

UnionBank de Filipinas

UnionBank Trabaja con Alvaria para Ayudar
a la Transformación Digital del Banco



A lo largo de sus 36 años de existencia, UnionBank siempre ha adoptado la innovación rápidamente, incorporando la tecnología en su forma de hacer negocios y aprovechándola para avanzar hacia el empoderamiento de sus clientes.

La Organización

UnionBank es un banco universal que cotiza en bolsa y se distingue por su tecnología superior, sus ventas exclusivas, su cultura de servicio, y operaciones administrativas centralizadas. Siempre ha sido reconocido como una de las principales compañías de Asia en banca y finanzas, clasificándose entre los 10 principales bancos universales del país en términos de indicadores clave de rendimiento en rentabilidad, liquidez, solvencia y eficiencia.

Motivación para el Cambio

Filipinas es una de las economías de más rápido crecimiento en el sudeste asiático. El país tiene una población de 106 millones, con 50 millones de usuarios que tienen acceso a Internet y 34 millones de usuarios de smartphones. Sin embargo, solo 20 millones tienen acceso a servicios financieros formales. El presidente de UnionBank, Dr. Justo A. Ortiz, PhD, inculcó en la organización el propósito de “Hacer la diferencia” al conectar y habilitar a las comunidades a través del Smart Banking en el espíritu de UBUNTU, lo que implica construir una comunidad. El viaje de transformación digital del Banco implicó la creación de alianzas con organizaciones que tienen la misma visión, un propósito claro y que son muy ágiles.



“Ala tecnología del centro de contacto de Alvaria es como una solución plug and play. Pudimos implementarla en unos pocos meses.”

– Dennis L. Matutina, Vicepresidente Ejecutivo,
Jefe de Centro - Desarrollo de Canal, UnionBank

Solución Deseada

UnionBank buscó proveedores de tecnología que se unieran a ellos en su viaje hacia la transformación digital y que les ayudaran a ejecutar una estrategia de tres puntos:

1. Establecer una mentalidad digital sólida. UnionBank tuvo que involucrar a las partes interesadas y los empleados a través de sesiones de liderazgo de pensamiento y capacitación para aumentar las habilidades y competencias para que “Nadie se quede atrás”, un mantra muy apreciado por el banco. Parte de ese mantra es profundizar el contacto del cliente a través de canales digitales.
2. Construir una arquitectura empresarial digital robusta. Su primer paso fue construir una plataforma API. UnionBank quería ser el único banco en Filipinas con una plataforma de API robusta. Además de eso, querían construir una capa de plataforma de automatización de procesos de negocios.
3. Reingresar los procesos bancarios para que fueran digitales y directos. UnionBank quería repensar la forma en que hacen negocios para eventualmente convertirse en 100% electrónico.

