

Press Clipping

Title: Relacion Cliente

Month: October 2019

Entrevistamos a Bill Safran, CEO de la compañía Vizolution

□ ENTREVISTAS □ octubre 31, 2019



👁️ Visitas: 414



Aprovechamos este espacio para charlar con el CEO de Vizolution, Bill Safran, con el fin de conocer un poco mejor a este proveedor, que como nos comenta cuenta con varios premios por sus soluciones tecnológicas. Se trata de herramientas que mejoran la experiencia del cliente ayudando a las empresas a agilizar los complejos procesos comerciales, al replicar las mismas cualidades de lo que sería una interacción cara a cara, pero a través de canales remotos. Desde Vizolution apuestan por una experiencia óptima del cliente donde se combina lo mejor de la alta tecnología [soluciones digitales] con lo mejor del contacto cara a cara [interacciones personales].

Relación Cliente: ¿Qué diferencia la tecnología de Vizolution con la de otros proveedores del mercado?

Bill Safran: En Vizolution creemos que las empresas deberían utilizar la tecnología para combinar las cualidades de cualquier interacción humana, con la importancia y el coste de los canales [digitales] remotos.

Mientras que otros proveedores de tecnología pueden proporcionar muy específicas herramientas en diferentes partes del proceso comercial del cliente, por ejemplo, a la hora de firmar contratos o verificar la identidad del cliente, Vizolution es el único proveedor que ofrece una plataforma única, "ecosistema" integral que simplifica el proceso comercial desde el momento que un cliente conecta con el agente para la compra o consulta de un servicio, hasta su resolución.

Relación Cliente: ¿Cómo se presenta la empresa en un mercado como el español, tan maduro en cuanto a la oferta de soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia del cliente?

Bill Safran: La solución que provee Vizolution ya la utilizan más de 30 instituciones globales de servicios financieros, telecomunicaciones y empresas de servicios públicos. De hecho, uno de nuestros mayores clientes y accionistas es el Banco Santander. Y Telefónica también utiliza alguna de nuestras soluciones.

Nosotros creemos que nuestra tecnología proporciona una CX con las cualidades necesarias que debe tener una interacción "cara a cara", consiguiendo procesos visuales más rápidos a través de canales digitales.

Private and Confidential

Vizolution Limited

Office Block A, Bay Studios Business Park, Fabian Way, Swansea, SA1 8QB, Company No. 06699620

Relación Cliente: ¿Cuál es la estrategia de la empresa en el mercado español? ¿Qué alianzas contempla con diferentes socios para avanzar en su expansión?

Bill Safran: En nuestra estrategia para el mercado español, en un principio buscamos centrarnos en los sectores de servicios financieros y telecomunicaciones. Y una vez demostrando el valor que ofrece nuestro servicio en estos mercados, comenzaremos a enfocarnos en otras verticales, como servicios públicos y seguros. Al día de hoy tenemos diferentes alianzas tanto en España como en LatAm.

Relación Cliente: Como ha comentado, la compañía tiene presencia en muchos sectores, pero, ¿podría decirse que es lo mismo construir una experiencia óptima para el cliente de un banco que para el de una compañía de telecomunicaciones? ¿Qué elementos, desde un punto de vista tecnológico, deben tenerse en cuenta y cuáles han de abordarse de manera especial en cada uno de estos sectores?

Bill Safran: Aunque abordamos los diferentes problemas que los clientes pueden experimentar en los distintos procesos comerciales dentro de los servicios financieros y de telecomunicaciones, ya que estos pueden ser ligeramente diferentes, existen similitudes en la forma en que tratamos el problema en particular.

A través de nuestra tecnología digital, Vizolution elimina las limitaciones de los canales remotos para permitir a los clientes hacer todo lo que harían en una interacción cara a cara pero remota, sin la inconveniencia de tener que ir a una sucursal.

