



Reto

Las interacciones del servicio al cliente a menudo pueden ser una fuente de frustración para los clientes, así como un importante centro de costos para los bancos. ¿Qué pasaría si hubiera una manera de resolver las consultas de manera más rápida y más eficiente?

Transformación

NDS trabajó con un destacado cliente bancario para desarrollar un chatbot que se ejecuta en IBM® Cloud™ y utiliza la tecnología de IBM Watson® para proporcionar a los clientes respuestas rápidas y útiles a miles de preguntas.

Ventajas:

10 minutos

de ahorro por interacción de chatbot en comparación con el centro de llamadas

30%

de reducción en las consultas al centro de llamadas del banco un mes después de que se lanzara el chatbot

16.000+

conversaciones manejadas por el chatbot a la vez - mejorando la atención al cliente

Nearshore Delivery Solutions (NDS)

Impulsando interacciones de servicio al cliente más rápidas y más rentables con inteligencia artificial

Nearshore Delivery Solutions (NDS) ofrece soluciones de tecnología disruptiva y de talento a compañías globales, ayudando a los clientes a avanzar en su camino digital, móvil y cognitivo. NDS, Business Partner de IBM, tiene su sede en la Ciudad de México y tiene oficinas en California, Estados Unidos.

“Trabajamos con IBM porque tienen la capacidad de cumplir su promesa de tecnologías innovadoras, ayudando a organizaciones de todo el mundo a resolver problemas y aprovechar nuevas oportunidades”.

Gustavo Parés Arce

Cofundador y Gerente General

Nearshore Delivery Solutions

Compartir



Resolviendo el dilema del servicio al cliente

Operar un centro de llamadas puede ser una tarea costosa, que requiere que los bancos dediquen un tiempo, dinero y esfuerzo significativos para seleccionar, capacitar y emplear personas. Y a pesar de que los bancos dedican recursos considerables para ofrecer apoyo a los clientes que lo soliciten, muchos todavía tienen dificultades para resolver las consultas de manera rápida y efectiva, lo que resulta en una baja satisfacción del cliente y un alto desgaste de los empleados.

Imagine un escenario de servicio al cliente drásticamente diferente. ¿Qué sucedería si el banco pudiese proporcionar respuestas personalizadas e inmediatas a las solicitudes rutinarias de los clientes a través de una interfaz de texto fácil de usar y mejorada con medios interactivos? ¿O si pudiera detectar la impaciencia en el tono de voz de un cliente e inmediatamente dirigirlos a un especialista, reduciendo su frustración?

Gustavo Parés Arce, Cofundador y Gerente General de NDS, nos presenta el escenario: “Este banco atiende a millones de personas en México, con un centro de llamadas formado por 50 personas dedicadas a las consultas de los clientes del portal web bancario. Simplemente no había suficientes agentes para gestionar el volumen de llamadas; debido a esto, los clientes con frecuencia experimentaban largas esperas y muchos afirmaban no estar satisfechos con la respuesta a su consulta.

“Por otro lado, la experiencia es igualmente estresante para los agentes que pasan todo el día hablando por teléfono respondiendo las mismas preguntas y lidiando con clientes frustrados, razón por la cual la tasa de desgaste en la industria de los centros de llamadas es muy alta, **un 40 por ciento en promedio**. Además de eso, administrar un centro de llamadas es costoso, con un costo promedio **entre 35USD y 50USD** por interacción telefónica”.

Listo para el futuro

Para ayudar al banco a transformar sus operaciones de servicio al cliente, NDS propuso una solución prospectiva: un chatbot de inteligencia artificial (IA), impulsado por **IBM Watson Assistant** y **Watson Tone Analyzer**, que se ejecuta en la plataforma **IBM Cloud**.

“Sabíamos que la IA tenía el poder de transformar las operaciones del centro de llamadas del banco, y también sabíamos que IBM ofrecía la tecnología ideal para facilitar esto”, dice Gustavo Parés Arce. “Encontramos que las capacidades de IA de Watson son insuperables y, lo más importante, la solución fue capaz de trabajar con el español, imprescindibles para este cliente”.

