

# UnionBank das Filipinas

UnionBank escolhe a Alvaria para ajudar na transformação digital do banco



*Ao longo de seus 36 anos de existência, o UnionBank sempre foi rápido em adotar a inovação, incorporando a tecnologia em seu modo de fazer negócios e tirando proveito dela para fazer progressos e empoderar seus clientes.*

## A organização

O UnionBank é um banco universal de capital aberto que se distingue por meio do emprego de tecnologias superiores, vendas exclusivas de filiais e uma cultura de serviços, além de operações de bastidores centralizadas. O banco tem sido consistentemente reconhecido como uma das empresas líderes em serviços bancários e financeiros da Ásia, posicionando-se entre os 10 principais bancos universais do país nos principais índices de desempenho em rentabilidade, liquidez, solvência e eficiência.

## Motivação para a mudança

As Filipinas são uma das economias que mais crescem no Sudeste Asiático. O país tem uma população de 106 milhões de habitantes, com 50 milhões acessando a internet e 34 milhões de usuários de smartphones. No entanto, apenas 20 milhões de filipinos têm acesso a serviços financeiros formais. O presidente do UnionBank, Dr. Justo A. Ortiz, incutiu na organização o propósito de “Fazer a Diferença” conectando e capacitando as comunidades por meio do Smart Banking no conceito de UBUNTU, o que significa construir comunidades. A jornada de transformação digital do banco envolveu a construção de parcerias com organizações que têm a mesma visão, um propósito claro e são altamente ágeis.



*“A tecnologia de contact center da Alvaria é como uma solução “plug and play”. Conseguimos implementá-la em apenas alguns meses.”*

– Dennis L. Matutina, Vice-Presidente Executivo e Diretor de Desenvolvimento de Canais, UnionBank

## Solução Desejada

O UnionBank procurou fornecedores de tecnologia que se juntassem a eles em sua jornada para a transformação digital e os ajudassem a executar uma estratégia de três pontos:

1. Estabelecer uma mentalidade digital sólida. O UnionBank teve que envolver as partes interessadas e os funcionários por meio de sessões de liderança de pensamento e treinamento para aumentar as habilidades e competências de modo que “ninguém fica para trás”, um mantra que o banco detém com muita propriedade. Parte desse mantra é aprofundar o relacionamento com o cliente por meio de canais digitais.
2. Build a robust digital enterprise architecture. Their first step was building an API platform. UnionBank wanted to be the only bank in the Philippines with a robust API platform. On top of that they wanted to construct a layer of business process automation platform.
3. Redesenhar processos bancários para serem digitais e diretos. O UnionBank queria repensar a forma como faz negócios para eventualmente se tornar 100% livre de papel.

