



Direct



**SECURITAS DIRECT REVOLUCIONA
SU CONTACT CENTER CON
LA AUDITORÍA INTEGRAL
DE TODAS SUS LLAMADAS**



SOBRE SECURITAS DIRECT

Securitas Direct, líder en servicios de protección y seguridad personal, buscaba continuar elevando la calidad de su Contact Center, clave para atender llamadas cruciales y críticas. Con más de 2.000 operadores, la empresa valora la protección de las personas, prioridad para la compañía, y, por tanto, tenía la necesidad de auditar las llamadas para garantizar una excelente atención al cliente.

Además de su compromiso con la innovación, Securitas Direct ha establecido un modelo de negocio que se apoya fuertemente en la tecnología y la gestión de talento humano para fortalecer su liderazgo en el sector. Con más de 2,1 millones de alarmas instaladas y una operación que recibe más de 20 millones de señales en su Central Receptora de Alarmas, ubicada en Madrid y Cornellá de Llobregat, la más grande y moderna de Europa y una de las mayores del mundo, la compañía ha creado una infraestructura robusta que le permite responder eficazmente a las necesidades de seguridad de sus clientes. Con centros de I+D en Ginebra, Madrid y Malmö, donde más de 600 ingenieros innovan constantemente en soluciones de seguridad, Securitas Direct no solo protege a personas y propiedades, sino que también lidera el avance tecnológico en el sector.

Mediante una colaboración estratégica con Sabio, esta compañía ha potenciado su tecnología mejorando la eficiencia y confiabilidad en la gestión y consolidando su posición como líder en seguridad residencial y empresarial en España.

EL RETO

Securitas Direct buscaba una solución de análisis para auditar la mayoría de las llamadas, garantizando un servicio de alta calidad a pesar de la diversidad de procedimientos. Necesitaban un bot rentable para implantar mejoras inmediatas sin comprometer la calidad. Rediseñar los procedimientos en función de las demandas de los clientes exigía analizar el mayor número posible de llamadas.

LA SOLUCIÓN

Apoyándose en la experiencia de Sabio, Securitas Direct implantó la solución Speech Analytics de Verint, que utiliza el procesamiento del lenguaje natural para analizar las interacciones entre el cliente y el agente. El proyecto por fases abarcó 5 áreas y más de 1.000 categorías a lo largo de 1,5 años. La integración con Verint automatizó los procesos y mejoró la toma de decisiones.

EL RESULTADO

El proyecto Sabio / Verint ha permitido a Securitas Direct conseguir una serie de resultados impresionantes. Ahora audita el 80% de las llamadas, con resultados en tiempo real, reduce costes y mejora la satisfacción del cliente (9,1). Los tiempos de espera han disminuido las llamadas y transferencias un y la eficacia de la planificación de ventas aumentó.



9.1

La satisfacción del cliente



50%

Reducción de llamadas y transferencias



80%

de llamadas auditadas



DESAFÍO

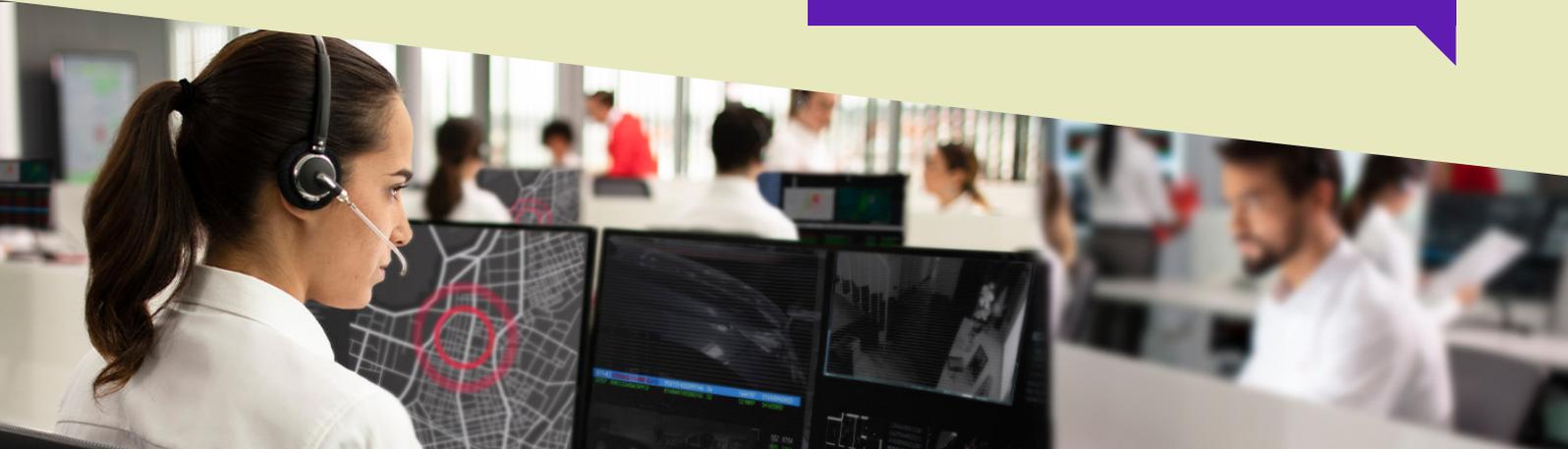
La necesidad de evaluar y optimizar los procesos del Contact Center llevó a Securitas Direct a buscar una solución de análisis que fuera más allá de un simple vistazo superficial, necesitaba auditar la mayor parte de sus llamadas para poder asegurar los altos estándares de calidad que ofrecen a sus clientes. La empresa se enfrentaba al desafío de lidiar con una amplia variedad de procedimientos, haciendo que fuera realmente difícil hacer una evaluación completa de todas las llamadas. A la urgencia de implementar mejoras y correcciones inmediatas se sumaba la búsqueda de un bot que le permitiera implementar mejoras.