La elección de IBM Cloud le dio acceso a NDS tanto a la infraestructura como a los servicios de plataforma para construir el innovador asistente virtual del banco.

“IBM Cloud fue la plataforma ideal para construir y alojar la solución”, señala Gustavo Parés Arce. “Nos da acceso a una infraestructura de nivel empresarial, así como a una ventanilla única para APIs, aprendizaje automático, tecnología cognitiva y servicios. Además, con IBM Cloud, podemos comenzar de a poco e ir ampliando sin esfuerzo para manejar las crecientes interacciones del chatbot”.

NDS analizó los correos electrónicos recibidos en un año, transcripciones de llamadas y mensajes de chat enviados por los clientes a los equipos de soporte del banco. El equipo capacitó a Watson Assistant para identificar problemas comunes, preguntas y palabras clave, utilizando esta información para desarrollar una base de conocimiento para el chatbot, la cual utiliza para responder a preguntas de los clientes.

Gustavo Parés Arce señala: “Nos pareció muy fácil crear un chatbot con IBM Watson. Nos tomó solo 12 semanas diseñar e implementar una solución funcional, ¡lo que realmente impresionó a nuestro cliente!”

El chatbot actúa como el primer punto de comunicación para las solicitudes al servicio al cliente, y es capaz de manejar muchas preguntas de rutina de forma rápida y efectiva. Cuando una consulta es demasiado compleja para que la maneje el asistente virtual, enruta la solicitud sin problemas al agente del centro de llamadas adecuado que pueda atender las inquietudes del cliente.

Del mismo modo, el chatbot utiliza IBM Watson Tone Analyzer para discernir el estado de ánimo del cliente y ajusta su respuesta de acuerdo a este. Por ejemplo, si las respuestas o el tono de un cliente parece enfadado o molesto, el asistente virtual transfiere al cliente a un operador humano, que puede calmar la situación. Esto ayuda a reducir la insatisfacción del cliente y crea una experiencia de servicio agradable.

El banco ha integrado el chatbot en su sitio web sin inconvenientes. Para obtener asistencia, los clientes simplemente hacen clic en el botón “chat” y aparece una interfaz de mensajería. Los clientes escriben sus preguntas o solicitudes y el asistente virtual responde en segundos.

Para que la experiencia de chat sea más atractiva e interactiva, el banco ha integrado multimedia en la interfaz del chat.



Por ejemplo, si un cliente desea obtener más información sobre cómo solicitar una tarjeta de crédito, el chatbot ofrece un video que muestra los diferentes pasos involucrados en el proceso. Y si un cliente pregunta sobre la ubicación de los cajeros automáticos cercanos, el chatbot utiliza servicios de ubicación para proporcionar un mapa que muestre los cajeros automáticos ubicados cerca de donde se halle el cliente en ese momento.

“Actualmente, el chatbot puede responder alrededor de 1.000 preguntas diferentes, y estamos constantemente capacitándolo para manejar nuevas consultas”, afirma Gustavo Parés Arce. “Todos los meses, compilamos una lista de palabras y frases que el chatbot no entendió, y trabajamos con el banco para determinar con qué temas quieren entrenar al robot para que responda. Luego programamos al asistente virtual con el vocabulario y la lógica necesarios para responder a dichas preguntas “.

Mejores experiencias a menor costo

Al integrar IA en el servicio al cliente, el banco ha aumentado significativamente el número de consultas que puede manejar. Mientras que sus agentes en los centros de llamada pueden gestionar un máximo de 50 conversaciones simultáneas de clientes, el chatbot es capaz de manejar más de 16.000 conversaciones al mismo tiempo.

Gustavo Parés Arce agrega: “El banco ha podido aumentar significativamente la capacidad de servicio al cliente sin contratar personal adicional. El asistente virtual ha sido tan rentable que el banco espera obtener un retorno total de la inversión en la solución de IBM en menos de un año “.

