

# Admiral Transforms Quality of Customer Engagement with Verint

## Oportunidad

Admiral Group PLC es una de las mayores aseguradoras de auto del Reino Unido, con una cuota de mercado del 11% entre todas sus marcas: Admiral, Bell, Diamon y elephant.co.uk. Admiral Hogar se lanzó en 2012. Con sede en Gales del Sur, el grupo tiene oficinas que atienden al público en Bangalore, Delhi y Halifax.

La compañía opera siete departamentos de contacto de atención al cliente, que manejan hasta 1 millón de llamadas mensuales. Los contactos durante todo el ciclo de vida de la póliza, desde la propuesta inicial hasta la aceptación de la renovación, reclamaciones y todas las consultas de servicio al cliente incluidas entre medias, son gestionadas por el departamento de contacto correspondiente.

El uso de Verint® Speech Analytics™ por parte de Admiral comenzó como un esfuerzo por entender mejor las necesidades de sus clientes y las razones detrás de las llamadas a la empresa. Leeanne Harvey, gerente de información de clientes de Admiral Group, explica: "Uno de nuestros principales motivos era comprender el alcance de esas llamadas que pueden ser potencialmente evitables y los puntos débiles del viaje del cliente, como los tiempos de espera prolongados, que pueden ser señal de problemas.

Admiral también quería superar la visibilidad limitada de los "problemas menores". Por ejemplo, el informe actual de gestión cuantificaba bien las acciones dentro de una política determinada pero no captaba la conversación con los clientes que podría usarse para un análisis más eficaz. Además, esa visibilidad limitada socavaba la capacidad de la compañía para informar confidencialmente sobre áreas de mejora, como las llamadas repetidas.

Admiral y Verint ya mantenían una relación comercial anterior al haber desplegado Admiral previamente las soluciones Verint Call Recording™ y Verint Quality Management™ en toda la compañía. Esto permitió a Leeanne y su equipo llegar a conocer el potencial de Verint Speech Analytics en un periodo de tiempo relativamente corto.

"La incorporación de Verint Speech Analytics nos permite obtener un mayor aprovechamiento de Verint Quality Management dentro de una misma plataforma", afirma Leeanne. "Si bien estuvimos analizando otros proveedores, nuestra relación previa y efectiva con Verint nos permitió una exploración informativa y eficiente del valor que para nuestra empresa podía suponer el software".

## Solución

Admiral graba las llamadas entrantes y salientes utilizando Verint Call Recording. Verint Speech Analytics se utiliza para transcribir y categorizar las llamadas de tres de los departamentos de servicio más grandes de Admiral, lo que ayuda a identificar pistas de manera rápida y precisa.

Leeanne comenta: "Ser capaces de poder comprender mejor las necesidades de nuestros clientes y sus expectativas, nos ha permitido mejorar nuestro viaje del cliente, identificar las necesidades de formación de los agentes y mejorar la eficiencia operativa.

# VERINT®

## Caso de éxito



## Soluciones

Verint® Speech Analytics™  
Verint® Call Recording™  
Verint® Quality Management™



## Industria

Seguros



## Región

Reino Unido

## Resultados

- Ahorro de recursos mediante la automatización inteligente de la información en las llamadas de clientes.
- Identificación de diferencias en procesos para ayudar a reducir el tiempo promedio de gestión de llamadas.
- Aumento de la eficacia mediante, entre otras acciones, la clasificación rápida de llamadas por tipo.
- Streamlined and accelerated accurate reporting and analytics across contact departments.
- Informes y análisis más precisos y rápidos en todos los departamentos de contacto.

“ Ser capaces de poder comprender mejor las necesidades de nuestros clientes y sus expectativas, nos ha permitido mejorar nuestro viaje del cliente, identificar las necesidades de formación de los agentes y mejorar la eficiencia operativa. Verint Speech Analytics también nos permite rápidamente identificar y reaccionar ante cualquier problema tecnológico, lo que resulta en una experiencia mejorada para nuestros clientes”.

– Leeanne Harvey, gerente de información de clientes de Admiral Group

Verint Speech Analytics también nos permite identificar y reaccionar rápidamente ante cualquier problema tecnológico, lo que resulta en una experiencia mejorada para nuestros clientes”.

La solución de análisis de voz de vanguardia de Verint también reemplaza procesos múltiples, solapados y que requieren mucha mano de obra, lo que repercute en un ahorro de recursos. “Verint, sin duda, ha contribuido a reducir el personal necesario para clasificar manualmente las llamadas por tipo”, dice Leeanne.

La eficiencia ha mejorado también en todo nuestro negocio. Leeanne sigue diciendo: “Verint Speech Analytics nos ha permitido identificar las necesidades de formación y las diferencias en los procesos en toda la compañía. Al contar con una mayor visión en estas áreas, seguimos trabajando para reducir el tiempo promedio de gestión de las llamadas y reducir el número de aquellas potencialmente evitables”.

## Beneficios

La solución de Verint está demostrando ser extremadamente fácil de usar, señala Leeanne. “La capacidad de organizar y acceder a un tipo o categoría en particular, nos permite ahorrar recursos. Por ejemplo, ahorramos tiempo siendo capaces de ir directamente al momento en el que la llamada ya es relevante. La función de construcción de categorías es muy intuitiva y nos permite crear con facilidad categorías sólidas”.

Todas las consultas, hallazgos y resultados se reportan centralmente, y son administradas por un grupo de trabajo en el que están presentes representantes de los equipos de procesos de los departamentos involucrados. Los hallazgos se comparten mensualmente dentro de los departamentos afectados y, trimestralmente, se consolida el análisis general y se comparte con el conjunto de la empresa y la alta dirección.

“Verint Speech Analytics agrega una capa adicional de datos a nuestros informes, así como resalta aquellas áreas de mejora para impulsar el compromiso del cliente”, dice Leeanne. “La solución ya ha dado lugar a toda una serie de cambios en los scripting, cartas y procesos. Con el tiempo, una formación adicional nos ayudará a utilizar el software de nuevas formas para automatizar la generación de informes a fin de obtener un mayor conocimiento de las llamadas de los clientes”.

El apoyo proporcionado en todo momento por el equipo de consultoría de Verint, está dando sus frutos. Leeanne explica: “Desde una formación tremendamente útil y atractiva hasta contar con un punto único de contacto durante todo el despliegue, hemos quedado muy impresionados por el soporte dado por Verint”. Admiral continúa trabajando junto con el equipo de Verint para ver cómo ampliar la utilidad de la solución de análisis y analizar la posible incorporación de Verint Text Analytics”,

“Estamos muy satisfechos con nuestra relación con Verint”, concluye Leeanne. “Gracias a la tecnología de Verint, tenemos ahora una forma mas inteligente, rápida y precisa de categorizar las llamadas de los clientes. A su vez, contamos con más información sobre los motivos básicos que están detrás de las llamadas y acciones de los clientes”.

## 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®