“

Necesitábamos rediseñar los procedimientos de acuerdo con las demandas de nuestros clientes. Para ello necesitábamos escuchar el máximo de llamadas entrantes posibles.”

Marta Minguijón Bernal,

Manager departamento de Calidad, Performance y Objectives para el área de Operaciones en Verisure Securitas Direct



Propuesta de transformación de Sabio

- 1 Transformación del área de calidad:** Sabio propuso utilizar una tecnología líder en el mercado para mejorar la experiencia de cliente.
- 2 Implementación de tecnología de speech analytics:** El uso de esta tecnología permite automatizar los procesos de calidad y obtener insights más profundos de las interacciones con clientes.
- 3 Adopción de la nube:** La migración de soluciones a la nube ofrece ventajas como la migración sin interrupciones, flexibilidad, y compatibilidad entre soluciones.
- 4 Aplicaciones basadas en inteligencia artificial:** Potenciar la Inteligencia Artificial como solución que impulse diversas aplicaciones de speech analytics, calidad automática, y gestión de engagement.
- 5 Metodología propia de Sabio:** La metodología propia de Sabio se basa en un proceso estructurado de análisis, diseño, configuración, y acción, orientado a transformar áreas de calidad.

Un nuevo enfoque

En este contexto, Securitas Direct no solo buscaba una herramienta para auditar llamadas, sino que necesitaba desarrollar un nuevo enfoque a través de una solución que permitiera el análisis de las llamadas de los clientes en tiempo real. La meta era obtener una visión holística de los procedimientos, identificando patrones y tendencias para mejorar continuamente los procesos de su Contact Center. Al mismo tiempo, Securitas Direct pretendía también mejorar la satisfacción de los empleados al permitirles una visión completa a través de dashboards e informes para poder optimizar su trabajo diario.

“

El método que usábamos no nos permitía alcanzar un nivel óptimo de auditorías. Necesitábamos un cambio significativo para poder ampliar nuestro alcance y así comprender mejor lo que ocurre en todas esas conversaciones con los clientes. Esto nos permitiría extraer insights valiosos de esos diálogos y, finalmente, avanzar hacia una mejora cuantificable y sustancial en nuestros procesos.”

Manuel Martín Hernandez,

Team Leader de Securitas Direct

LA SOLUCIÓN

Así, la compañía eligió trabajar con Sabio y adoptó la solución de Speech Analytics de Verint, una tecnología que emplea el procesamiento de lenguaje natural y algoritmos para analizar y comprender las interacciones verbales entre clientes y agentes en diferentes canales de comunicación.

El proyecto se implementó en varias fases, abarcando 5 áreas diferentes y más de 1.000 categorías en un periodo de 1.5 años. Previamente se realizó un prototipo en una de las áreas, demostrando la efectividad de la solución antes de llevar a cabo la transformación a todas las áreas.

“

Necesitábamos rediseñar los procedimientos de acuerdo con las demandas de nuestros clientes. Para ello necesitábamos escuchar el máximo de llamadas entrantes posibles.”

