

Asurion

Líder mundial en seguros para protección y soporte tecnológico



La Organización

Durante más de 20 años, la innovación y la dedicación de Asurion para complacer a los clientes lo han convertido en el proveedor preferido de protección tecnológica para operadores inalámbricos, minoristas y fabricantes de dispositivos. Los 17.000 empleados globales de Asurion dan soporte a sus 280 millones de consumidores.

Las soluciones de la compañía incluyen soporte de primer nivel que permite a los consumidores aprovechar al máximo sus dispositivos y productos digitales; aplicaciones para proteger la privacidad y brindar seguridad; y reemplazo rápido de dispositivos perdidos, robados, dañados o que funcionen mal. Cuando falta un producto o éste simplemente no funciona correctamente, Asurion resuelve el problema con las personas y los procesos en el trabajo las 24 horas del día, los siete días de la semana, hablando seis idiomas, en cualquier dispositivo, plataforma o proveedor.

Motivación para el Cambio

Asurion estaba buscando un buen equilibrio entre brindar experiencias excepcionales a los clientes y lograr sus objetivos comerciales estratégicos. Sin embargo, los métodos tradicionales de comunicación con los agentes sobre cuestiones administrativas consumían demasiado tiempo y, de hecho, provocaban que la satisfacción de los agentes disminuyese. Los agentes estaban perdiendo oportunidades de obtener tiempo libre voluntario (VTO) y horas extra (OT) porque estaban recibiendo las notificaciones demasiado tarde como para poder aprovecharlas. Además, el centro de contacto dedicaba una gran cantidad de tiempo a recibir y aprobar las solicitudes de cambios de horario de los agentes. Esto se debió en gran parte a que Asurion no tenía una forma efectiva de comunicarse con los agentes en tiempo real, utilizando el medio contacto preferido por ellos.



“Cada vez que lanzamos una bola curva al equipo de Alvaria y le preguntamos sobre las capacidades personalizadas de Alvaria Inform, la respuesta siempre fue ‘Sí, podemos hacer eso.’”

– Jon Malinowski, Director Senior de Administración de la Fuerza de Trabajo, Asurion

La Solución Más Deseada

Asurion comenzó a buscar soluciones tecnológicas que pudieran mantener su centro de contacto con el personal necesario para igualar los volúmenes de llamadas, responder fácilmente a las solicitudes de los agentes de cambios de horario y comunicarse con los agentes en tiempo real utilizando el canal de su elección. Las principales consideraciones al evaluar las soluciones de la fuerza de trabajo fueron la facilidad de uso, el acceso para los agentes en cualquier momento y la capacidad de enviar notificaciones proactivas.

Por qué Alvaria

Asurion estaba utilizando la solución Alvaria Workforce™ para asegurarse de que tenían los agentes correctos en los lugares adecuados en el momento preciso. Cuando Asurion comenzó a hablar con Alvaria sobre Alvaria Inform™, se emocionaron al saber que Inform podía satisfacer e incluso superar todas sus necesidades en torno a notificaciones proactivas iniciadas por eventos clave de administración de la fuerza de trabajo. Después de implementar Inform, Asurion pudo enviar notificaciones push y de escritorio proactivas a través de SMS y, por correo electrónico, la administración del centro de contacto de Asurion y sus agentes comenzaron a beneficiarse de tener control sobre las preferencias de notificación. Luego, los agentes comenzaron a utilizar Alvaria Workforce Mobile™ para responder a estas notificaciones. Alvaria Workforce Mobile es una aplicación para smartphones fácil de usar y que permite a los agentes autogestionar sus horarios de forma remota desde sus smartphones y tabletas mientras están “en movimiento.”

Resultados

Asurion y el equipo de Servicios Profesionales de Alvaria (APS) trabajaron juntos para desarrollar la solución que satisfaga las necesidades específicas de Asurion: los agentes no reciben notificaciones cuando están en el centro de contacto, los agentes tienen el control de sus preferencias y pueden seleccionar el tipo y la hora de las notificaciones que desean recibir y el centro de contacto también puede establecer reglas comerciales para determinar qué agentes reciben las notificaciones. La combinación de Alvaria Inform y Alvaria Workforce Mobile brinda a los agentes del centro de contacto más libertad y flexibilidad con sus horarios y, al mismo tiempo, ayuda a Asurion a satisfacer las necesidades de sus clientes al tener un centro de contacto con personal completo.

Asurion ha tenido un gran éxito en la implementación de la solución Alvaria. Para educar a los agentes y alentarlos a usar el sistema, Asurion organizó presentaciones itinerantes de capacitación en el sitio, incorporó capacitación durante la incorporación y utilizó los recursos del equipo de marketing para ayudar a comunicar el valor de la solución Alvaria.

Estas iniciativas han dado como resultado:

62%

de la población de agentes utiliza dispositivos móviles, correo electrónico y/o SMS

23%

Los segmentos de horario de la fuerza de trabajo se ingresan a través de VSA

2.500

Reducción de 2.500 horas de trabajo de administración al año

- Aumentando semanalmente hacia su objetivo de 80% + de agentes involucrados en dispositivos móviles/correo electrónico/SMS
- Una unidad ya está viendo un 84% de participación en más de 2.500 agentes
- VSA que cubre el tiempo libre voluntario (VTO), las horas extraordinarias (OT), la ausencia, el permiso de ausencia (LOA) Promedio de 35,000 notificaciones por semana con un máximo semanal publicado de 47,000



“Las notificaciones proactivas y la capacidad de responder a través de dispositivos móviles ayudan a cada agente a lograr un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida al comprender las preferencias individuales de los agentes, facilitar sus estilos de vida móviles y ahorrarles tiempo. El resultado es un mejor compromiso del agente, una moral más alta y una menor rotación.”

– Jon Malinowski, Director Senior de Administración de la Fuerza de Trabajo, Asurion

Desde la implementación de la solución Alvaria, Asurion ha experimentado una mayor satisfacción de los agentes, menor ausentismo, mayores tasas de cumplimiento de OT y VTO, menor carga de trabajo de administración de los agentes de marcación, menor tiempo de administración de los equipos de administración de la fuerza de trabajo que ingresan excepciones y ha ganado la capacidad de comunicarse rápidamente con la población de agentes durante emergencias.



“Me da la libertad de consultar mi horario, solicitar tiempo libre e inscribirme para horas extras sin estar atado a mi computadora. Me gusta mucho cómo recibo un mensaje de texto cuando se ofrecen horas extra. Solo me conecto y lo solicito.”

– Agente de Asurion

Acerca de Alvaria™

Alvaria es el líder mundial en soluciones de experiencia del cliente (CX) y la gestión del compromiso de la fuerza de trabajo (WEM) a escala enterprise. Nuestro nombre deriva del latín para la palabra “colmenas”, la forma perfecta de la naturaleza durante millones de años, brindándole soluciones escalables, resistentes y seguras, con eficiencia, rapidez y precisión. ALVARIA. Remodelamos la Experiencia del Cliente™. Para más información, visite www.alvaria.com/es.



Siga a Alvaria en Twitter en @Alvaria_Inc. #ReshapingCX