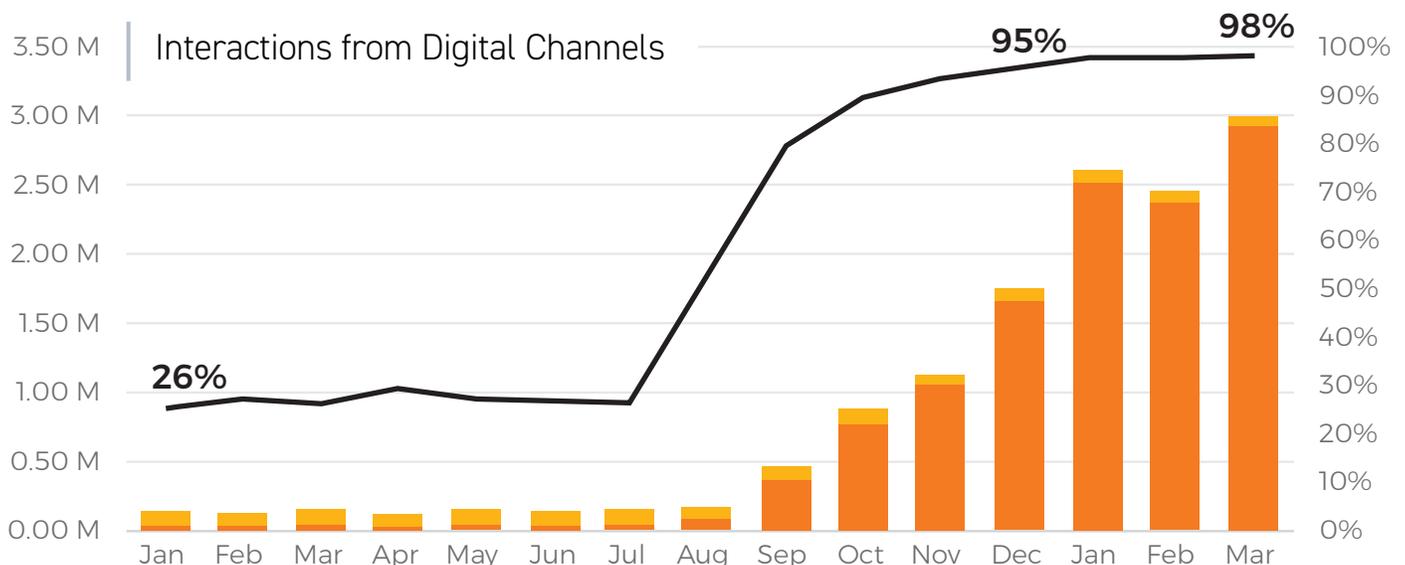
## Por que a Alvaria

A tecnologia omni-channel de gerenciamento de interações com o cliente da Alvaria, Aspect® Unified IP® integrada com as soluções Alvaria Quality™ e Alvaria Workforce™. A expertise da equipe da Alvaria e do parceiro de canal Trends & Technologies, Inc. (Trends) também foram fundamentais para ajudar o UnionBank a atingir suas metas de engajamento com os clientes.

## Os resultados

A jornada de transformação digital do Union Bank resultou em menores despesas operacionais, aumento de receita e feedback positivo dos clientes.

Em 2017, apenas 26% do total de interações eram provenientes de canais digitais e 74% eram provenientes de canais de voz. No segundo trimestre de 2017, o banco lançou seu novo aplicativo móvel e chatbot. E no terceiro trimestre de 2017, eles adotaram a solução Aspect Unified IP, com a Trends como integradora de sistemas, o que forneceu aos clientes do banco verdadeiras experiências omni-channel. Os resultados da solução foram muito impactantes: impulsionadas por um aumento substancial no engajamento de canais digitais, as interações gerais com clientes cresceram exponencialmente no quarto trimestre de 2017. Em 2018, os canais de voz não eram mais os preferidos.



As vendas por telefone no UnionBank também foram transformadas. Ao utilizar a solução Alvaria Workforce™, o banco percebeu que o aumento do autoatendimento nos canais digitais gerava tempo ocioso para os agentes. O banco conseguiu otimizar esse tempo de inatividade aumentando as funcionalidades de vendas. Em 2016, 30 representantes entregavam cerca de 800 milhões de pesos em receita por ano. No entanto, após implementar a solução Alvaria Workforce em 2017, o UnionBank conseguiu reduzir a contagem de agentes em tempo integral para 22, ao mesmo tempo em que aumentou as vendas para um bilhão. Em 2018, a contagem de agentes foi de apenas 16 representantes, mas projetando trazer 1,8 bilhão em volume de vendas. Em um período de dois anos, graças à otimização da força de trabalho de seus agentes, o UnionBank conseguiu reduzir os custos de mão-de-obra quase pela metade, ao mesmo tempo que mais do que dobrou o volume de vendas.

Desde que implementou o conjunto de tecnologias de gerenciamento de interações e otimização da força de trabalho da Alvaria's e completou sua transformação digital, o UnionBank também elevou a qualidade da experiência do cliente. O banco obteve::



A transformação digital também se estende às agências do banco. Quando os clientes entram na primeira filial totalmente digital do Banco, a ARK, eles são guiados por embaixadores do banco especialmente treinados que lhes entregam um iPad e os ajudam em suas diversas transações. A experiência sem papel é complementada por um espaço transformado, um equipamento de realidade virtual, wi-fi de alta velocidade e café à vontade.

A transformação digital do UnionBank está atingindo o objetivo final de conseguir uma maior inclusão financeira para todos os filipinos. O Banco está voltado para o digital, pois continua a abraçar e aproveitar a tecnologia em meio a um compromisso de prosperidade inclusiva.

#### Sobre a Alvaria™

A Alvaria nasceu da fusão da Aspect Software com a Noble Systems, líderes de tecnologia em soluções de Customer Experience (CX) e Workforce Engagement. Nosso nome é derivado do latim para "colmeias", a forma perfeita da natureza por milhões de anos, trazendo soluções escaláveis, resilientes e seguras, com eficiência, velocidade e precisão. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™. Para mais informações, visite [www.alvaria.com](http://www.alvaria.com). Siga a Aspect no Twitter em [@Alvaria\\_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

