

Windstream reinventa la experiencia de sus clientes a través de la Web con Nina™ Web de Nuance

La innovadora tecnología de asistentes virtuales alcanza el 72 por ciento de tasa de resolución al primer contacto en tan sólo tres meses.



Caso de éxito: datos principales

Acerca de la compañía

Windstream Corporation (Nasdaq: WIN) (www.windstream.com), es un proveedor líder en comunicaciones avanzadas de red, que incluye cloud computing y servicios gestionados a empresas en todo el mundo. La compañía ofrece también servicios de televisión digital y teléfono de banda ancha para consumidores. Windstream tiene más de 6.000 millones de dólares en ingresos anuales y cotiza en el índice S&P 500.

Compañía

Windstream Corp.

Principal reto empresarial

– Necesidad de un canal innovador online de interacción con el cliente para apoyar a sus clientes residenciales

Soluciones de Nuance

– Nuance Nina™ Web, un asistente virtual inteligente

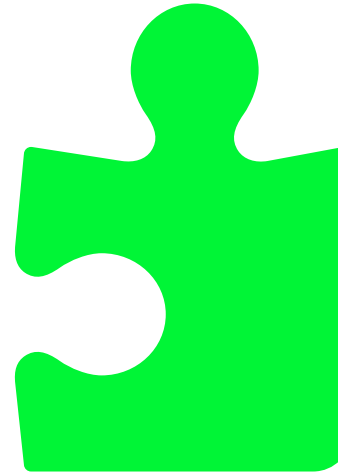
Resultados

Tres meses después del debut público de Wendy, el asistente virtual de Windstream tiene:

- una media de más de 24.000 conversaciones al mes
- una tasa media de resolución del primer contacto del 72%, un aumento del 19% desde el día de su lanzamiento
- un 44% de peticiones desviadas al contact center.

El reto empresarial

Con el objetivo de convertirse en una empresa de telecomunicaciones innovadora, Windstream buscaba el tipo de tecnología innovadora y rompedora que le proporcionase una experiencia atractiva de vanguardia al usuario para responder de manera rápida y eficaz a las preguntas de soporte de sus clientes. Ampliar el servicio de soporte vía call center o de chat en vivo tenía un coste prohibitivo, pero los recursos en línea existentes, como las FAQs eran ineficaces para ayudar a los clientes a resolver sus problemas de una manera dinámica y oportuna. Así que la compañía se embarcó en un proyecto con el fin de renovar la experiencia de soporte digital para abordar las necesidades de los clientes con mayor eficacia.



La solución

En 2012, Windstream lanzó Wendy, un asistente virtual inteligente tipo “persona corporativa” que ofrece atención al cliente web personalizada a través de una interfaz conversacional similar a la humana, impulsado por NinaTM Web de Nuance. Teniendo en cuenta la capacidad del asistente virtual de Nuance para gestionar una conversación en lenguaje natural, los clientes son capaces de conversar con Wendy como lo harían con un agente humano.

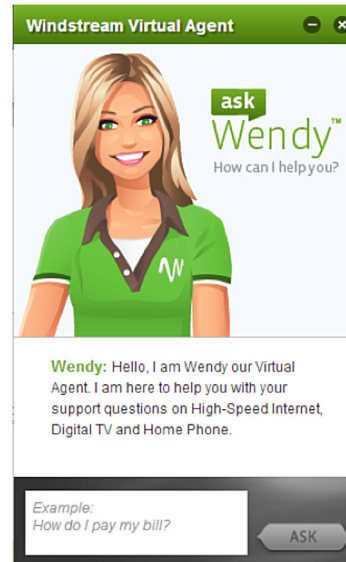
Windstream pensó que sus clientes se beneficiarían de un asistente virtual, ya que siempre estaría a disposición de los clientes, eliminando la necesidad de largas esperas para contactar con el contact center y resolviendo sus problemas de forma más rápida que nunca. Durante los apagones, Wendy puede también proporcionar información crítica a los clientes para que puedan estar al tanto de las últimas actualizaciones. La interacción personal que Wendy proporciona también puede ayudar a asegurar y calmar a los clientes. En general, un asistente virtual proporciona una experiencia de usuario mucho más rica que las opciones de autoservicio online estáticos y unidireccionales, como las alertas o las FAQs.

“La decisión de utilizar un agente virtual es parte de nuestro compromiso de ser innovadores en el terreno de las telecomunicaciones”, ha afirmado Sarah Day, vicepresidenta de Marketing de Consumo de Windstream. “Para ser líderes en nuestros mercados, Windstream debe mantener buenas relaciones con los clientes y eso significa la entrega de contenidos y soporte cuándo, dónde y cómo ellos quieran. El uso de un agente virtual ofrece una experiencia de servicio siempre disponible, participativa y contextual que nuestros consumidores conocedores de la Web esperan. Y con el historial probado de Nuance, sabíamos que iba a producir un agente de primera categoría.”

El proceso de implementación inicial duró cuatro meses. Durante este tiempo, el equipo de servicios profesionales de Nuance identificó posibles peticiones de los clientes y las respuestas que Wendy debía proporcionar mediante la revisión de las transcripciones del call center de Windstream . Además, Wendy está plenamente integrada con la solución de chat en vivo de Windstream de Moxie Software, permitiendo que el cliente permanezca en la misma interfaz a pesar de ser trasladado al canal de servicio de chat en vivo. Cuando el cliente se conecta con un agente de chat en tiempo real, la transcripción de la conversación con el asistente virtual se pasa al agente para que puedan continuar donde el asistente virtual lo dejó.

