

Pensiones BBVA Bancomer implementa biometría de voz.

Permite una Comprobación de supervivencia fácil para los pensionistas.

Desafío

- Facilitar la Comprobación de supervivencia de los jubilados y otros pensionistas
- Realizar la Comprobación de supervivencia de los pensionistas dos veces al año con facilidad
- La solución puede llegar a áreas remotas en todo México
- Reducir el tiempo y los costos, tanto para la aseguradora como para los pensionistas

Solución

- Nuance Security Suite: autenticación y detección de fraude para respuesta interactiva de voz (IVR), centros de contacto, movilidad y la web
- La biometría de voz analiza la voz única de una persona
- Más de 70,000 clientes registrados en el sistema

Resultados

- Reducción significativa del tiempo necesario para la Comprobación de supervivencia
- Aumento del número de pensionistas atendidos
- Servicio eficiente y cuidadoso para los pensionistas
- Procesos administrativos automatizados, con costos más bajos

Escenario

Pensiones BBVA Bancomer es una aseguradora mexicana, que forma parte del Grupo Financiero BBVA Bancomer, creada exclusivamente para administrar las pensiones provenientes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

BBVA Bancomer



Desafío

Con una creciente población de pensionistas cuyas necesidades varían ampliamente, la Comprobación de supervivencia se ha convertido en una prioridad para los gerentes de pensiones de Pensiones BBVA Bancomer. Muchos de sus pensionistas viven en áreas remotas, son ancianos o discapacitados y tienen dificultades para visitar su sucursal local dos veces al año para realizar la Comprobación de supervivencia y continuar recibiendo sus beneficios. Pensiones BBVA Bancomer necesitaba mejorar el proceso el Comprobación de supervivencia, acelerándolo y eliminando la mayor cantidad de obstáculos posibles para sus clientes pensionistas.

Solución

Como la gestión de seguros para pensiones recibidas a través de la seguridad social es una de las principales actividades de Pensiones BBVA Bancomer, su principal objetivo era implementar una solución que permitiera que sus clientes y pensionistas realizaran su Comprobación de supervivencia a través de una simple llamada a su teléfono fijo o celular.

El equipo de administración y desarrollo responsable por este proyecto en Pensiones BBVA Bancomer identificó la necesidad de optimizar la Comprobación de supervivencia, ya que muchos clientes tenían dificultades para visitar una de sus 61 sucursales. “Tenemos clientes que viven en las áreas y pueblos más remotos del país, además de pensionistas que son muy ancianos o tienen algún tipo de discapacidad. La obligación de ir a una de nuestras sucursales al menos dos veces al año para realizar la Comprobación de supervivencia se estaba convirtiendo en un problema, considerando que a algunos de ellos les llevaba hasta ocho horas de viaje entre ida y vuelta”, afirmó Cynthia Méndez Fernández, gerente de Soporte de la red.

Esta situación hizo que Pensiones BBVA Bancomer buscara una solución para facilitar el proceso de verificar que los clientes estuvieran vivos, ahorrándoles el inconveniente de tener que salir de sus casas. Además, la solución tenía que

reducir los costos administrativos y permitir un mejor uso del tiempo y los recursos dentro de las sucursales de la aseguradora.

El primer paso en el proceso fue evaluar los proveedores y productos de biometría que podrían usarse: biometría de voz, facial, de huella digital y vascular. Pensiones BBVA Bancomer evaluó tres soluciones y llegó a la conclusión de que la Nuance Security Suite tenía elementos distintivos que ofrecían una solución completa con biometría de voz. La aseguradora decidió asociarse con Nuance considerando su trayectoria como empresa de tecnología.

Resultados

“Cuando empezamos a usar la solución, en septiembre de 2016, nuestra meta era registrar 109,000 clientes. En septiembre de 2017 ya habíamos contactado a 70,000 clientes y 40,000 ya habían tenido su estatus de Comprobación de supervivencia verificado a través de la solución de biometría de voz de Nuance”, agregó Fernández. “Este proceso se realizó en nuestras 61 sucursales, cada una de las cuales tiene licencia para usar esta aplicación de voz, que se instaló en el sistema de IVR. En la actualidad contamos con 61 sucursales, pero a medida que el número de clientes aumente, nuestras necesidades pueden cambiar y, por lo tanto, el número de sucursales y el uso de las tecnologías necesarias pueden crecer con el tiempo”.