En el primer mes del lanzamiento del chatbot, el banco presentó una caída del 30 por ciento en las consultas rutinarias a su centro de llamadas. Hoy en día, el 75 por ciento de todas las consultas de los clientes se gestionan por chatbots. El asistente virtual tarda un promedio de dos minutos en completar una interacción con el cliente, lo cual es un 80 por ciento más rápido que el tiempo de resolución de un típico centro de llamadas.

El chatbot no solo reduce el número total de consultas que los agentes gestionan a diario, sino también la mayoría de las preguntas frecuentes y repetitivas que sobrecargan a los equipos del centro de llamadas. Esto libera a los representantes del servicio al cliente para centrarse en problemas más complejos, dándoles tiempo para responder a las preguntas de los clientes con atención.

“La reacción al asistente virtual ha sido fantástica”, dice Gustavo Parés Arce. “A los clientes les encanta poder obtener una respuesta rápida y consistente cada vez que tienen una consulta, sin tener que perder el tiempo hablando por teléfono. Y los representantes del servicio al cliente pierden menos tiempo respondiendo llamadas rutinarias y repetitivas, haciendo que sus horas de trabajo sean más agradables “.

El banco está dispuesto a aprovechar este éxito y continuará mejorando el asistente virtual. También planea utilizar nuevas herramientas analíticas para examinar sus datos a fondo y descubrir oportunidades para reducir costos e incrementar ingresos.

Por ejemplo, después de examinar sus registros de servicio al cliente, el banco descubrió que solo el año pasado recibió alrededor de 50.000 consultas relacionadas con aplicaciones de tarjetas de crédito. Sin embargo, debido a que estas solicitudes se encontraban entre miles de datos, pasaron desapercibidas, privando al banco de la oportunidad de hacer un seguimiento con los clientes y alentarlos a solicitar una tarjeta de crédito.

Gustavo Parés Arce agrega: “Al aprovechar los análisis, el banco puede identificar y actuar más fácilmente sobre las oportunidades comerciales y de venta cruzada, sin gastar dinero en campañas de marketing tradicionales. Esto podría ayudar al banco a aumentar la participación de cartera con los clientes existentes y aumentar sus ingresos “.

NDS continúa trabajando estrechamente con IBM para ayudar a las empresas a aprovechar todo el potencial de IA y otras tecnologías innovadoras.

Gustavo Parés Arce concluye: “Existe claramente un enorme potencial para que las tecnologías cognitivas, de IA y de la nube transformen la forma en que hacemos negocios, no solo en la banca, sino en todas las industrias. Trabajamos con IBM porque tienen la capacidad de cumplir su promesa de tecnologías innovadoras, ayudando a organizaciones de todo el mundo a resolver problemas y aprovechar nuevas oportunidades “.

Componentes de la solución

- IBM® Cloud Platform
- IBM Watson® Assistant
- IBM Watson Tone Analyzer

Dé el paso siguiente

Para obtener más información sobre soluciones y servicios de NDS, envíe un correo electrónico a: marketing@nearshoremx.com o llame al teléfono: (52) 55 50 81 20 71.

Para obtener más información acerca de los servicios de IBM Cloud, póngase en contacto con su representante de IBM o IBM Business Partner, o visite el siguiente sitio web: ibm.com/cloud

Para obtener más información sobre las soluciones de IBM Watson, contáctese con su representante de IBM o IBM Business Partner, o visite el siguiente sitio web: ibm.com/watson

Conectar con nosotros



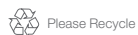
© Copyright IBM Corporation 2018, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, September 2018.

IBM, the IBM logo, ibm.com, and IBM Watson are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at “Copyright and trademark information” at ibm.com/legal/copytrade.shtml.

The content in this document (including currency OR pricing references which exclude applicable taxes) is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. IBM Business Partners set their own prices, which may vary. Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

All client examples cited or described are presented as illustrations of the manner in which some clients have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics will vary depending on individual client configurations and conditions. Contact IBM to see what we can do for you.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.



89016489-MXES-00

