

Cambiando la Cara del Autoservicio



Una pregunta.
Una respuesta.
Problema resuelto.

Obtener la respuesta correcta es importante. Obténgala rápidamente.

El teléfono de Ernesto suena mucho menos frecuentemente. Este experimentado ingeniero, que dedica su tiempo a resolver problemas técnicos en el departamento de soporte técnico en un importante fabricante de automóviles, ya disfruta de los beneficios de Autonomy Response.

La empresa para la que trabaja ha creado un Asistente Virtual® (o AV), que es esencialmente un agente conversacional en línea, capaz de proporcionar respuestas precisas y ágiles a miles de preguntas frecuentes recibidas por el centro de soporte técnico. Es más, la empresa ha llamado *Ernie* a este agente virtual, que ayuda a Ernesto y a sus colaboradores del centro de soporte a contar con tiempo, para dedicarlo a los problemas más complejos.

A diferencia de los agentes humanos, el Asistente Virtual® puede responder preguntas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto permite al fabricante de autos extender su capacidad de soporte técnico, por lo que sus clientes reciben un mejor servicio. Asimismo ofrece significativos ahorros. Cuesta 90% menos atender una pregunta a través de un AV de lo que cuesta utilizar a Ernesto para contestar la misma pregunta en el teléfono.

En la era de Internet, dar respuestas rápidas y precisas es más importante de lo que era antes —ya sean clientes que buscan apoyo técnico a un producto, visitantes a un sitio buscando información institucional, o empleados que preguntan sobre las prestaciones recibidas.

Importantes instituciones y empresas como Coca-Cola, Pepsi, Dove y American Express, Infonavit, Boehringer-Ingelheim, Renfe, Telefónica, Bankia, Groupama/Plus Ultra, Banesto, Unicaja, Adif, Fraternidad-Muprespa, han implementado un Asistente Virtual® para proporcionar respuestas de forma rápida y precisa, en sitios Web públicos o intranets.

El sistema entiende la intencionalidad de la pregunta que el usuario presenta y proporciona una sola respuesta correcta. Esta respuesta puede ser una breve explicación, un enlace a una página Web, un resultado de una búsqueda, una forma preculminada o un email al experto técnico adecuado.

La superior tecnología de detección de preguntas incorporada está complementada con las poderosas herramientas de búsqueda corporativa y una base de conocimientos de fácil uso, asegurando respuestas ágiles y precisas para cualquier cosa que los usuarios pregunten, sin importar cómo lo pregunten.

Beneficios

Menos costos de soporte. Mayor satisfacción.

Aumenta el porcentaje de éxito al interactuar con clientes o empleados mediante múltiples puntos de contacto. Logra esto al aprovechar el capital intelectual que poseen los distintos expertos en la organización, y los repositorios de información corporativa, que canaliza en forma de respuesta clara y concisa a las preguntas de los usuarios. Algunas de las formas en que un Asistente Virtual® ha demostrado su valor son:

1. Autoservicio en línea
2. Referencia técnica para profesionales de servicio
3. Guías para sitios Web.

Autoservicio en línea

Ya sea que usted use el AV para habilitar una aplicación de servicio en línea para empleados o para clientes, los beneficios son impresionantes —mejor servicio para los usuarios y menor costo de soporte para las instituciones. Response logrará:

Encontrar información, no solo páginas relevantes

Mientras que los métodos de búsqueda tradicional proporcionan una lista de páginas que contienen palabras relevantes, un AV entiende la intención de la pregunta y proporciona una respuesta precisa. Como resultado, los usuarios obtienen la información requerida más rápidamente puesto que no tienen que navegar entre las listas de resultados hasta encontrar la información deseada.

Aumento de las tasas de resolución en el primer contacto

El costo de cada incidencia de soporte aumenta rápidamente si el asunto no puede ser resuelto en el primer contacto. El AV aumenta las tasas de resolución en el primer contacto, al entregar una sola respuesta relevante y correcta. Esto puede ser en forma de una breve explicación, un enlace a una página Web o una forma preculminada.

Reducción de las llamadas a los centros de atención

Un asistente virtual reduce las llamadas al centro de atención telefónica y por lo tanto a los costos de operación de estos centros al permitir que los usuarios obtengan buenas respuestas en línea. En muchos casos, obtienen respuestas mucho más rápidamente que si hubieran llamado a una persona, y esto a una fracción del coste para usted.

Escalado de asuntos en una forma efectiva en costes

Cuando el asistente virtual recibe una pregunta que no sabe como responder o estima que lo idóneo es ponerlo en manos de un humano, puede escalar en forma óptima la pregunta a la alternativa adecuada. Este escalado puede variar entre transferir la pregunta a un *chat* atendido por personas (pasándole la transcripción de la conversación); en forma optimizada a un motor de búsquedas avanzado y obtener una lista de resultados; o redireccionar la pregunta a través de e-mail.

“Las instituciones que puedan implementar una estrategia de soporte a usuarios en múltiples niveles, podrán limitar el incremento de los costes de servicio (que en un 60% esta asociado a personal), aumentar el número de contactos con el cliente y conservar la lealtad del cliente”.

