

SNS Bank

Oportunidad

Los productos, servicios y contratos de bancos y compañías de seguros suelen ser bastante complejos. A su vez, los empleados de estas empresas suelen tener a menudo dificultades para atender con precisión y regularidad las consultas de los clientes. Reconociendo este problema, SNS Bank (SNS) se propuso que sus empleados, tanto los que trabajan en su centro de contacto como en las sucursales, ofrecieran siempre respuestas claras y nítidas a las preguntas, independientemente de su complejidad.

El camino de SNS hacia un nuevo sistema interno de gestión empezó con la integración de todas las aplicaciones que contenían información del cliente.

“Nuestros empleados tenían que acceder a hasta 17 sistemas para disponer de toda la información que necesitaban”, dice Ben Roosenthaler, propietario de producto del sistema CRM en SNS Bank. “Asumimos el reto interno de integrar todo esto en una única aplicación”.

La aplicación contiene todo lo que SNS conoce acerca de sus clientes, como información personal, productos comprados y detalles de los contactos previos con atención al cliente.

Solución

El rendimiento del sistema de gestión de clientes de SNS mejoró aún más con la adopción de Verint® Knowledge Management™ por parte de la compañía.

“Integramos nuestro sistema de gestión de cliente con Verint Knowledge Management”, comenta Roosenthaler. “Esta es la base de datos en la que los empleados buscan las respuestas a las preguntas, que luego pueden vincularse con el cliente con un solo clic. Si el mismo cliente llama o nos contacta a través de un canal diferente, todos los empleados pueden ver la respuesta que se dio la última vez”.

Encontrar una potente base de conocimiento para integrarse con el sistema de administración de clientes de SNS fue todo un reto, agrega Mischa de Rover, gerente de proyectos en SNS Bank. “Queríamos mantener nuestro propio sistema de gestión de clientes, funcionaba bien. Sin embargo, muchas compañías querían brindarnos una solución completa que no se podían integrar fácilmente con nuestro propio sistema de administración de clientes. Esto significaba tener que reemplazar por completo nuestra solución interna. Afortunadamente, encontramos Verint Knowledge Management, que era capaz de trabajar con nuestras aplicaciones existentes”.

Si bien SNS estaba interesado en integrar una base de conocimiento, quería algo más que características y funciones listas para usar. Quería una solución que pudiera adaptarse y modificarse fácilmente para satisfacer las necesidades de su negocio.

VERINT®

Caso de éxito



Soluciones

Verint® Knowledge Management™



Industria

Servicios financieros



Región

Países Bajos

Resultados

- Salto significativo en la satisfacción del cliente en apenas tres semanas.
- Fácil recuperación del historial del cliente.
- Respuestas estándar uniformes para la mayoría de las consultas de los clientes.

“ Ya no necesitamos conversaciones para acelerar, pero sí seguimos necesiéndolas para mejorar la calidad. Con la combinación de nuestro sistema de gestión de clientes y Verint Knowledge Management se consiguió este objetivo, y pudimos ver que la satisfacción del cliente se disparaba en apenas tres semanas”.

– Ben Roosenthaler, dueño de product del sistema CRM, SNS Bank

“Teníamos bastantes demandas con respecto a la base de datos”, dice Roosenthaler. “Primero, debía poder acomodar la gran cantidad de información que compartimos con nuestros clientes. Además, necesitábamos ser capaces de hacer constantes cambios para poder atender los continuos cambios derivados de nuestra actividad y de situaciones como cuando un cliente decía “el año pasado de dijeron algo completamente distinto”. Esto exigía poder modificar páginas fácilmente dentro de la base de conocimiento y tener un historial de contactos en cada página”.

Verint Knowledge Management ayudó a SNS a abordar todos estos elementos y otros muchos. De hecho, mientras que en el pasado los empleados elaboraban y escribían respuestas a las preguntas, dando lugar a incoherencias y malas interpretaciones, la solución de Verint proporciona respuestas estándar consistentes para la mayoría de las preguntas.

Beneficios

Un paso clave en la integración del sistema de gestión de clientes de SNS y Verint Knowledge Management fue garantizar que la base de conocimiento contuviera la información correcta del cliente,

“Esto permite al empleado acceder directamente a la base de conocimiento desde el archivo del cliente”, señala Roosenthaler. “Todo tipo de información está siendo filtrada”.

La base de conocimiento también es intrínsecamente adecuada para otras marcas bancarias de SNS como Zwitterleven. Si un cliente de Zwitterleven llama, el sistema de gestión de clientes preclasifica la base de conocimiento y dirige automáticamente al empleado a la sección de Zwitterleven.

Esta integración permite a los empleados proporcionar a los clientes la información correcta sobre todos los aspectos de su negocio con SNS.

Tenemos pólizas de seguro de viaje con cobertura mundial y europea”, sigue diciendo Roosenthaler. “Con la integración de nuestro sistema de gestión de clientes y Verint Knowledge Management, sabemos qué póliza de seguro tiene ese cliente concreto y se dirige al empleado a los términos de la póliza correctos. El empleado ya no puede acceder accidentalmente a la información de la póliza equivocada”.

Los empleados se benefician del sistema sobre todo en tranquilidad, concluye Roosenthaler, “Los empleados son más rápidos para encontrar respuestas. Gracias al sistema de gestión de clientes, cuentan con una mayor visión de los productos de los clientes y consultas previas. Ya no necesitamos conversaciones para acelerar, pero sí seguimos necesiéndolas para mejorar la calidad. Con la combinación de nuestro sistema de gestión de clientes y Verint Knowledge Management se consiguió este objetivo, y pudimos ver que la satisfacción del cliente se disparaba en apenas tres semanas”.

The Customer Engagement Company™

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

Queda terminantemente prohibido utilizar, duplicar o modificar este documento, total o parcialmente, sin la autorización por escrito de Verint Systems Inc. La provisión del presente documento no implica que Verint Systems Inc. formule declaración alguna con respecto a la corrección o la integridad de su contenido y se reserva el derecho a modificarlo en cualquier momento sin previo aviso. Las características que se enumeran en este documento pueden cambiar. No todas las funciones se encuentran disponibles en todas las configuraciones. Póngase en contacto con Verint para recibir información sobre las características y las especificaciones de los productos vigentes en cada momento. Todas las marcas señaladas en este documento con los símbolos ® o TM son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Verint Systems Inc. o sus sociedades dependientes. Todos los derechos reservados. Las demás marcas son marcas comerciales que pertenecen a sus respectivos titulares. © 2018 Verint Systems Inc. Todos los derechos reservados en todo el mundo.

VERINT®