

# Cabify se asocia con Nuance para incorporar IA Conversacional en su departamento de atención al cliente y aumentar la experiencia digital de conductores y usuarios

## **El asistente virtual de Cabify, ABI, aprovecha la plataforma Nuance Intelligent Engagement para ofrecer un servicio personalizado**

Madrid, 29 de julio de 2020 - [Nuance® Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) ha anunciado hoy que [Cabify](#), ha incorporado su plataforma de interacción inteligente, [Intelligent Engagement Platform](#), para ampliar las posibilidades de su canal digital de servicios de atención al cliente y mejorar así la comunicación y experiencia de sus clientes. La IA conversacional de Nuance combina perfectamente la automatización con la asistencia humana, proporcionando un servicio personalizado e inmediato a los usuarios a través de los canales digitales.

Cabify [ha confiado en la experiencia de Nuance para implementar 'ABI'](#), su asistente virtual, y gestionar las solicitudes y preguntas tanto de clientes como conductores en distintos idiomas, garantizando que los agentes físicos tengan el tiempo y la capacidad para abordar servicios más complejos. ABI ayuda respondiendo rápidamente las consultas de los pasajeros y de los conductores resolviendo cualquier tipo de duda relacionada con el trayecto o uso de la aplicación y dando soporte en la gestión de la documentación del conductor durante el proceso de onboarding, etc. La implementación de la tecnología de Nuance ha aumentado la rapidez de las comunicaciones con el cliente, con un 80 por ciento de consultas resueltas a la primera a través de ABI y una tasa de reconocimiento de la intención del motivo de la consulta del 93 por ciento. Resultados que han permitido a los agentes de atención al cliente de Cabify trabajar de manera más eficiente y productiva.

La tecnología de Nuance proporciona la flexibilidad que necesita el servicio de atención al cliente de Cabify, presente en 11 países y disponible en varios idiomas, a la vez que permite la integración de plataformas como Facebook Messenger y WhatsApp, de modo que los clientes pueden contactar con Cabify fácilmente y en cualquier momento a través de estas. ABI está operativo en todos los países donde opera Cabify: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, Panamá, Perú, Uruguay y República Dominicana.

“En el mercado de la movilidad, ser capaz de proporcionar un servicio al cliente rápido y eficiente es crucial, y es importantísimo que los conductores y los pasajeros puedan obtener respuestas rápidas a sus necesidades y peticiones, a través de los canales de comunicación que prefieran y se sientan más cómodos. Nuance nos ha ayudado a conseguir esto gracias a las posibilidades de la IA Conversacional,” destaca Jacobo Domínguez Blanco, Vicepresidente de Customer Experience y Operaciones en Cabify. “Con nuestro asistente virtual, nos hemos alejado de los canales tradicionales, automatizando los procesos de respuesta a las consultas de nuestros clientes. Además de agilizar las respuestas, los clientes han podido beneficiarse de la disponibilidad de los agentes físicos para resolver cuestiones más personalizadas y complejas.”

Marco Piña, Director de Nuance Enterprise España, ha añadido que: “nuestro objetivo es ayudar a las organizaciones a liberar a sus empleados de ciertas tareas para que sean más eficientes y estratégicos para sus negocios, y estamos encantados de poder ayudar a Cabify a lograrlo. Como empresa con ambiciosos planes de crecimiento, Cabify ha colocado la experiencia del cliente en el centro del negocio, algo que creemos es la decisión correcta.”

Para más información sobre Nuance Intelligent Engagement Platform: pinche [aquí](#).

Para saber más sobre el asistente virtual de Cabify, ABI, [puede ver este video](#).

## Sobre Cabify

Cabify miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2018, conecta a los usuarios privados y las empresas con los medios de transporte que mejor se adaptan a sus necesidades. La compañía tiene más de 33 millones de usuarios registrados en todo el mundo, más de 400.000 conductores colaboradores y 65.000 clientes corporativos registrados. Su objetivo principal es hacer de las ciudades un lugar mejor para vivir. Para esto, tiene como objetivo crear un modelo de movilidad más eficiente a través de la tecnología, así como opciones de transporte de alta calidad, multimodales y seguras.

Fundada en 2011, en Madrid, Cabify se extendió unos meses más tarde a América Latina y actualmente está presente en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, Panamá, Perú, Uruguay y República Dominicana. Cabify se adapta a las particularidades de las casi 100 ciudades en las que opera. La compañía se destaca por invertir en talento local, generar empleos en una industria que está siendo transformada por la tecnología y a pagar impuestos sobre el 100% de sus operaciones en cada país en el que trabaja. Cabify, como parte de su compromiso de ser una empresa socialmente responsable y en línea con los ODS de la ONU, es el primer MaaS en América Latina y Europa en compensar el 100% de las emisiones de CO2 generadas por su operativa.

## Sobre Nuance

Nuance Communications, Inc (NASDAQ: NUAN) es líder y pionero en innovaciones de Inteligencia Artificial conversacional que aportan inteligencia al trabajo y la vida diaria. La compañía ofrece soluciones que entienden, analizan y responden a las personas, amplificando la inteligencia humana para incrementar la productividad y la seguridad. Con décadas de especialización en IA, Nuance trabaja con miles de organizaciones globalmente en diferentes industrias, incluidas sanidad, servicios financieros, telecomunicaciones, gobierno y retail, para crear relaciones más fuertes y mejores experiencias para sus clientes y empleados.

Para más información, visite <http://www.nuance.es>

*Trademark reference: Nuance and the Nuance logo are registered trademarks or trademarks of Nuance Communications, Inc. or its affiliates in the United States and/or other countries. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.*

## Información de contacto

Hotwire España  
Ángela Puga

[Angela.puga@hotwireglobal.com](mailto:Angela.puga@hotwireglobal.com)

---

<https://news.nuance.com/2020-07-29-Cabify-se-asocia-con-Nuance-para-incorporar-IA-Conversacional-en-su-departamento-de-atencion-al-cliente-y-aumentar-la-experiencia-digital-de-conductores-y-usuarios>