

# Pensiones BBVA Bancomer introduce la **biometria vocale.**

Consente una conferma semplice per la procedura di rilevazione dell'Esistenza in vita per i pensionati.

## La sfida

- Facilitare la verifica dell'Esistenza in vita dei cittadini anziani e di altre tipologie di clienti titolari di una pensione
- Verificare facilmente l'Esistenza in vita dei pensionati in campagne di rilevazione da effettuare due volte all'anno
- Soluzione che possa raggiungere aree sperdute dell'intero Messico
- Ridurre i tempi e i costi sia per la compagnia di assicurazione che per i pensionati

## La soluzione

- Nuance Security Suite - autenticazione e rilevamento frodi per sistemi di risposta vocale interattiva (IVR), contact center, mobile e web
- La Biometria vocale che analizza la voce unica di una persona
- Oltre 70.000 clienti registrati nel sistema

## I risultati

- Notevole riduzione del tempo necessario per la procedura di verifica dell'Esistenza in vita
- Aumento del numero di pensionati assistiti dal servizio
- Servizio di assistenza efficiente e attento ai bisogni dei pensionati
- Processi amministrativi automatici semplificati, a basso costo

## Premessa

Pensiones BBVA Bancomer è una compagnia di assicurazione messicana che fa parte del gruppo finanziario BBVA Bancomer, creata esclusivamente per gestire le pensioni derivanti dall'IMSS (Istituto messicano per la previdenza sociale) e dall'ISSSTE (Istituto nazionale per la previdenza sociale e i servizi sociali dei lavoratori statali).

**BBVA** Bancomer



#### La sfida

Con una popolazione di pensionati in rapida crescita le cui esigenze possono variare considerevolmente, la procedura di verifica dell'Esistenza in vita è diventata una priorità per i responsabili del settore pensionistico della compagnia assicurativa Pensiones BBVA Bancomer. Molti pensionati della compagnia vivono in aree sperdute, sono anziani o disabili e presentavano notevoli difficoltà a recarsi presso la filiale locale almeno due volte all'anno per confermare la propria Esistenza in vita e continuare a ricevere i benefici pensionistici. Pensiones BBVA Bancomer aveva pertanto bisogno di migliorare il processo di verifica dell'Esistenza in vita, accelerandolo e rimuovendovi il maggior numero possibile di ostacoli per i propri clienti pensionati.

#### La soluzione

Poiché la gestione assicurativa delle pensioni percepite attraverso la previdenza sociale è una delle principali attività di Pensiones BBVA Bancomer, il principale obiettivo consisteva nell'implementare una soluzione che consentisse ai clienti e ai pensionati di confermare il proprio stato di Esistenza in vita attraverso una semplice chiamata inviata al numero di casa o del cellulare.

Il Team di gestione e sviluppo responsabile del progetto di Pensiones BBVA Bancomer aveva individuato la necessità di ottimizzare la procedura di verifica dell'Esistenza in vita, poiché numerosi clienti avevano avuto difficoltà a recarsi in una delle 61 filiali della compagnia di assicurazione. "Abbiamo dei clienti che vivono in villaggi e aree molto sperdute del paese e pensionati anziani o con alcune forme di disabilità. La necessità di recarsi in una delle nostre filiali almeno due volte all'anno per confermare l'Esistenza in vita stava diventando un problema, tenendo conto che per alcuni di loro il viaggio di andata e ritorno poteva durare anche fino a otto ore", ha affermato Cynthia Méndez Fernández, Responsabile Supporto di rete.

Tale situazione ha indotto Pensiones BBVA Bancomer a cercare una soluzione che facilitasse il processo di verifica dell'esistenza in vita dei clienti e, allo stesso tempo, risparmiasse loro il disagio di allontanarsi dalle proprie abitazioni. La soluzione, inoltre, doveva ridurre i costi amministrativi e consentire un uso migliore del tempo e delle risorse delle filiali della compagnia di assicurazione.

La prima fase del processo è consistita nella valutazione dei fornitori e dei prodotti di biometria che potevano essere utilizzati: riconoscimento vocale, facciale, con impronte digitali e vascolare. Pensiones BBVA Bancomer ha ulteriormente valutato tre soluzioni e ha riscontrato che la piattaforma Nuance Security Suite poteva vantare elementi distintivi in grado di offrire una soluzione di biometria vocale completa. La compagnia assicurativa ha deciso perciò di instaurare una collaborazione con Nuance sulla base della sua comprovata esperienza come azienda tecnologica.

#### I risultati

"Quando abbiamo iniziato a utilizzare la soluzione, a settembre 2016, ci proponevamo di effettuare la registrazione di 109.000 clienti. Entro settembre 2017, avevamo già contattato 70.000 clienti e 40.000 avevano già eseguito la procedura di verifica del proprio stato di Esistenza in vita utilizzando la soluzione di biometria vocale Nuance" ha proseguito Fernández. "Il processo è stato messo in campo presso 61 delle nostre filiali, ognuna delle quali ha ottenuto la licenza per l'utilizzo dell'applicazione vocale installata nel sistema IVR. Attualmente le filiali operative sono 61, ma visto che il portafoglio e il numero di clienti sta continuando a crescere, le nostre esigenze potrebbero cambiare e pertanto il numero di filiali e l'impiego delle tecnologie richieste potrebbe aumentare nel corso del tempo".

