

Banco Macro crea nuevas opciones de autoservicio con Nuance



130K

interacciones mensuales gestionadas por el VA

~90%

de éxito en el reconocimiento de intenciones



VA implementado en la web y WhatsApp

DESAFÍO: Banco Macro quería crear una experiencia omnicanal para clientes y automatizar más puntos de contacto en los canales de interacción.

Después de experimentar con distintas tecnologías de diversos proveedores, el banco se dio a la tarea de encontrar un socio que pudiera ofrecerle una solución integral.

SOLUCIÓN: El banco implementó el VA y Live Assist de Nuance en su sitio web así como en WhatsApp. Ofreciendo a sus clientes un servicio 100% conversacional y automatizado capaz de transferir los casos complejos a un agente en vivo.

RESULTADO: En la actualidad el VA gestiona más de 130 000 interacciones al mes, con una tasa de reconocimiento de intenciones de aproximadamente 90 %. El banco ofrecerá también la tecnología del asistente virtual y la asistencia en vivo de Nuance en otros canales, como Facebook, Instagram y la aplicación móvil.

Fundado en 1985, Banco Macro pronto se consolidó como una de las instituciones que cuentan con la mayor red de sucursales entre los bancos privados de Argentina. En la actualidad, ofrece una amplia gama de servicios financieros que van desde banca personal y préstamos diversos hasta cuentas empresariales y planes de nómina, operando en cuatro diferentes provincias argentinas: Salta, Jujuy, Misiones, y Tucumán.

«Queríamos ir un paso más allá en la automatización de nuestros canales de atención para que nuestros clientes pudieran disfrutar de un servicio más simple y a su vez nuestros agentes dispusieran de más tiempo para gestionar casos mucho más complejos. Hicimos una valoración entre varios socios de negocios que pudieran ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos y Nuance fue, sin duda, la mejor elección».

— Alejandra Rodríguez, gerente de Transformación Digital, Banco Macro

En Argentina, el banco es conocido por ofrecer un servicio personalizado, focalizado en el cliente, y que opera bajo el lema «Tu banco cerca, siempre». Esta filosofía le ha permitido al banco abrir más de 470 sucursales en todo el país, 930 terminales de autoservicio y 1480 cajeros automáticos en las cuatro provincias.

La apuesta por una experiencia omnicanal

Así como su presencia física en Argentina, Banco Macro también quería fortalecer su presencia en los canales de atención al cliente con el fin de crear una experiencia omnicanal efectiva.

El banco pretendía introducir nuevas opciones de autoservicio para sus canales mas populares como el sitio web, las redes sociales y WhatsApp. Sin embargo, cada uno de estos canales era soportado de manera independiente por un proveedor de servicios tecnológicos diferente, por lo que resultaba difícil gestionar el tipo de experiencia que los clientes de Banco Macro esperaban.

«Nos hemos centrado en convertir al asistente virtual de Nuance en la “puerta de entrada” a nuestro servicio de atención, para ayudar a los clientes a resolver sus inquietudes rápidamente al tiempo que nos adaptamos a su estilo de vida. Queremos que los clientes tengan acceso a nuestros servicios las 24 horas del día y a través del canal que ellos elijan».

— Alejandra Rodríguez,
Gerente de Transformación
Digital, Banco Macro

MÁS INFORMACIÓN

Descubra lo que puede lograr con nosotros enviando un correo electrónico a cxexperts@nuance.com o visite nuance.com/enterprise para obtener más información.

Banco Macro se asoció con Belltech, Gold Partner de Nuance, con la finalidad de acelerar la transformación digital de toda la empresa. Se introdujeron más opciones de autoservicio, las cuales permiten a los clientes interactuar con un agente en vivo de forma asincrónica siempre que lo necesiten. «Queríamos ir un paso más allá en la automatización de nuestros canales de atención al cliente para que nuestros clientes pudieran disfrutar de un servicio más cómodo y a su vez nuestros agentes dispusieran de más tiempo para gestionar casos mucho más complejos», dijo Alejandra Rodríguez, gerente de Transformación Digital de Banco Macro. «Hicimos una valoración entre varios socios de negocios que pudieran ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos y Nuance fue, sin duda, la mejor elección».

Un autoservicio cómodo y automatizado

Belltech y Banco Macro trabajaron conjuntamente en la implementación del asistente virtual de Nuance en el sitio web y en WhatsApp. Dicho asistente virtual interactúa con los clientes del banco en ambos canales y les ofrece soporte conversacional, lo cual es posible gracias al motor de comprensión del lenguaje natural (NLU) de Nuance.

Bajo el nombre de «eMe», el asistente virtual ayuda a los clientes a resolver cuestiones generales sobre los servicios del banco, así como consultas específicas relativas a sus cuentas. El asistente virtual proporciona tanto respuestas a los clientes, como completa de forma automática las acciones solicitadas, así como los dirige, cuando es necesario, al área de autoservicio correspondiente.

Cuando eMe no es capaz de solucionar un caso complejo, transfiere la conversación a un agente en vivo de forma sencilla por medio de la tecnología de Live Assist de Nuance. Al conservarse todo el contexto a lo largo de la experiencia del cliente, los agentes disponen de la información necesaria para que el cliente no tenga que volver a repetirla. La interacción con el chat en vivo estará disponible en el canal que el cliente esté utilizando en ese preciso momento.

Un servicio en mejora continua

La combinación del VA y Live Assist de Nuance está demostrando su eficacia con el Banco Macro. En la actualidad, el asistente virtual del banco gestiona más de 130 000 interacciones al mes e identifica con éxito aproximadamente el 90 % de las mismas. Además, gracias a una función basada en inteligencia artificial (IA) del asistente virtual de Nuance, el Banco Macro está optimizando de forma constante para mejorar aún más la precisión en el reconocimiento de las intenciones.

El siguiente paso será implementar el VA y Live Assist de Nuance en el resto de canales de interacción, como Facebook, Instagram y en la aplicación móvil.



Acerca de Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) (Nuance) es una empresa pionera en tecnología y líder en el mercado de IA conversacional. Nuance, un socio de negocios en el que confía el 77 % de los hospitales de Estados Unidos y el 85 % de las empresas de la lista “Fortune 100” en todo el mundo, desarrolla soluciones intuitivas que amplían la capacidad de las personas para ayudar a los demás.