

Telefónica España enruta su gran volumen de llamadas eficientemente.

Despliega el direccionamiento de llamadas en lenguaje natural para un servicio rápido y reducción de costes operativos.

Reto

- Gran volumen de clientes que contactan con el call center
- Campañas frecuentes de marketing que generan nuevos tipos de consultas
- Necesidad de gestionar tipos de consultas dinámicos, reducir errores de enrutamiento y minimizar desvíos a los agentes

Solución

- Despliegue de direccionamiento de llamadas en lenguaje natural, inicio de la llamada con una pregunta abierta "¿Cómo puedo ayudarle?"
- Totalmente integrada con la infraestructura del call center, red inteligente y sistemas back-end

Resultados

- 20 millones de llamadas enrutadas al mes
- Tasa de automatización del 88%
- Reducción del 10% en llamadas mal enrutadas
- Aumento del 10% en nivel de satisfacción del cliente

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).

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

Mario Soro, Director, Tecnología CRM
Telefónica España

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 call center. 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 call center.

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 call center 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 call center 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 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 call center. 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 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 call center, así como con los sistemas back-end de Telefónica España, para poder ofrecer un alta fiabilidad y un sólido resultado.

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 impulsado 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 llamadas 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 contact center. 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 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