Fuente: “Gartner, Inc., Listen to Customer’s Demands for Better Service”



Aproveche inteligencia para mejorar la efectividad.

Response recolecta la información necesaria para entender las necesidades y deseos de sus usuarios. Esta información se asocia a una sencilla consola de desarrollo de contenido que permite que los proveedores de la información revisen la retroalimentación recibida, y progresivamente incrementen la base de conocimientos en cuanto a contenido y calidad de las respuestas.

Referencia técnica para profesionales de servicio.

Representantes de servicio usan AV para encontrar rápidamente información de los productos y servicios al responder solicitudes telefónicamente o vía e-mail. Response logrará:

Acelerar la resolución de asuntos

El Asistente Virtual® acelera la resolución de asuntos, al encontrar respuestas a preguntas de los usuarios en forma más rápida. En centros de atención telefónica de alto volumen, el ahorrar aunque sean unos cuantos segundos puede representar ahorros de millones de dólares al año.

Aprovechar la experiencia de los representantes de soporte.

La base de conocimientos permite que las empresas capturen la experiencia de cada agente de soporte que tenga un área de especialización, y pone ese conocimiento al alcance de otros agentes. Response también permite que los gerentes monitoreen las preguntas que los representantes tienen mayores dificultades en contestar, de manera que puedan mejorar la base de conocimientos con información adicional, según sea necesario.

Reducción de costos de entrenamiento y escalamiento a supervisores.

La base de conocimientos de Response puede usarse como un recurso de entrenamiento para nuevos representantes, así como un recurso de "educación continua" para representantes de todos los niveles. Cada vez que un representante usa Response, recibe la misma respuesta que los demás representantes, asegurando precisión y consistencia. En ambientes con tasas de reemplazo altas, los grandes centros de atención pueden ahorrar cientos de miles de dólares anualmente en entrenamiento. De la misma manera, al ayudar a representantes de todos los niveles a mejorar sus conocimientos en forma continua, reduce el número de veces que las llamadas deben ser redirigidas a un supervisor.

Guías en sitios web.

Instituciones con altos volúmenes de tráfico en sus sitios públicos, especialmente organismos públicos, agencias de gobierno y empresas de gran tamaño, utilizan Response para simplificar la interacción con sus usuarios y mejorar la usabilidad de su sitio web. El AV logrará:

Mejorar la experiencia del usuario

El Asistente Virtual® puede actuar como *guía de turismo*, llevando a los visitantes a las secciones apropiadas de un sitio web. Esto reduce sustancialmente la frustración de los usuarios que no encuentran lo que buscan en grandes sitios web, o que están divididos en una gran cantidad de secciones.

Redirigir visitantes a fuentes alternativas de información

Cuando un visitante está buscando información que no existe en su sitio Web, Response puede redirigir al visitante al punto de contacto adecuado, ya sea una persona, un servicio vía e-mail, un formulario electrónico o fuentes alternativas de información.

Cuantificando los beneficios.

Criterios financieros de interfaces efectivas de preguntas / respuestas

Autonomy sabe que las organizaciones inmersas en la economía actual demandan un rápido retorno sobre las inversiones realizadas. Con Response notará una reducción inmediata en los costes asociados con la atención a usuarios internos y externos, ya sea a través de la eliminación de llamadas, reducción en el tiempo de atención, escalamientos eficientes o aumentos en la productividad de los empleados. En forma sostenida, el AV le beneficiará con una mejor retención de clientes y una mejor imagen institucional.

Usted puede fácilmente calcular el impacto diario de una interfaz efectiva de preguntas y respuestas en el tema de eliminación de llamadas, utilizando los siguientes elementos desarrollados por expertos en la industria.

- La atención de preguntas a través de un representante humano mediante del teléfono cuesta en promedio 4,75 dólares por incidencia. A través de correo electrónico, cuesta en promedio 3,17 dólares
- El autoservicio vía web tiene un coste de solo 0,25 dólares por incidencia.
- Una interfaz bien diseñada de preguntas / respuestas vía web, puede reducir un 30% de las llamadas telefónicas y hasta un 70% de las solicitudes vía e-mail.

Usando estas métricas, un centro de atención típico que recibe 25.000 llamadas telefónicas por mes y 37.500 e-mails, puede reducir costos de operación en 47%, ahorrando más de 1,3 millones de dólares anualmente a través de AV (Ver tablas 1 y 2).

Tabla 1

Antes de Response			
Núm. de interacc.	Costo canal mes	Costo total mes	Costo total anual
25.000 llamadas	118.750 dólares	237.625 dólares	2.851.500 dólares
37.500 e-mails	118.875 dólares		

Pregunte a Irene

Ingrese aquí su pregunta:

El AV atiende puntos críticos, como llamadas fuera de control en el *contact center*, abandono de interacciones en sitios web, respuestas demoradas y el continuo incremento en el coste de soporte. Aunque el 65% de las empresas estudiadas ofrece algún tipo de autoservicio al usuario, el 98% solo ofrece páginas de preguntas frecuentes estáti-

cas que obligan a los usuarios a revisar largas listas de texto para encontrar lo que buscan. Esto fuerza a los usuarios a recurrir a otras opciones más costosas. Además provoca ingresos perdidos: en una empresa de ventas por correo, p.ej. el porcentaje de devoluciones puede ser de hasta un 20% debido a preguntas que no han sido bien resueltas.

