

# Hoist Finance

Una empresa multinacional de servicios financieros



## La Organización

Hoist Finance es un partner de reestructuración de deuda que trabaja con bancos e instituciones financieras internacionales, y que se especializa en el manejo de préstamos en mora y en apoyar a las personas para que se liberen de sus deudas. Después de comprar préstamos en mora a los bancos, Hoist se pone en contacto con los clientes para entablar un diálogo abierto, intentar comprender su situación y trabajar con cada uno para crear un plan de pago razonable y a largo plazo. Hoist Finance compra y gestiona préstamos en mora en 10 países de Europa.

## Motivación para el Cambio

Hoist comenzó operaciones en Polonia en 2014. Su centro de contacto polaco, que emplea aproximadamente a 45 agentes, todavía utilizaba la marcación manual, lo que significaba que las señales de ocupado, el correo de voz y la falta de respuesta reducían el tiempo de conversación. Esto frustró a los agentes y afectó negativamente su productividad. Por lo tanto, la necesidad más inmediata de impactar en el desempeño fue mejorar la eficiencia mediante la automatización del proceso de marcación outbound.

Sin embargo, este fue solo el punto de partida. A mayor escala, Hoist está planeando una iniciativa de modernización que cubra todas las capacidades del centro de contacto en otras regiones.





*“La misión de Hoist es ayudar a las personas a cumplir sus compromisos y Alvaria Cloud nos permite hacerlo de una manera más eficiente.”*

– Dirk Katschenges, jefe de servicio de TI del grupo

## La Solución Más Buscada

Hoist buscaba una solución que les permitiera mejorar la tasa de penetración y la eficiencia outbound para poder aumentar el tiempo de conversación e interactuar con éxito con un número cada vez mayor de clientes, sin tener que aumentar el número de agentes.

En un nivel más amplio, Hoist quería establecer una infraestructura de centro de contacto lista para el futuro, que ofreciera un entorno de trabajo moderno, fácil de usar y más productivo a los agentes y que permitiera comunicaciones omnicanal inbound y outbound, centradas en el cliente y con autoservicio digital.

Otros problemas clave eran la flexibilidad y la escalabilidad: Hoist Finance buscaba una solución escalable y altamente flexible, que también les permitiera agregar Partners subcontratados temporalmente para que estos trabajaran en el sistema de la empresa cubriendo picos, por ejemplo, debido a una mayor adquisición de cartera. Por lo tanto, la nube fue el modelo de entrega elegido junto con un modelo de precios basado en suscripción.

## Por qué Alvaria

Hoist Finance ya había implementado con éxito la gama completa de soluciones Alvaria en sus ubicaciones en el Reino Unido, Alemania y Francia durante varios años y, por lo tanto, estaba interesada en utilizar la tecnología Alvaria en su sitio en expansión ubicado en Polonia, seguido de España e Italia. Mientras que las implementaciones anteriores fueron on-premise, Hoist eligió mudarse a la nube y usar Alvaria Cloud para esta nueva implementación. Alvaria Cloud es un software basado en la nube para el centro de contacto, el cual ofrece un completo conjunto de capacidades de servicio al cliente que incluyen administración de la interacción, optimización de la fuerza de trabajo, IVR y autoservicio digital.

## Los Resultados

El proyecto del marcador automático en Polonia comenzó a principios de 2018 y se completó en 4.5 meses, en lugar de en los 6 meses previstos. Esto incluyó todas las configuraciones, capacitación y traspaso completo.

El marcador automático detecta señales de ocupado, correo de voz y las llamadas no contestadas con reglas configurables de reintento y escalamiento, lo que aumenta la productividad del agente. Debido a su diseño fácil



*“Alvaria ha sido un proveedor de soluciones innovadoras y de confianza durante mucho tiempo, y lo que hemos obtenido de ellos on-premise también es válido para su oferta de SaaS, con todas las ventajas adicionales de una oferta hecha a la medida para la nube.”*

– Dirk Katschenges, jefe de servicio de TI del grupo

de usar, la solución ha generado una mayor motivación y satisfacción de los agentes. La nueva interfaz web ofrece a los agentes una experiencia más intuitiva y atractiva que les permite tomar decisiones más rápidas e informadas al interactuar con los clientes. Las mejoras en eficiencia y productividad se reflejan en los números de penetración outbound y en un mayor tiempo productivo de conversación para los agentes. La efectividad operativa ha mejorado significativamente: el marcador ha tenido un fuerte impacto en los KPI outbound. El número de llamadas outbound ha aumentado en un 45% y la tasa de intento / agente se ha multiplicado por 5.5. Gracias al reconocimiento automático del correo de voz y las líneas ocupadas, el porcentaje de llamadas atendidas también ha aumentado con una tasa de contacto entre el 5 y el 10%. Así, los agentes pasan más tiempo hablando con los clientes; el tiempo de conversación es de hasta un 40-70% (un aumento del 25 al 37%). Con el aumento de la actividad outbound, el volumen de llamadas inbound gestionadas a través de Alvaria Cloud también ha aumentado significativamente, en aproximadamente un 25%. Las llamadas inbound se han priorizado por sobre el tráfico outbound, por lo que las cifras de abandono se mantuvieron iguales a pesar del aumento en el volumen de llamadas inbound.

En términos de éxito empresarial, la promesa de pago es clave y esta métrica ha crecido enormemente: la comparación del número de promesas de pago obtenidas con la implementación previa y en la actual, basada en la proporción de agentes / día, muestra un aumento de 2.5 veces.

Habiendo obtenido la licencia del paquete integral Alvaria Cloud Enterprise para su operación en Polonia, Hoist buscará una implementación paso a paso de sus capacidades. El enfoque todo en uno y listo para usarse de Alvaria Cloud garantiza que el tiempo y los esfuerzos de los recursos de TI internos se mantengan al mínimo. Por lo tanto, Hoist puede enfocarse en su negocio mientras aprovecha las capacidades de última generación para el contacto con el cliente en una plataforma que también abarca funcionalidades como la optimización de la fuerza de trabajo y la creación de reportes históricos, en tiempo real y compartidos; todo combinado con una interfaz de usuario común.

En su viaje con Alvaria Cloud, Hoist espera continuar implementando el manejo de llamadas inbound y el marcador outbound en sus operaciones en español, italiano y alemán, para incluir el autoservicio digital y el uso de estas herramientas en múltiples sitios en Europa.



*“Estamos al comienzo de nuestro viaje hacia la nube y los resultados han sido más que alentadores.”*

– Dirk Katschenges, jefe de servicio de TI del grupo

---

#### Sobre Alvaria

Alvaria es el líder mundial en soluciones para Enterprise Customer Experience (CX) y Workforce Engagement Management (WEM). 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 milimétrica. ALVARIA™. Remodelamos la Experiencia del Cliente™. Para más información, visite [www.alvaria.com/es](http://www.alvaria.com/es). Follow Alvaria on Twitter at [@Alvaria\\_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