De acuerdo con Fernández, el primer paso exige que los pensionistas vayan a la sucursal más cercana, donde son identificados por un agente de servicio quien los guía a través de los próximos pasos y les asigna un número de identificación. A continuación, el agente introduce el número telefónico del cliente que usará la aplicación de biometría de voz, selecciona la opción de registrar e introduce el número de identificación del pensionado. Entonces, el pensionado realiza la llamada y sigue las instrucciones suministradas por la aplicación. En esa llamada se le pide que simplemente repita una frase tres veces. El sistema graba esa frase y, una vez que la aplicación la aprueba, finaliza la llamada de registro.

Beneficios

Una vez implementada la solución, los clientes pueden simplemente llamar al número indicado para realizar su Comprobación de supervivencia usando tecnología de biometría de voz. “Después de la implementación, además de mejorar las tasas de satisfacción del cliente para nuestros servicios, pudimos asegurar que la Comprobación de supervivencia se hiciera de manera mucho más oportuna, evitando que el cliente tenga que ir a una de nuestras sucursales. El sistema permite hacer la verificación de manera conveniente dos veces al año”, dice Fernández.

Justificación para la inversión

1. Aumento de la satisfacción del cliente al simplificar el proceso y hacerlo más fácil
2. Reducción del flujo de clientes que van a las sucursales, lo que permite que los agentes se dediquen a actividades de mayor valor.
3. Interacción con los clientes mediante tecnologías digitales más simples y seguras.

En promedio, una llamada de verificación dura dos minutos, a pesar de que eso puede variar según el perfil del cliente. Un pensionado puede ser un joven o una persona de edad avanzada, una viuda, alguien con alguna discapacidad, o incluso un jubilado o una persona que perdió un hijo y que lo designó como beneficiario. Estos clientes pueden necesitar apoyo adicional de los agentes del centro de llamadas, quienes pueden guiarlos durante la llamada para realizar su Comprobación de supervivencia, en un proceso que puede tardar de cuatro a cinco minutos.

Otros procesos también mejoraron debido a la implementación de la biometría de voz para verificación del estado de Comprobación de supervivencia. El proceso no solo se volvió más fácil y rápido para los clientes, sino que los servicios suministrados por las sucursales se optimizaron al reducirse las visitas de clientes. Ahora, los empleados de la sucursal tienen la posibilidad de realizar otras actividades de mayor valor para la empresa.

El futuro

Las decisiones futuras dependerán del aumento del número de pensionistas. Pensiones BBVA Bancomer tiene la seguridad de que hay una oportunidad de crecimiento; esto impactará en su manera de avanzar. Los 310 empleados del Departamento de Pensiones se beneficiaron tanto de manera directa como indirecta con esta implementación. El Grupo BBVA está comprometido con el proceso de innovación y adquisición de nuevas tecnologías, incorporándose al mundo digital para mejorar la experiencia de sus clientes y reducir los costos operacionales.

“En general, los resultados han sido positivos hasta el momento. La idea es evolucionar y usar la aplicación en otros procesos dentro de la organización, de modo que no se restrinja a la Comprobación de supervivencia, sino que se la utilice en otros procesos. De acuerdo con los resultados alcanzados hasta el momento, estamos considerando otros usos”, concluyó Fernández.

Para conocer más sobre la Nuance Security Suite, vaya a <https://www.nuance.com/omni-channel-customer-engagement/security/multi-modal-biometrics.html>

**Acerca de Nuance Communications, Inc.**

Nuance Enterprise está reinventando la relación entre las empresas y los consumidores por medio de soluciones de interacción con el cliente basadas en inteligencia artificial. Nuestro objetivo es ser el proveedor líder del mercado de soluciones inteligentes de autoservicio y asistidas entregadas a grandes empresas en todo el mundo. Estas soluciones se diferencian por tecnologías de biometría de voz y habla, asistencia virtual, chat web y cognitivas que posibilitan servicios al cliente entre canales, entrantes y salientes, de IVR, movilidad y web; y son potenciadas por el diseño y la capacidad de desarrollo de un equipo de servicios profesionales globales. Atendemos a compañías Fortune 2500 en todo el mundo con una combinación de modelos de venta directa y asociaciones de canal.