Los analistas de Gartner estiman que el 66% de los clientes que se cambian a un competidor, lo hacen como resultado de mal servicio o falta de información en el punto de contacto. Además, Gartner estima que cuesta 10 veces más reemplazar un cliente que conservarlo.



Tabla 2

Después de que Response atiende 30% de las llamadas y 70% de los e-mails			
Numero de interacciones	Costo mensual del canal	Ahorros mensuales	Ahorros anuales
17.500 llamadas	83.125 dólares	110.400 (237.625–127.225) dólares	1.324.800 dólares
11.250 e-mails	35.662 dólares		
33.750 usando autoservicio	8.437 dólares		

Características del Asistente Virtual.

Componentes para un mejor soporte y servicio.

Es el único software que incluye todas las características necesarias para dar respuestas rápidas y precisas. Response puede usarse para implantar interfaces de Preguntas / Respuesta con o sin AVs. El sistema puede crecer y adaptarse para ajustarse a crecimiento en su organización y a las necesidades cambiantes de sus usuarios internos y externos.

Las características incluyen:

Interfaz de Preguntas / Respuestas

La interfaz de Preguntas/Respuestas es usada por sus clientes y empleados para enviar preguntas y recibir respuestas. Response se adapta fácilmente a su sitio Web y puede personalizarse para incorporar la identidad corporativa de la institución.

Robusta administración de la base de conocimientos.

La consola de contenido permite crear, editar y borrar preguntas y respuestas fácilmente dentro de la base de conocimientos. Los usuarios del negocio y los expertos de contenido tienen una sencilla interfaz para administrar su propio contenido con sencillos mecanismos de aprobación y publicación automática de contenido.

Informes y Análisis.

Los informes analíticos proporcionados le permiten medir la efectividad de su AV contra sus objetivos institucionales y contra las necesidades de los clientes. Los reportes incluyen uso por cliente, tasas de resolución y escalamiento, áreas que requieren mejora en la base de conocimientos. A través de una adecuada monitorización de los informes, los expertos dentro de su organización podrán detectar tendencias de cambio en el comportamiento de los usuarios, y de tal manera, mejorar la base de conocimiento.

Estrategia de resolución en chats o e-mails.

Response permite escalar efectivamente los asuntos no resueltos a través de esquemas de e-mail o de chat.

Acceso desde móvil.

Response permite diseñar un sistema de atención para dispositivos móviles. Actualmente, si se dispone de un terminal con Android, (o de cualquier sistema de dictado personal o ASR *Automatic Speech Recognition*, y de un sistema de síntesis de voz TTS *Text To Speech*), es posible resolver las interacciones con conversaciones usando exclusivamente la voz.

Fácil integración con Autonomy Idol, Google y otros motores de búsqueda.

Plantillas para la integración con soluciones de búsqueda basadas en Autonomy Idol o en Google permiten la rápida integración en su ambiente existente. Mediante el uso de estas plantillas, Response puede otorgar listas de resultados al lado de las respuestas de los AV, incluyendo capacidades avanzadas como sugerencias de ortografía alternativa y resúmenes contextuales. El AV también se puede integrar con motores de búsqueda.

Asistente Virtual inicial

Para acelerar la implementación de su interfaz de preguntas/respuestas, proveemos un AV inicial que incluye las respuestas a un gran número de preguntas comunes (como por ejemplo, "¿Dónde se encuentra su Empresa?") Este AV puede implementarse inmediatamente, o usarse como un punto de partida para añadirle nuevas preguntas o eliminar las preguntas que no sean aplicables.

Implementación y Administración

Una herramienta gráfica basada en *wizards* facilita la administración en forma remota. Esta interfaz permite cargar preguntas y respuestas a la base de conocimientos, definir representantes virtuales y configurar las bases de datos requeridas por la interfaz. Al proporcionarse mediante servicios ASP, se puede integrar rápidamente la interfaz a su entorno web existente.



¿Dónde puedo ver un Asistente Virtual® en acción?

Visite los sitios públicos de alguno de nuestros clientes para ver cómo el asistente virtual® construye sólidas relaciones con sus clientes.

En www.unicaja.es y pregunte por ejemplo:

- ¿Dónde cambio mi dirección?
- Quiero financiación para comprar un coche
- Tipos de interés de préstamos hipotecarios
- He perdido mi tarjeta de crédito

O pregunte a Irene en www.renfe.com:

- Trenes de Orduña a Benidorm para mañana
- Puedo viajar con una bicicleta
- ¿Hasta qué edad se considera niño?
- ¿Hay límites de equipajes?