



Posibilitando una Gestión Eficaz de la Transición

Cómo Old Mutual ganó visibilidad sobre sus procesos de Experiencia del Cliente.

¿Qué es Old Mutual?

Old Mutual es un grupo panafricano de servicios financieros de primera calidad que ofrece una amplia gama de soluciones financieras a clientes minoristas y corporativos en mercados clave de 14 países. Hablamos con Jan Marais, Director de Innovación y Eficiencia de Old Mutual, para conocer su opinión sobre cómo ConnexAI ayudó a la empresa a acoger la gestión del cambio.



“
No hay ninguna complejidad, ya se
trate de estadísticas o de canales, todo
lo que hace falta está ahí, en ConnexAI.

”

Jan Marais

Jefe de Innovación y Eficiencia en Old Mutual



Lo que Old Mutual dice de nosotros

¿Cómo describirías a Old Mutual?

Old Mutual es una compañía de seguros con 175 años de historia y, dentro de nuestro departamento específico, estamos especializados en la rama de seguros a corto plazo de la empresa. La parte fundamental de nuestro trabajo consiste en impulsar la estrategia de reconversión de nuestro negocio.

¿Cuáles son los objetivos estratégicos para lograr una mayor eficiencia?

Nuestro objetivo era incorporar los componentes omnicanal y de marcación de ConnexAI para ayudarnos con estos objetivos de eficiencia. Al principio, nos preocupaba que los agentes se opusieran a la introducción de una nueva tecnología, pero la gestión del cambio fue recibida con los brazos abiertos gracias a la sencillez del sistema.

¿Qué aspecto clave del sistema fue el mejor acogido?

El sistema presenta a los agentes las interacciones con los clientes en las que deben trabajar en la fase correcta del ciclo. Es tener la combinación de un sistema que puede dar al asesor el contacto correcto en el momento correcto. La introducción de estas eficiencias en el proceso de ventas ha reducido nuestro tiempo de cotización de 11 a 3 minutos. Es un diseño sencillo, pero único, y las funcionalidades de los informes, que se pueden ver en tiempo real, son fantásticas.

¿Cuáles son las ventajas de disponer de un sistema basado en la nube en Old Mutual?

Tener un sistema basado en la nube nos simplifica mucho la vida desde el punto de vista informático. Ahora podemos satisfacer los requisitos de la empresa en cuanto a tecnología mucho más rápido.

¿Cómo se presenta el futuro para Old Mutual?

Tenemos planeada una agresiva estrategia omnicanal que queremos impulsar el año que viene. El componente más importante es conseguir que todo el personal de apoyo se incorpore a ConnexAI, utilizándolo específicamente para la gestión de las interacciones con los clientes, lo que implica correos electrónicos, chats instantáneos y el uso de chatbots. En el futuro, si el consultor tiene acceso a nuestra red y a un navegador, podrá hacer su trabajo. Queremos colaborar estrechamente con nuestros socios comerciales para disponer de una única interfaz desde la que trabajar sin complicados requisitos de red.

¿Cuáles dirías que son algunas de las principales ventajas de utilizar ConnexAI?

Uno de los valores importantes que estamos obteniendo del sistema ha sido la eficiencia del tiempo que los agentes del centro de llamadas dedican a realizar ventas. Nos hemos centrado mucho en el proceso de ventas, hemos rediseñado la arquitectura subyacente, hemos creado productos más eficientes y hemos visto un gran impulso en la mejora de la perspectiva de la capacidad de contacto. ConnexAI nos ha dado visibilidad de ello, ahora nuestros agentes del centro de llamadas son más eficientes y podemos verlo. Los clientes potenciales ya no se pierden cuando no hay respuesta, siempre se les llama. Esto elimina la necesidad de auditar los clientes potenciales.

“ Los clientes potenciales ya no se pierden cuando no hay respuesta, siempre se les llama. Esto elimina la necesidad de auditar los contactos. ”

Jan Marais

Jefe de Innovación y Eficiencia en Old Mutual

¿Cómo influye en la eficacia del equipo tener una visión general de las operaciones?

Desde el punto de vista del supervisor, la visibilidad ha cambiado mucho. Antes, trabajábamos de forma muy manual; si querías un informe sobre el tiempo de conversación, tenías que ir a cada agente de ventas y extraer su tiempo de conversación y llamadas, tenías que mirar manualmente cómo eran los presupuestos y las ventas. ConnexAI nos lo simplificó con sólo pulsar un botón. Además, los informes están disponibles en tiempo real, mientras que antes se revisaban al día siguiente.

¿Cómo ayuda el sistema a los gestores en su función?

ConnexAI nos ofrece a los directivos la ventaja de gestionar a nuestro personal de forma más eficaz, ya que podemos resolver cualquier problema en ese mismo momento. Si gestionas personal en un entorno de ventas, el tiempo juega un papel muy importante. Si quieres seguir siendo relevante en el mercado, tienes que hacer las cosas con rapidez y resolverlas lo antes posible.

¿En qué beneficia a los procesos de trabajo la sencillez del sistema ConnexAI?

No hay ninguna complejidad, ya se trate de estadísticas o de canales, todo lo que buscas está ahí, en ConnexAI. Además, los datos se guardan continuamente, mientras que con los sistemas anteriores desaparecían al cabo de un par de días. ConnexAI permite que un agente se conecte y hable con un cliente con el que habló por última vez hace una semana, para retomarlo rápidamente desde donde lo dejó por última vez.

¿Qué consejo darías a otras industrias del sector?

Si quieres simplificar la forma en que estás trabajando y quieres ver resultados, en mi caso, teniendo en cuenta varios sistemas con los que he trabajado en el pasado, la única pregunta sería ¿por qué no te has incorporado todavía? ConnexAI cambiará tu mundo y tu forma de hacer las cosas.



Para saber más sobre cómo ConnexAI está ayudando a las empresas a renovar la experiencia del cliente.

visita: www.connex.ai

Ponte en contacto con nuestro equipo en: hello@connex.ai
o solicita una demostración gratuita de nuestra plataforma **aquí**.

931 224 080 | Rambla Catalunya 33, 3rd Floor, 08007 Barcelona

hello@connex.ai | www.connex.ai



**Manchester, Reino Unido
(sede)**

www.connexone.co.uk
0333 344 2435
hello@connexone.co.uk

Barcelona, España

www.connexone.es
+34 960 13 60 76
hello@connexone.es

Miami, Estados Unidos

connexone.io
0333 344 2435
hello@connexone.io

Estocolmo, Suiza

www.connexone.co.uk
+46 8 120 20 500
hello@connexone.co.uk

Durban, Sudáfrica

www.connexone.co.za
+27 87 550 2770
hello@connexone.co.za

Melbourne, Australia

connexone.com.au
+613 9917 8221
support@connexone.co.uk

Nigeria, África

www.connexone.ng
+27 87 550 2770
hello@connexone.co.uk

Kenia, África

www.connexone.co.ke
+27 87 550 2770
hello@connexone.co.uk