha convertido en un nombre muy familiar.

el 100 % de los más de 31 millones de abonados de prepago y contrato que llaman al call center pueden utilizar la solución Call Steering.



## Resultados

“Desde la implantación de la solución Call Steering en 2011, la tasa de automatización del sistema IVR aumentó el 5 % y la tasa de transferencia a agentes disminuyó un 5 %”, dijo Sanem Aydin Yayla, directora de la unidad de IVR de Turkcell Global Bilgi. Con un retorno completo de la inversión en el plazo de 2,5 años, el proyecto fue un éxito financiero rotundo para Turkcell Global Bilgi.

Turkcell Global Bilgi también ha demostrado que esta solución exclusiva tiene un impacto positivo para los niveles de satisfacción del cliente, que desde su punto de vista es uno de los criterios de valoración del rendimiento más críticos para los call center. Los análisis revelan que con Call Steering, las puntuaciones de satisfacción del cliente con el canal IVR están dos puntos por encima de las de aquellos que utilizan el sistema DTMF IVR, y la puntuación de la experiencia del cliente con el canal IVR está cinco puntos por encima de la de aquellos que utilizan DTMF IVR. La puntuación de los partidarios gira en torno al 70 % para la aplicación Call Steering, y se calcula como la diferencia entre el porcentaje de partidarios (dos casillas superiores) y el porcentaje de detractores (dos casillas inferiores) entre los clientes que utilizan el sistema.

Fahri Arkan, subdirector general de TI de Turkcell Global Bilgi afirmó: “Una de las principales ventajas que ofrece el sistema Call Steering es un incremento de la eficiencia. Servicios que de otro modo sería imposible ofrecer, ahora podemos prestarlos de un modo más preciso

“Una de las principales ventajas que ofrece el sistema Call Steering es un incremento de la eficiencia. Servicios que de otro modo sería imposible ofrecer, ahora podemos prestarlos de un modo más preciso y con mayor calidad. De este modo, los servicios prestados a través de los agentes son más específicos. Poder realizar una transacción en solo 20 segundos es, sin duda, un valor añadido”.

**Fahri Arkan,**  
**subdirector general de TI de Turkcell Global Bilgi afirmó**

y con mayor calidad. De este modo, los servicios prestados a través de los agentes son más específicos. Poder realizar una transacción en solo 20 segundos es, sin duda, un valor añadido”.

Tunca Meric, director del departamento de soluciones y servicios tecnológicos de Turkcell Global Bilgi comentó: “Hemos establecido un paradigma totalmente nuevo. Empresas de todos los mercados verticales de Turquía están interesadas en implantar soluciones de direccionamiento de llamadas. Turkcell Global Bilgi marca el camino a seguir con esta innovadora aplicación”.

## Para más información

Para ver más casos de éxito, vídeos y opiniones de clientes de Nuance, visite nuestro [sitio web de Experiencias positivas de clientes](#).

Para obtener más información sobre la solución Call Steering de lenguaje natural utilizada por Turkcell Global Bilgi, visite el [sitio web de Nuance](#).

---

### **Acerca de Nuance Communications, Inc.**

Nuance Communications está reinventando la relación entre la gente y la tecnología. A través de su oferta de voz y lenguaje, la compañía está creando una conversación más humana con la cantidad de sistemas, dispositivos, sistemas electrónicos, aplicaciones y servicios que nos rodean. Cada día millones de personas y miles de empresas experimentan Nuance a través de sistemas inteligentes que pueden escuchar, entender, aprender y adaptarse a tu vida y a tu trabajo. Para más información, por favor, visita [nuance.es](http://nuance.es).

---

Copyright © 2015 Nuance Communications, Inc. Todos los derechos reservados. Nuance, y el logo de Nuance son marcas y/o marcas registradas de Nuance Communications, Inc. o sus afiliados en Estados Unidos y/u otros países. Todas las demás marcas y nombres de productos son marcas o marcas registradas de sus respectivas empresas.

NUAN-CS-1912-01-EB-SP, Mar 2 2015