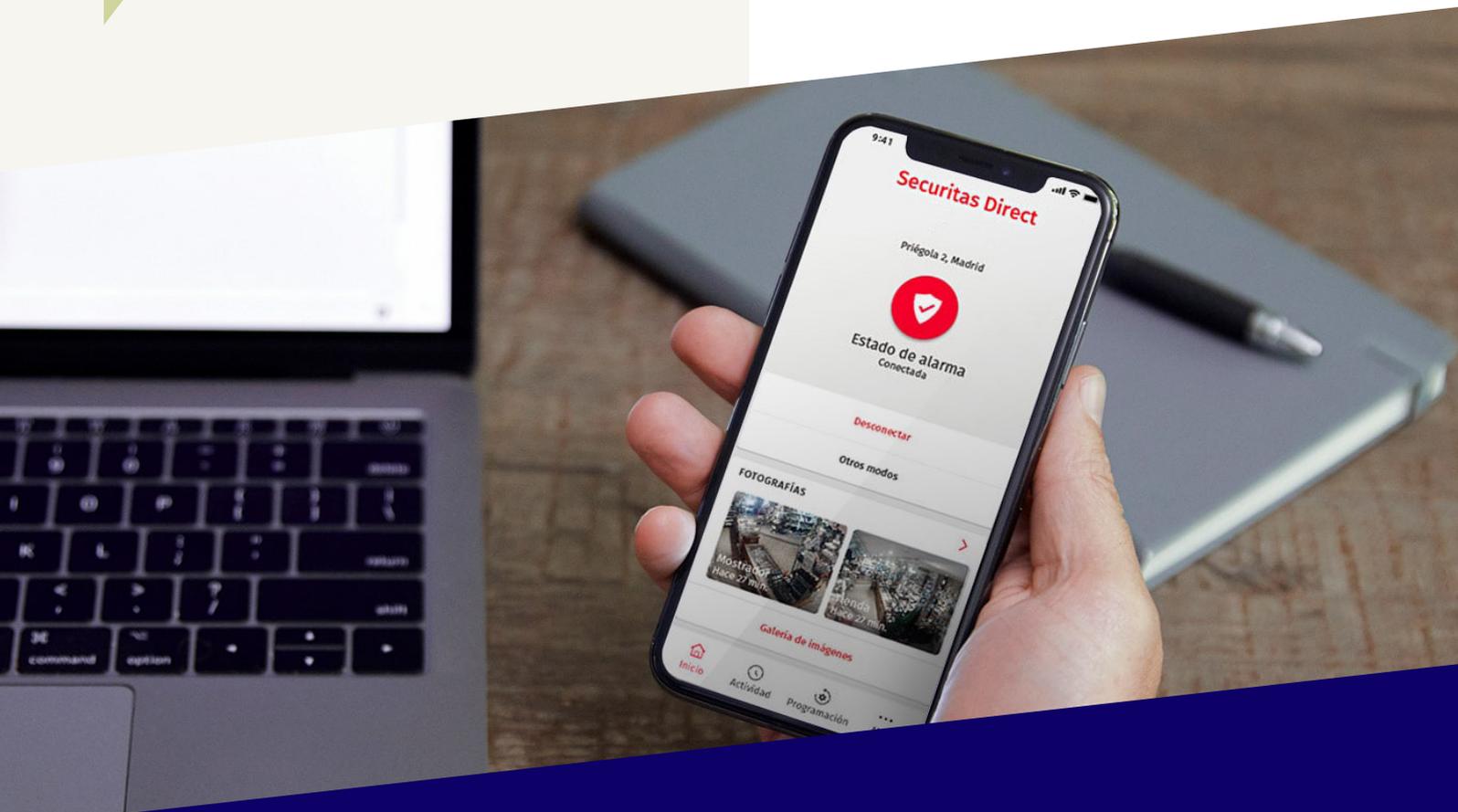
Marta Minguijón Bernal,

Manager departamento de Calidad, Performance y Objectives para el área de Operaciones en Verisure Securitas Direct

En paralelo, la integración de Speech Analytics en la infraestructura tecnológica de Securitas Direct se ha convertido en un componente esencial. Esta integración facilita de manera significativa la recolección y análisis de datos de múltiples fuentes, lo que ha sido fundamental para mejorar tanto la experiencia del cliente como la eficiencia operativa. El uso estratégico de este hub ha permitido no solo automatizar procesos sino también potenciar la toma de decisiones basadas en análisis detallados y precisos, añadiendo mejoras para seguir buscando la excelencia en la gestión de la calidad y el rendimiento.

