

Wheatley Group

Oportunidad

Grupo líder en Escocia de vivienda, atención y regeneración comunitaria, Wheatley Group provee de vivienda y servicios a más de 120.000 personas en el centro de Escocia bajo las marcas Glasgow Housing Association, Cube Housing Association, Dundedin Canmore, Loretto Housing Association, West Lothian Housing Partnership, Your Place Property Management y Lowther Homes. Buscando expandirse incorporando otros socios y organizaciones subsidiarias, Wheatley Group necesitaba contar con una plataforma de compromiso del cliente para apoyar, de manera efectiva, su ambiciosa estrategia de crecimiento.

Wheatley Group recibe todo tipo de consultas relacionadas con pagos, reparaciones, quejas y cumplidos, aplicaciones y otras dentro de sus operaciones de servicio al cliente. Para atender adecuadamente a sus clientes, el grupo buscó una solución que permitiera ofrecer un servicio homogéneo a través de varios canales, incluidos el teléfono, las oficinas locales, correo electrónico, web, móvil y SMS. Adicionalmente, el grupo estaba buscando una forma de consolidar las múltiples aplicaciones heredadas utilizadas por sus empleados para resolver los problemas.

Solución

Wheatley Group optó por implementar soluciones de Verint® de gestión del compromiso en sus centros de contacto, back office y oficinas locales, en concreto implementó Verint Employee Desktop™, Verint Case Management™, Verint Knowledge Management™ y Verint Web Self-Service™.

Verint Employee Desktop™ permite a Wheatley Group reunir datos desde una variedad de sistemas de respaldo heredados, incluidos sistemas de alojamiento, su producto MultiVue Master Data Management y su pasarela de pago. La orquestación de procesos guía a los empleados a través de un proceso sin interrupciones que anteriormente requería alternar entre muchas aplicaciones diferentes.

Por ejemplo, cuando un cliente llama para realizar una consulta sobre una avería o reparación en la vivienda, un empleado de Wheatley Group puede pedir la reparación, identificar el técnico necesario y programar una cita con la empresa multiservicio o los especialistas, todo en un solo proceso y desde una única aplicación de escritorio. A este nuevo medio para consolidar aplicaciones y datos de origen dispar en una sola pantalla, Wheatley Group le ha dado el nombre de ASTRA (A system to replace all – Un sistema para reemplazar a todos).

Con los clientes contactando a Wheatley Group por variedad de motivos, desde reparaciones complejas hasta consultas más sencillas, los procesos para cada tipo de caso se han mapeado para

VERINT®

Caso de éxito



Soluciones

Verint Employee Desktop™

Verint Case Management™

Verint Knowledge Management™

Verint Web Self-Service™



Industria

Vivienda, atención y regeneración comunitaria



Región

Reino Unido

Resultados

- Introducción de una experiencia de cliente más rica y personalizada a través de un escritorio de empleado unificado.
- Habilitación de un rediseño del proceso comercial del servicio de reparaciones, aumentando la eficiencia y reduciendo el tiempo de procesamiento desde principio a final.
- Desvío desde contactos telefónicos, más costosos, hacia un servicio web auto servicio intuitivo.
- Disponer de un servicio homogéneo por teléfono, web, correo electrónico, SMS y oficinas locales.

“ Gracias a la flexibilidad y configurabilidad que ofrece la plataforma de Verint, Wheatley Group está bien posicionada para el crecimiento futuro.”

– XXXXXXXXX

proporcionar los scripts de captura de datos apropiados y la integración en los sistemas finales necesarios. Al utilizar Verint, Wheatley Group puede aprovechar los diferentes tipos de casos para ayudar a garantizar una experiencia consistente y una calidad de servicio en todos los canales de empleados y comunicación.

Además de las consultas y peticiones de los clientes atendidos por los agentes de su centro de contacto, Wheatley Group implementó Verint Web Self-Service.

Gracias esta solución, los clientes del grupo pueden ver un sitio personalizado con la marca de una organización determinada o filial con la que están trabajando, y poder contactar online usando su ordenador o dispositivo móvil para realizar consultas, o para hacer un seguimiento de los expedientes abiertos.

Utilizando Verint Web Self Service se han podido implementar decenas de procesos de centro de contacto, permitiendo a los clientes de Wheatley Group completar muchas tareas desde principio a final sin necesidad de tener que contactar al servicio del cliente del grupo para obtener ayuda.

Beneficios

Wheatley Group está viendo como aparecen numerosos beneficios gracias al despliegue y uso Verint.

La combinación de procesos, datos y conocimiento en una sola interfaz unificada permite al grupo resolver incidencias de forma rápida y precisa, aumentando la resolución al primer contacto. Las características omnicanal de la solución que se disfrutaron tanto en el teléfono, correo electrónico, SMS y web, ayudan al grupo a ofrecer una experiencia uniforme por todos los canales, al tiempo que Verint Web Self-Service ayuda a mantener los contactos directos alejados de los canales más costosos y que consumen mucho tiempo.

Finalmente, gracias a la flexibilidad y configurabilidad que ofrece la plataforma de Verint, Wheatley Group está bien posicionado para el crecimiento futuro. A medida que el grupo atrae nuevos socios y subsidiarias, la solución de Verint se puede ampliar fácilmente para incluir nuevas integraciones, procesos y webs de las distintas marcas.

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®