Esto significa que podemos permitir que las empresas compartan información con los clientes visualmente mientras que interactúan por teléfono. Esto permite enviar y recibir cualquier tipo de documentación necesaria y todo en una única interacción con el cliente. Sea, para solicitar una hipoteca, un préstamo, una tarjeta, o una contratación de un servicio telefónico, los beneficios son los mismos, y estos están optimizados para poder ser utilizados desde cualquier tipo de terminal fijo o móvil.

Relación Cliente: ¿Qué sectores están generalmente más interesados en la tecnología Vizolution y por qué?

Bill Safran: El conjunto de productos omnicanal que ofrece Vizolution nació de un problema que afecta a los procesos comerciales remotos más complejos, principalmente en el sector financiero, el cual sufría de altos costes y elevadas tasas de abandono por parte de los clientes. Como los bancos han orientado los procesos en torno a las necesidades comerciales, en lugar de satisfacer las expectativas de los clientes, los procesos a menudo se realizan a través de varios pasos mal comunicados y a través de múltiples canales, lo que da como resultado que el cliente se fustre y todo redunde en una ineficiencia comercial. Aunque inicialmente se dirige a las instituciones financieras, la tecnología Vizolution tiene aplicaciones para todas las industrias que requieren una plataforma de autoservicio intuitiva y una interfaz más visual e innovadora entre el cliente y el agente.

Relación Cliente: Vizolution ofrece el primer proceso de hipoteca sin papel del Reino Unido, ¿cómo se realiza este y qué puntos de contacto se tienen hasta que se completa?

Bill Safran: Mediante el uso de una combinación de las soluciones vScreen y vDoc de Vizolution, ayudamos a uno de nuestros clientes a ofrecer el proceso completo de la solicitud de una hipoteca sin necesidad de enviar ningún tipo de documento físico. El proceso se transformó y facilitó las gestiones de los clientes, basándose en tres puntos:

1. Los clientes ahora pueden cargar, descargar y firmar documentos electrónicamente sin necesidad de papel, y los retrasos en el correo se han eliminado debido al intercambio de documentos digitales.
2. Los agentes pueden visualizar toda la información en la pantalla de los clientes durante la sesión de asesoramiento, haciendo que el cliente entienda de forma más fácil todo el proceso y pueda finalizarlo.
3. Se ha conseguido que los clientes no tengan que ir a las sucursales ya que pueden subir una foto de su identificación al sistema (el proceso está verificado por Experian).

Relación Cliente: Para proyectos de este tipo, entiendo que se tiene en cuenta la idiosincrasia de cada mercado en el que se lanza una iniciativa, ¿cómo analiza Vizolution en qué mercados puede llevar a cabo según qué proyectos?

Bill Safran: Así es. A veces sucede que lo que funciona en un mercado no necesariamente va a funcionar en otro. También hay diferencias en cuanto a comportamiento de los clientes, y la regulación, etc. Es por ello por lo que siempre mantenemos workshops para entender cuáles son los problemas o qué es lo que los clientes quieren lograr en el proceso. Una vez implementado, asignamos un CSM – Project manager dedicado a la cuenta de dicho cliente para que se resuelva cualquier dificultad del proceso comercial.

Relación Cliente: En líneas generales, ¿cuáles son los principales objetivos de la compañía en el corto y medio plazo?

Bill Safran: A nivel mundial, continuaremos creando plataformas de autoservicio innovadoras y sin esfuerzo para el cliente, al mismo tiempo que seguiremos explorando nuevas oportunidades para ofrecérselas a las diferentes industrias que requieren una interfaz entre el cliente y el agente, (aseguradoras, telecomunicaciones, eléctricas, servicios públicos, automotriz, farmacéutico, viajes e industrias sanitarias). En los próximos 18 meses, planeamos ampliar nuestra presencia en diferentes regiones y mercados, y continuar adquiriendo nuevos clientes en Europa, Norteamérica y Sudamérica.