Metodología Automated Quality 3D Model:

En el corazón de esta transformación se encuentra el Automated Quality 3D Model, metodología galardonada por la Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Cliente en con el sello DEC Selección, reconocimiento a las mejores metodologías de Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado del mercado español. Este procedimiento fusiona el análisis objetivo y cuantitativo de las interacciones cliente-empleado. Al integrar soluciones analíticas, se aleja de enfoques tradicionales y genera un modelo automatizado para examinar el 100% de las interacciones, eliminando encuestas adicionales. Así, se centra en la realidad de clientes y empleados, proporcionando datos objetivos y dinámicos para mejorar las operaciones de servicio al cliente.





RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos gracias a la colaboración con Sabio han sido fundamentales para el éxito de la implementación del proyecto. La plataforma no solo ofrece herramientas avanzadas para la mejora de la CX, sino que también capacita a los agentes para mejorar. Además, Securitas Direct ha logrado auditar el 80% de las llamadas y destaca la capacidad de la solución de obtener resultados en tiempo real, lo que agiliza la toma de decisiones y supone una reducción significativa de costes. El análisis de tendencias no solo mejora los indicadores clave de rendimiento, sino que también incrementa la satisfacción del cliente con una puntuación de 9.1, de media en 2023.

Adicionalmente, se destacan reducciones significativas en el tiempo de espera y en llamadas y transferencias, lo que demuestra una optimización considerable en la eficiencia operativa. Estos cambios han permitido una mejora en la eficiencia de la planificación de ventas y han transformado radicalmente la manera en que los equipos de operaciones y calidad abordan sus tareas diarias, brindando datos objetivos y fomentando una gestión más autónoma por parte de los líderes de equipo. Además Securitas Direct ha sido reconocida como una de las mejores empresas para trabajar, con distinciones como Top Employer y Great Place to Work durante varios años consecutivos.

Metodología Automated Quality 3D Model:



9.1

Satisfacción del Cliente



15%

Reducción de Tiempo de Espera



80%

de las llamadas auditadas

1500%

Se incrementó el número de encuestas realizadas

50%

Reducción en llamadas y transferencias

15%

Mejora en la Eficiencia de Planificación de Ventas

EL FUTURO DE LA INNOVACIÓN CONTÍNUA

En el futuro, Securitas Direct aspira a revolucionar aún más la manera en que interactúa con sus clientes y gestiona sus operaciones internas. Con un enfoque firme en la innovación tecnológica y la mejora continua, la empresa tiene planes ambiciosos para extender su modelo actual hacia la inclusión de más canales de comunicación como chat y correo electrónico en su proceso de auditoría. Esto no solo amplía el alcance de su supervisión sino que también permite un análisis más enriquecido al cruzar datos entre diferentes servicios y clientes.

Uno de los objetivos clave de Securitas Direct es integrar completamente los informes generados por estas auditorías en sus sistemas operativos, permitiendo una mayor autonomía en las decisiones operativas. Esto incluirá la automatización en la extracción de informes y resultados, facilitando procesos más ágiles y respuestas más rápidas a las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes.

La implementación de la herramienta de Speech Analytics ya ha demostrado ser un éxito, y la empresa busca no solo continuar aprovechando esta tecnología para identificar áreas de mejora dentro de sus productos y servicios.

Más allá de las fronteras de España, Securitas Direct ve una gran oportunidad para replicar el éxito de estas innovaciones en otros países donde Verisure, el grupo internacional al que pertenece, opera, que suman un total de 17 países. La internacionalización de esta herramienta permitirá a la empresa mantener una coherencia global en la calidad del servicio y en la experiencia del cliente.

Además, se contemplan futuras expansiones e integraciones de esta herramienta en otras áreas de la empresa, incluyendo televenta, donde su implementación podría transformar significativamente cómo se manejan las ventas y el servicio al cliente de manera remota.

Este enfoque sistemático hacia la innovación no solo promete aumentar la eficiencia operativa y mejorar la satisfacción del cliente, sino que también solidifica el compromiso de Securitas Direct de ofrecer una experiencia excepcional en todos los puntos de contacto con el cliente. La empresa se mantiene como un referente en el uso de tecnología avanzada para mejorar continuamente sus procesos y servicios, estableciendo un estándar de excelencia en la experiencia del cliente que busca ser emulado tanto a nivel nacional como internacional.

“

Durante más de tres décadas en España, hemos transformado la industria de las alarmas conectadas, utilizando la innovación tecnológica y una sólida gestión de equipos. Este enfoque no solo ha mejorado la calidad del servicio que ofrecemos, sino que también ha fortalecido nuestra colaboración con las fuerzas de seguridad, democratizando así la seguridad y la protección.”

José Gonzalo Lorenzo,
Performance Improvement at Securitas Direct