Secondo Fernández, la prima fase del processo prevedeva che i pensionati si recassero presso la filiale più vicina dove venivano identificati da un operatore del servizio che li avrebbe in seguito guidati attraverso i passaggi successivi assegnando loro un numero di identificazione. L'operatore inseriva poi il numero di telefono del cliente che veniva usato dall'applicazione di biometria vocale, selezionava l'opzione per la registrazione e inseriva l'ID del pensionato. Il pensionato procedeva quindi effettuando la chiamata e seguendo le istruzioni fornite dall'applicazione. A questo punto, al pensionato veniva chiesto di ripetere semplicemente una frase per tre volte. La frase veniva poi registrata dal sistema e una volta che viene approvata dall'applicazione, la chiamata per la registrazione risulta completa.

### Vantaggi

Una volta implementata la soluzione, i clienti possono semplicemente chiamare il numero dedicato per confermare l'Esistenza in vita utilizzando la tecnologia di biometria vocale. "Dopo l'implementazione, oltre a migliorare i livelli di soddisfazione del cliente verso i nostri servizi, siamo stati in grado di garantire che la verifica dell'Esistenza in vita venisse effettuata in tempi molto più brevi, evitando al cliente la necessità di recarsi in una delle nostre filiali. Il sistema consente di effettuare la registrazione in modo semplice due volte all'anno", ha affermato Fernández.

### Ritorno dell'investimento

1. Aumento del livello di soddisfazione del cliente grazie alla semplificazione e alla facilitazione del processo.
2. Riduzione del flusso di clienti che si reca presso le filiali, consentendo in tal modo agli operatori di dedicarsi ad attività a maggiore valore aggiunto.
3. Interazione con i clienti attraverso tecnologie digitali semplici e sicure.

In media, una chiamata per effettuare la verifica richiede due minuti, anche se la durata può variare a seconda del profilo del cliente. Un pensionato può essere una persona giovane o anziana, una vedova, un soggetto con disabilità o perfino dipendenti a riposo o persone che hanno perso i figli e risultano ora loro i beneficiari. Questa tipologia di clienti può richiedere un'assistenza supplementare agli operatori dei call center che possono comunque guidarli lungo la chiamata per verificare il loro stato di Esistenza in vita in un processo che può richiedere fino a quattro o cinque minuti.

Con l'implementazione della biometria vocale nella procedura di verifica dello stato di Esistenza in vita sono migliorati anche altri processi. Non solo la procedura è diventata molto più facile e rapida per i clienti, ma i servizi forniti dalle filiali sono stati ottimizzati grazie alla riduzione delle visite dei clienti. Oggi i dipendenti delle filiali sono in grado di svolgere altre attività di maggior valore per la compagnia.

### Il futuro

Le decisioni che riguardano i passi futuri dipenderanno dall'aumento del numero di pensionati. Pensiones BBVA Bancomer è certa che esistano opportunità di crescita e ciò influirà sulle scelte future. L'implementazione ha portato benefici diretti e indiretti a un totale di 310 dipendenti della Divisione Pensioni. Il Gruppo BBVA è impegnato nel processo di innovazione e acquisizione di nuove tecnologie, scegliendo di entrare nel mondo digitale per migliorare l'esperienza clienti e ridurre i costi operativi.

"In generale, fino a questo momento i risultati sono stati positivi. L'idea è di sviluppare e utilizzare l'applicazione in altri processi all'interno dell'organizzazione in modo da non essere limitata solo alla verifica dell'Esistenza in vita, ma di essere impiegata anche in altri processi. In base ai risultati conseguiti finora, stiamo pensando a ulteriori utilizzi", ha concluso Fernández.

Per maggiori informazioni su Nuance Security Suite, consultare <https://www.nuance.com/omni-channel-customer-engagement/security/multi-modal-biometrics.html>



### Informazioni su Nuance Communications, Inc.

Nuance Enterprise sta reinventando la relazione tra imprese e consumatori grazie a soluzioni intelligenti per l'interazione con i clienti supportate dall'Intelligenza artificiale. Il nostro obiettivo è essere il fornitore leader di mercato nel settore delle soluzioni intelligenti per servizi self-service e assistiti destinati a grandi aziende di tutto il mondo. Le soluzioni si differenziano grazie all'utilizzo di riconoscimento vocale, biometria vocale, assistenti virtuali, web chat e tecnologie cognitive, garantendo un servizio di assistenza clienti multicanale per sistemi IVR, app mobili e web, canali Inbound e Outbound. Le soluzioni sono inoltre potenziate dal design e dalla capacità di sviluppo di un team di servizi professionali globale. Offriamo i nostri servizi ad aziende inserite dalla rivista Fortune tra le 2500 più importanti al mondo con un mix di modelli di vendita diretti e attraverso canali partner.