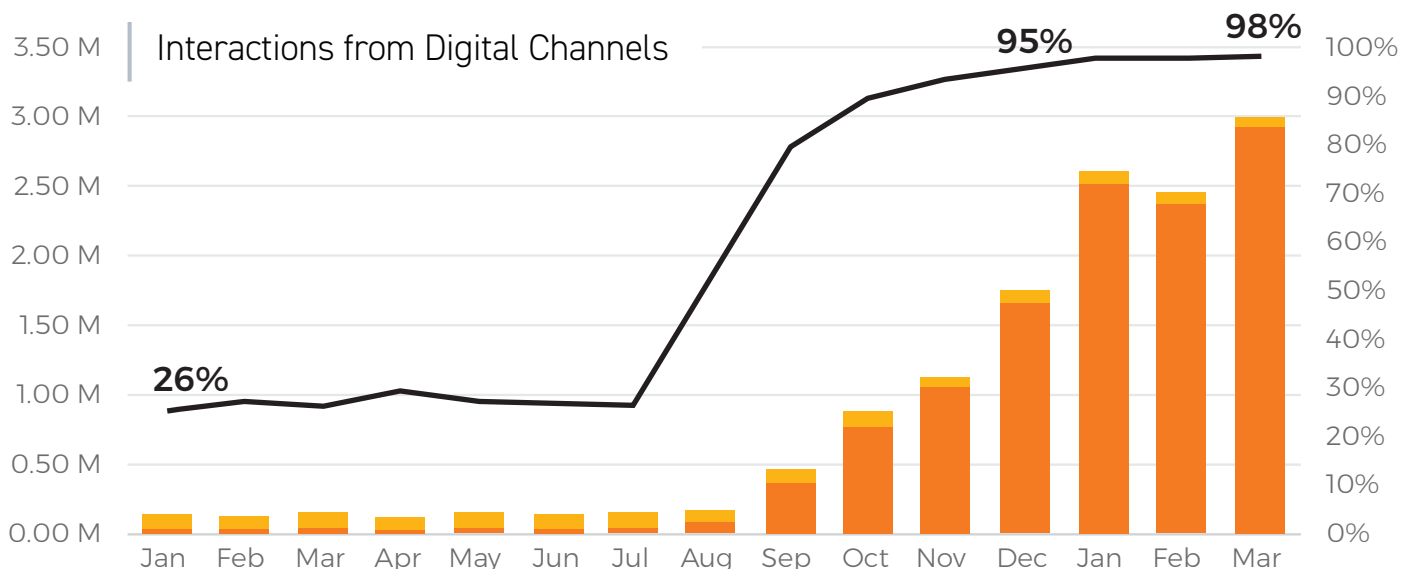
Por Qué Alvaria

La tecnología omnicanal de administración de la interacción con el cliente de Alvaria, Aspect® Unified IP® se integró con Alvaria Quality™ y Alvaria Workforce™. La experiencia del equipo de Alvaria y del socio de canal, Trends & Technologies, Inc. (Trends) también fue fundamental para ayudar a UnionBank a lograr sus objetivos de contacto con el cliente.

Los Resultados

El viaje de transformación digital de Union Bank se tradujo en una reducción de gastos operativos, un aumento en los ingresos y comentarios positivos de los clientes.

En 2017, sólo el 26% de las interacciones totales provinieron de canales digitales y el 74% de voz. En el segundo trimestre de 2017, el banco lanzó su nueva aplicación móvil y chatbot. Y en el tercer trimestre de 2017, lanzaron Aspect Unified IP, con Trends como integrador de sistemas, el cual brindó a los clientes del banco una verdadera experiencia omnicanal. Los resultados de la solución fueron muy impactantes: impulsados por un aumento sustancial en el contacto por canal digital, las interacciones generales de los clientes aumentaron exponencialmente en el cuarto trimestre de 2017. En 2018, la voz ya no fue el canal preferido.



Las televentas dentro de UnionBank también se han transformado. Al utilizar Alvaria Workforce™, el banco se dio cuenta de que el aumento del autoservicio a través de los canales digitales generaba tiempo de inactividad para los agentes. El banco pudo optimizar este tiempo de inactividad al aumentar las funcionalidades de ventas. En 2016, 30 representantes generaban alrededor de 800 millones de pesos en ingresos al año. Sin embargo, después de implementar Alvaria Workforce en 2017, UnionBank pudo reducir el recuento de agentes de tiempo completo a 22 y, al mismo tiempo, aumentar las ventas a mil millones. En 2018, el recuento de agentes fue de solo 16 representantes, pero se proyectó un volumen de ventas de 1,8 mil millones. Durante un período de dos años, gracias a la optimización de la fuerza laboral de sus agentes, UnionBank pudo reducir los costos de mano de obra en casi la mitad, mientras que aumentó en más del doble el volumen de ventas.

Desde que implementó la suite de Alvaria's para la administración de la interacción, la tecnología de optimización de la fuerza de trabajo, y completó su transformación digital, UnionBank también mejoró la experiencia del cliente. El banco vio:



La transformación digital se extiende también a las sucursales bancarias. Cuando los clientes ingresan a la primera sucursal totalmente digital del Banco, The ARK, son guiados por embajadores bancarios especialmente capacitados, quienes les entregan un iPad y los ayudan en sus diversas transacciones. La experiencia electrónica se complementa con un espacio transformado, equipos de realidad virtual, rápida conexión Wi-Fi y café ilimitado.

La transformación digital de UnionBank está en camino con el objetivo final de lograr una mayor inclusión financiera para todos los filipinos. El Banco está listo para ser completamente digital, a medida que continúa adoptando y aprovechando la tecnología en medio de un impulso comprometido con la prosperidad inclusiva.

Sobre Alvaria™

Alvaria nació por la fusión de Aspect Software y Noble Systems, líderes tecnológicos en soluciones de Customer Experience (CX) y Workforce Engagement. Nuestro nombre se deriva del latín "colmenas", la forma perfecta de la naturaleza durante millones de años, trayendo soluciones escalables, resilientes y seguras, con eficiencia, velocidad y precisión. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™. Para obtener más información, vea www.alvaria.com. Siga a Alvaria en Twitter at [@Alvaria_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

