

HomeServe reduce el esfuerzo del cliente con Verint Speech Analytics

Oportunidad

HomeServe es uno de los principales proveedores de asistencia domiciliar del Reino Unido. Durante más de 20 años ha facilitado la vida de sus clientes mediante la prestación de una variedad de servicios, que incluyen fontanería, alcantarillado, electricidad, calefacción y otros, a través de una red nacional de especialistas aprobada por HomeServe.

Si bien la empresa se ha comprometido a construir una organización multicanal centrada en el cliente, la voz sigue siendo el mayor canal de contacto con el cliente, con los centros de contacto de la empresa gestionando cerca de 2 millones de llamadas anuales. Dado el gran número de interacciones de voz y que su objetivo es garantizar que cada cliente reciba constantemente una experiencia gratificante. HomeServe buscó conseguir un mejor conocimiento de la calidad del servicio ofrecido a través de las interacciones en el centro de llamadas.

Estamos comprometidos a hacer la vida más fácil a nuestros clientes, y aunque nos centramos en la voz del cliente y solicitamos periódicamente la opinión del cliente, para mejorar las interacciones necesitamos disponer también de más información que nos permita entender por qué los clientes nos llaman", explica Alison Hanson, director de estrategia del centro de contacto de HomeServe.

Solución

Después de identificar el análisis de voz como una tecnología clave para respaldar su estrategia centrada en el cliente, HomeServe contrató a Sabio, su socio tecnológico de centro de contacto, para ayudar a identificar y desplegar la solución adecuada para la compañía.

"Inmediatamente comprendimos el impacto potencial que tenía el análisis de voz. Podría darnos la visión analítica que nos hacía falta para afinar aún más nuestro enfoque de compromiso con los clientes".

La solución que HomeServe escogió fue Verint® Speech Analytics™, que puede transcribir y analizar el 100% de las llamadas grabadas para ayudar a localizar información valiosa. Descubriendo y examinando automáticamente palabras, frases categorías y asuntos mencionados durante las llamadas, el software de Verint puede revelar tendencias crecientes y áreas de oportunidad o preocupación para ayudar a mejorar el rendimiento del centro de contacto.

"Verint Speech Analytics cumplió todos nuestros criterios clave y era totalmente compatible con nuestra plataforma de grabación de llamadas existente", agrega Alison. "La tecnología nos da la flexibilidad de explorar todas las llamadas grabadas, haciendo que la información aparezca mediante palabras clave, frases o categorías comerciales específicas, y ayudarnos a obtener a una mayor comprensión del itinerario de nuestros clientes".

VERINT

Caso de éxito



Soluciones

Verint® Speech Analytics™



Industria

Empresa de servicios



Región

Reino Unido

Resultados

- Analizadas cerca de 2 millones de interacciones con el cliente.
- Reducción de tiempos de espera en unos 20 segundos por llamada.
- Eliminadas barreras para la resolución al primer contacto y reducción en el número de llamadas al identificar los motivos detrás de las llamadas repetitivas.
- Identificación de que el 20% de las interacciones de voz eran llamadas repetitivas, lo que permite desarrollar nuevos procesos dirigidos a mejorar la experiencia del cliente.
- Reducción del volumen general de llamadas en un 10%.

“ Al abordar cuestiones clave como los tiempos de espera y las llamadas repetitivas, Verint Speech Analytics nos permite agilizar el viaje del cliente y generar mejoras operativas para la empresa”.

– Alison Hanson, director de estrategia del centro de contacto, HomeServe

Durante la implementación, el equipo de HomeServe trabajó con Sabio para construir un modelo completo de vocabulario y expresiones y configurar 54 categorías de voz. Las categorías incluyen materias resumidas como emoción, lenguaje positivo, clientes vulnerables, lagunas de conocimiento y desconcierto.

“Verint Speech Analytics nos ayuda a encontrar problemas claves de interacción con el cliente. Por ejemplo, por qué los clientes demuestran emociones positivas o negativas y el tipo de llamadas donde esto es más frecuente que suceda”.

HomeServe también usa Verint Speech Analytics para diferenciar a los diferentes intervinientes. Esto permite a la empresa distinguir entre el habla del cliente y la del agente y, a su vez, perfeccionar la precisión de la información.

Alison continúa diciendo: “La información basada en hechos y obtenida gracias al análisis de voz, es importante para las operaciones de nuestro centro de contacto. No sirve de nada simplemente buscar información o identificar posibles áreas problemáticas en el viaje del cliente a menos que contemos con procesos de trabajo para solucionar los problemas que puedan surgir”.

Beneficios

HomeServe aprovechó los dos millones de interacciones con clientes grabadas para sus dos proyectos iniciales: analizar los tiempos de espera y el seguimiento de llamadas repetitivas.

Al usar Verint Speech Analytics para intentar responder a la pregunta de por qué los clientes llaman en más de una ocasión, HomeServe identificó llamadas desde los mismos números. Acto seguido, la empresa pudo analizar qué categorías de interacción se asociaban a estas llamadas para determinar las áreas claves que requieren atención.

El software de Verint destacó que, aproximadamente el 20% de las interacciones de voz totales eran llamadas repetitivas, donde las llamadas relacionadas con documentos y las llamadas transferidas incorrectamente representaban casi un tercio del total. Contando con esta información, el equipo de Alison se reunió con los responsables pertinentes de los diferentes servicios para desarrollar nuevos procesos dirigidos a abordar las cuestiones oportunas y mejorar la experiencia del cliente.

HomeServe también aplicó Verint Speech Analytics para identificar tipos específicos de llamadas que terminaban en tiempos de espera más prolongados para los clientes. Al analizar las llamadas por categorías, la solución de Verint ayudó a la empresa a identificar los departamentos responsables de los tiempos de espera más largos, los que generaban la mayoría de las llamadas transferidas y los de tiempo de espera más prolongados como resultado de las lagunas de conocimiento de los agentes.

Al probar e implementar nuevos procesos desarrollados en base a sus hallazgos, HomeServe redujo los tiempos de espera en unos 20 segundos por llamada.

“Cuando abordamos cuestiones clave como los tiempos de espera y las llamadas repetitivas, Verint Speech Analytics nos permite agilizar el viaje del cliente y generar mejoras operativas para la empresa”, concluye Alison. “Hemos podido aplicar la tecnología a otros aspectos del viaje del cliente, como identificar dónde los clientes tienen problemas con áreas particulares de nuestra oferta en línea. Este es un gran ejemplo de cómo nuestros equipos digitales y de centros de contacto colaboran para optimizar la propuesta integral de valor de HomeServe y de cómo seguir agregando valor a la empresa”.

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®