

Aegon incrementa la puntuación NPS y reduce costes con Verint

Oportunidad

Aegon es una aseguradora multinacional especializada en seguros de vida, pensiones y gestión de activos. Aegon gestiona activos valorados en más de 607 millardos de libras esterlinas, tiene actividad en más de 25 países y emplea a 31.530 personas en todo el mundo.

Los 1,87 millones de clientes asegurados por Aegon en el Reino Unido cuentan con el respaldo de una poderosa organización de servicio al cliente. Un equipo de 900 personas, entre las que se cuentan 650 representantes de servicio al cliente, gestiona un millón de llamadas anualmente y procesan 1,7 millones de transacciones de back office, abarcando hasta 27.000 combinaciones distintas de operaciones.

El reto para Aegon radica en sus procesos de gestión de la fuerza laboral de back office. Hasta hace poco, la mentalidad de silo estaba presente en equipos y departamentos, mientras que la priorización del flujo de trabajo se basaba en indicadores clave de rendimiento (KPI) y no en las prioridades de los clientes. Además, los gerentes dedicaban hasta el 50 por ciento de su tiempo gestionando el flujo de trabajo, y la falta de herramientas de planificación dificultaba la planificación de recursos y una previsión efectiva.

“Nuestro objetivo era crear una operativa de back-office ágil, eficiente y centrada en el cliente”, explica Liam Morris-Ellis, gerente de planificación de recursos de Aegon. “Al carecer de planificación formal en nuestro back-office, la empresa se enfrentaba a una serie de desafíos tales como retrasos significativos y tiempos de respuesta deficientes para ciertos procesos. Una mentalidad de silo también significaba una falta de compartición de recursos entre equipos y departamentos”.

El objetivo que se propusieron fue crear un flujo de trabajo impulsado por el cliente, una visión integral de la demanda frente a la capacidad que permita una asignación eficiente del trabajo y optimice la utilización de los recursos disponibles de Aegon.

Solución

Aegon ya era cliente de Verint Workforce Management en el entorno del centro de llamadas, y de nuevo acudió a la compañía para enfrentarse a estos problemas del back office. “Ya hemos colaborado muy estrechamente con Verint. Su apoyo al proyecto, experiencia y profesionalidad son muy valiosos para nosotros. Otro motivo para seleccionar Verint en esta ocasión ha sido la perfecta integración con el flujo de trabajo de back office de PEGA, mediante el uso de interfaces estándar y transferencias automatizada de archivos de datos de colas, volumen de agentes y otros datos”, dice Liam.

VERINT

Caso de éxito



Soluciones

Verint Workforce Management



Industria

Servicios financieros



Región

Reino Unido

Resultados

- Incremento de la puntuación NPS score en 41 puntos.
- Reducción de horas extras en un 38%.
- Disminución de quejas en un 22%.
- Reducción de reclamaciones por falta de cumplimiento en un 27%.

“ La implementación de Verint Workforce Management en nuestro back-office permite a Aegon planificar consistente por primera vez la capacidad en cada departamento. Los datos integrados en la solución de Verint resaltan las lagunas y permiten a los equipos enfocarse en mejorar nuestra cobertura de competencias y flexibilidad para mejorar, en última instancia, la experiencia del cliente y los tiempos de respuesta”.

– Liam Morris-Ellis, gerente de planificación de recursos, Aegon

Verint Workforce Management proporciona a Aegon una solución única para la administración de la fuerza de trabajo en toda la empresa, para planificar, prever y programar de forma óptima a los empleados y adaptarse a la carga de trabajo en todos los equipos de back office. Esta solución flexible permite a Liam y a su equipo administrar la disponibilidad de la plantilla en diferentes ubicaciones junto con sus habilidades, competencias y preferencias, y de acuerdo con las normas de la empresa.

Ahora la empresa ha ganado visibilidad sobre cómo se está haciendo el trabajo, el estado del equilibrio de la carga de trabajo y cómo se están gestionando los diferentes tipos de trabajo (un solo paso, paso único para varias personas, multi paso) con diferentes expectativas de niveles de servicio.

Beneficios

Entre los beneficios obtenidos al usar Verint Workforce Management se incluyen:

- **Horas extras:** El objetivo era reducir las horas extras en un 10%, pero el resultado fue la reducción en un 38%.
- **Reclamaciones:** El objetivo era reducir las reclamaciones en un 10%, alcanzándose una reducción del 22%.
- **Reclamaciones por falta de cumplimiento:** El objetivo era reducir las reclamaciones por falta de cumplimiento en un 10%, alcanzándose en un 27%.

- **Puestos de trabajo de back-office:** Los puestos de trabajo han mejorado significativamente con un foco en la limpieza de los elementos más antiguos. Por ejemplo, los expedientes pendientes han disminuido en un 39% en un año y los artículos de trabajo atrasados se han reducido en un 65% durante el mismo periodo.
- **NPS:** La puntuación NPS mensual en el back-office ha aumentado en 41 puntos en 15 meses. El trabajo está en marcha para identificar otras áreas para la mejora de NPS.
- **Visibilidad y cumplimiento:** La visibilidad en las tareas de back office resultó en una mayor productividad y cumplimiento de nivel de servicio.

“Verint Workforce Management está transformando las operaciones del back office de Aegon”, dice Liam. “Nos brinda una visibilidad sin precedentes del comportamiento y el procesamiento del trabajo de la plantilla, mejora la productividad de los empleados y acelera los tiempos de respuesta y el cumplimiento del nivel de servicio”.

De cara al futuro, Aegon incorporará Verint Workforce Management en su operativa y ampliará la cobertura a soluciones digitales.

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®