“La integración con nuestra solución de chat de Moxie elimina completamente la necesidad de que los clientes repitan quiénes son y lo que necesitan a la vez que acelera el tiempo de resolución - esto ayuda a crear clientes más leales”, afirma Ryan Dahlstrom, Staff Manager-Interactive Marketing.

En lugar de lanzar el servicio de asistente virtual inmediatamente, Windstream decidió lanzar primero Wendy internamente para que pudieran perfeccionarla y probarla completamente antes de ofrecer el nuevo servicio a los clientes.



Windstream presenta Wendy, su asistente virtual para la atención al cliente Web.

<http://www.windstream.com/Support/>

Ejemplo de pregunta para Wendy:

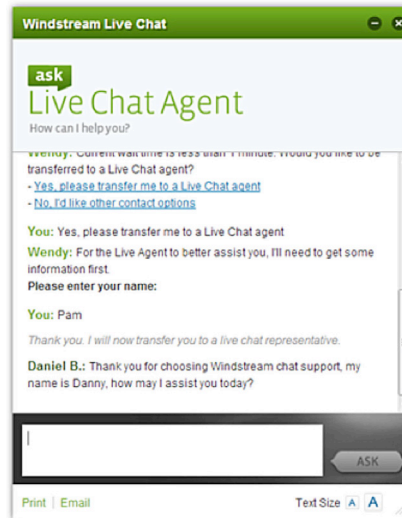
“¿Puedes ayudarme a conseguir una copia de seguridad de mi servicio de Internet?” (Note como Wendy ofrece una resolución para que el cliente pueda probarla.)

“El lanzamiento interno nos permitió trabajar esos “problemitas” que son típicos de cualquier nueva implementación de software”, añadió Ryan Dahlstrom.

Paralelamente, y como parte de su objetivo de convertirse en innovadores líderes en telecomunicaciones, Windstream también renovó por completo su sitio web, lo que añadió otra capa de complejidad a la puesta en marcha de Wendy.

“Tuvimos varias llamadas de nuestra agencia de desarrollo de sitios web y Nuance. El equipo de Nuance jugó un papel fundamental para ayudar a que nuestro proyecto de sitio web masivo y la nueva experiencia de cliente fueran una realidad”, afirmó Ryan Dahlstrom.

Después de tres meses de pruebas internas, Wendy estaba lista para su primera aparición pública y fue lanzada oficialmente en enero de 2013.



Los clientes pueden ser transferidos fácilmente desde Wendy a un agente de chat en la misma ventana activa, ofreciendo una experiencia sin fisuras.

Resultados

En los tres meses transcurridos desde su debut público, Wendy ha gestionado una media de más de 24.000 conversaciones al mes. En este tiempo, ha logrado una resolución media del 72% al primer contacto (FOR), que ha seguido aumentando después de su lanzamiento ya que Wendy reúne datos adicionales acerca de lo que los clientes necesitan. De hecho, en los tres meses desde su lanzamiento, la tasa de FOR de Wendy ha aumentado un 19%. Durante este tiempo, ha desviado ya de media un 44% de clientes que no han tenido que escalar al contact center.

Además, Wendy ya tiene localizados los problemas de soporte técnico más frecuentes para poder tomar medidas preventivas. Por ejemplo, como en muchas ocasiones se le ha preguntado a Wendy cómo agregar una cuenta de correo electrónico adicional, el equipo de apoyo ha creado un FAQ con instrucciones específicas para proporcionar esta información.

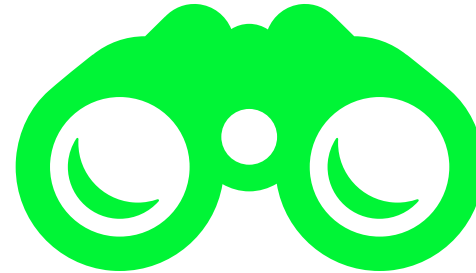
“Esto es sólo la punta del iceberg. En sólo tres meses desde que se puso en marcha, la tasa de resolución del primer contacto de Wendy se ha incrementado un 19 % y proporciona al cliente una experiencia agradable. Esperamos que Wendy siga mejorando con el tiempo y ayude a reforzar aún más nuestra posición de liderazgo como innovador tecnológico.”

Ryan Dahlstrom,
Staff Manager, Interactive Marketing

Wendy se expande para satisfacer las necesidades de los clientes

Como parte de la optimización mensual del Servicio de Asistente Virtual (VAO), Nuance utiliza capacidades analíticas sólidas para captar la voz del cliente y proporcionar una scorecard mensual para Windstream del rendimiento del Asistente Virtual. Con el objetivo de mejorar el contenido, la comprensión y la lógica de Wendy, estos scorecards de rendimiento son fundamentales para ayudar a Windstream a afinar Wendy y asegurar la satisfacción del cliente. Además, las scorecards son herramientas importantes para desenterrar las oportunidades potenciales de expansión y las áreas de mejora.

Durante una de estas sesiones de revisión del scorecard, el equipo Nuance / Windstream se dio cuenta de que un gran porcentaje de los clientes estaban pidiendo a Wendy cuestiones relacionadas con las ventas. Como Wendy ha demostrado ya ser un valioso instrumento en su papel de asistente, ya se está estudiando la ampliación de sus capacidades de asistente virtual en soporte de ventas.



Para más información

Para ver más casos de éxito, vídeos, y lo que opinan los clientes de Nuance, visite nuestra página web de [Customer Success](#).

Más información acerca de la solución Nina Web utilizada por Windstream Corp ya disponible en 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](#).

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-1982-01-EB-SP, Mar 2 2015