

Intuit

La misión de Intuit es “impulsar la prosperidad en todo el mundo”. Sus productos y plataformas globales incluyen: TurboTax, QuickBooks, Mint y Turbo.



La Organización

La misión de Intuit es “impulsar la prosperidad en todo el mundo”.

Sus productos y plataformas globales, incluidos TurboTax, QuickBooks, Mint y Turbo, están diseñados para empoderar a los consumidores, los trabajadores autónomos y las pequeñas empresas para mejorar sus vidas financieras, generando más dinero con la menor cantidad de trabajo, al tiempo que les ofrecen servicios completos y confianza en sus acciones y decisiones. El innovador ecosistema de soluciones para la administración financiera de Intuit sirve a 46 millones de Partners y clientes en todo el mundo, liberando el poder de muchos para la prosperidad de uno solo.



Intuit presentó recientemente TurboTax Live para los millones de contribuyentes que desean recibir la ayuda de expertos acreditados en presentar impuestos.

TurboTax Live consiste en una extensa red de miles de expertos en impuestos, listos para ayudar a las personas a presentar sus

declaraciones con confianza. Los expertos están disponibles, según se les requiera, a través de un video unidireccional y a lo largo de toda la experiencia de preparar las declaraciones de impuestos via TurboTax, no solo para ofrecer consejos y respuestas personalizadas, sino también una revisión individual de la declaración de impuestos de un cliente, incluida la capacidad de firmarla y presentarla si es necesario. Esto brinda a los contribuyentes la confianza de estar recibiendo el mayor reembolso posible y con sus impuestos bien hechos.

Motivación para el Cambio

A lo largo del año, Intuit experimenta períodos increíblemente ocupados que requieren aumentar rápidamente el volumen de sus agentes de servicio al cliente, profesionales de impuestos y profesionales de TurboTax Live. A causa de estas fluctuaciones, Intuit necesitaba una herramienta que pudiera ayudar con los reportes, la previsión y la dotación de personal, para asegurarse de que tuvieran agentes disponibles cuando los necesitaran. Intuit no solo quería una herramienta que pudiera obtener conocimientos de los diferentes departamentos, sino que también necesitaba algo que pudiera integrarse sin problemas con sus otros socios tecnológicos.



“Las actualizaciones me han permitido identificar rápidamente lo que necesito, crear filtros personalizados para generar reportes y me proporcionan toneladas de datos para ver lo que realmente sucede a diario. Finalmente, la intuición de Alvaria Workforce™ me ha ayudado a liberar mi tiempo lo que me permite concentrarme en la planificación”

- Tabitha Ortega, analista senior de horarios,
Grupo de Pequeñas Empresas y Autoempleados en Intuit

La Solución Más Buscada

Intuit necesitaba encontrar una solución para la optimización de la fuerza de trabajo que pudiera ayudarlos a cumplir tres objetivos:

1. Ofrecer flexibilidad a la creciente fuerza laboral de Intuit, que incluye agentes de Customer Success y profesionales acreditados en impuestos.
2. Mantenerse al tanto de su personal durante un entorno estacional extremo.
3. Ofrecer información sobre lo que está sucediendo día a día, hora por hora, para permitirles adaptarse rápidamente a las tendencias futuras.

Intuit necesitaba encontrar una solución que diera flexibilidad a los agentes de Customer Success, a los profesionales de impuestos y a la empresa y que, en última instancia, redujera los costos.

Por qué Alvaria

Intuit descubrió que la solución Alvaria Workforce no solo podía ayudarlos a superar sus objetivos, sino que también era personalizable y podía integrarse fácilmente con sus Partners adicionales.

Después de haber sido Partner desde hace mucho tiempo, Intuit también quedó impresionado con las actualizaciones que ha visto en los últimos 15 años. Alvaria Workforce evoluciona continuamente y lo que alguna vez fue un proceso manual ahora es una solución personalizable con nuevas funciones, filtros e integraciones perfectas.

Los Resultados

En particular:

- **Intercambio de horarios:** Obtuvieron actualizaciones de horarios de los Partners, que son fundamentales para comprender la cantidad de personal disponible en tiempo real.
- Ahora visualizan la salud general de la empresa y los objetivos que Intuit debe establecer para sus profesionales de impuestos desde el punto de vista de la programación de horarios.
- **Compromiso de la fuerza de trabajo:** Los programadores de horario, analistas y gerentes tienen herramientas a las que se puede acceder más fácilmente, lo que les permite tomar decisiones en tiempo real y ofrecer mejores resultados comerciales.
- **Devolución de llamada programada:** Habilitaron una experiencia de cliente increíble que les permite seleccionar entre las citas disponibles con un agente o un profesional de impuestos. Intuit utiliza Alvaria Web Services en el sistema de programación de back-end, el cual admite la gestión de citas para la experiencia de devolución de llamada programada.



“Alvaria Workforce™ nos ofrece pronósticos y planes de capacidad para que podamos optimizar nuestra dotación de personal con todos nuestros Partners y también ofrecerles horarios óptimos a nuestros agentes.”

– Andrew Kennedy, Gerente de Producto en Intuit

Para Intuit es muy importante poder ofrecer una experiencia de agente increíble y un servicio de calidad para los clientes. Ellos consideran que al brindar las mejores herramientas posibles a sus agentes Customer Success y profesionales de impuestos, los agentes y profesionales de impuestos, a su vez, podrían ofrecer una mejor experiencia al cliente.

Alvaria Workforce realiza algunas funciones críticas que Intuit considera esenciales y es la infraestructura que ayuda a la empresa a mejorar las experiencias de los agentes. En el backend, Alvaria Workforce ayuda a convertir su pronóstico de volumen en sus requisitos de capacidad, lo que permite a Intuit planificar de una manera más sofisticada. Al utilizar Alvaria Workforce, Intuit puede garantizar que cuenten con el personal adecuado y que sean capaces de planificar las posibles tendencias futuras.

Alvaria Workforce también proporciona la interfaz que brinda a los agentes de Customer Success, los profesionales de impuestos y sus gerentes una mayor visibilidad de lo que sucede con sus equipos en tiempo real. Dado que Intuit también ve a sus agentes y profesionales de impuestos como clientes dentro de una red de doble cara, la compañía considera que debe brindarles una experiencia increíble. Esto incluye un entorno de trabajo bien organizado y menos caótico, y que sea atractivo para los trabajadores que desean horarios flexibles que les permitan tener un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida.

Intuit ha tenido un gran éxito al reclutar, incorporar y capacitar a profesionales talentosos de Customer Success y de impuestos que desean trabajar por un período más corto y con horarios flexibles. De cara al futuro, Intuit ve una gran oportunidad con la economía gig y cree que Alvaria Workforce desempeñará un papel importante para ayudarlos a aprovechar su fuerza de trabajo altamente calificada y bajo demanda. Intuit quiere aprovechar al mejor talento de Estados Unidos y Canadá y, para ello, debe ofrecer herramientas de programación de horarios que sean flexibles y que permitan a los agentes y profesionales de impuestos priorizar su trabajo junto con su vida personal. Al experimentar la programación flexible de horarios, Intuit pudo contratar personas más talentosas y satisfacer sus necesidades comerciales con mayor éxito. La solución para la administración de la fuerza de trabajo de Alvaria está ayudando a Intuit a transformar el significado de la programación de horarios para el futuro.

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

