



Presence Suite para **Seguros**



O setor de companhias de seguros se caracteriza por uma intensa competência baseada no fator financeiro. Os usuários contam com um amplo leque de opções e buscam a cobertura mais ampla possível pelo menor preço. Neste cenário, é fundamental não apenas atrair novos clientes, mas também fidelizar os atuais proporcionando-lhes um serviço de primeira qualidade. As empresas buscam gerar para seus clientes a experiência mais satisfatória possível e para alcançar esse objetivo é preciso oferecer-lhe uma atenção personalizada de suas necessidades por todos os canais disponíveis. Ajudamos as seguradoras a prover a seus usuários do melhor serviço possível, assegurando a máxima rentabilidade e produtividade do Contact Center.

Atenção quando o cliente necessita

Quando um usuário necessita recorrer a sua companhia de seguros, espera a disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana, assim como facilidades para contatar através de qualquer canal de comunicação (inclusive voz, email, chat, sms, fax y redes sociais). Combinando interações gerenciadas por agentes e opções de autosserviço é possível oferecer atenção permanente. Cabe às seguradoras adaptarem-se as necessidades de cada cliente para poder oferecer de maneira eficaz um amplo portfólio de serviços, desde informações sobre

produtos e coberturas ou lembretes automatizados sobre pagamento e renovação de apólices, até tramitar sinistros ou solicitar serviços urgentes, como assistência veicular. A comodidade é um fator chave na prestação de um serviço ao cliente de primeira classe. Com soluções como o Presence Outbound e o Presence RoboDialer é possível alternar de maneira eficiente interações automatizadas com a intervenção de agentes humanos para oferecer uma cobertura adequada.



Gestão mais rápida e eficiente

Na maioria dos casos o cliente recorre à sua companhia de seguros devido a imprevistos, como acidentes de trânsito, roubos, enfermidades, danos domésticos... Nestes momentos críticos, é fundamental que a companhia ofereça uma atenção especial. Nossa oferta para o segmento de seguros está focada para que as seguradoras possam proporcionar a seus clientes o que estes esperam: tranquilidade e confiança.

Soluções como o Presence IVR e o Presence Intelligent Routing permitem rotear cada interação ao agente e departamento mais adequado para analisa-la e oferecer uma resposta imediata e eficiente. Contando com um

sistema unificado, as seguradoras podem dispor de uma visão 360 graus das necessidades de cada cliente e compartilhar estas informações entre os diferentes departamentos envolvidos. Todas estas funcionalidades permitem uma gestão eficiente e rápida de reclamações e sinistros, o que representa um enorme valor agregado para os usuários, especialmente quando se trata de solucionar problemas difíceis. Uma atenção de qualidade superior contribui a fidelização do cliente e a minimizar o risco de que os serviços sejam atendidos por outras companhias.

Potencializamos as capacidades dos Centros de Atenção ao Cliente

- Excelência no serviço ao cliente.
- Acesso 24 x 7.
- Opções de autosserviço.
- Tramitação de operações mais rápida e eficaz.
- Redução do tempo de resposta.
- Automatização de tarefas administrativas e de processos onde não é necessária a intervenção de um agente.
- Relatórios sob medida.
- Visão 360 graus da problemática de cada cliente.
- Identificação e geração de novas oportunidades.
- Possibilidade de efetuar mudanças "a quente" por parte de perfis não técnicos.
- Controle da qualidade de serviço mediante gravação de interações.



Automatização de tarefas administrativas

A automatização não apenas incrementa significativamente a produtividade nos centros de atenção ao cliente, mas também reduz os custos operacionais e a possibilidade de erros humanos. Com o Presence Back Office é possível automatizações de apólices ou gestão de solicitações, acelerando processos e reduzindo os tempos de gestão e respostas. O Presence Reporting monitora dados de negócio tanto históricos como em tempo real, identificando tendências e fluxos de processos, gerando informações úteis para agilizar as operações, reduzir custos e incrementar a produtividade e a qualidade do serviço.

Tecnologia Escalável

Graças ao seu caráter modular, cada centro de atenção ao cliente pode contar com soluções personalizadas, de acordo com as suas necessidades e sua flexibilidade permite rápidas adaptações aos crescimentos e a picos sazonais de atividade.



Presence Suite é uma solução da
Enghouse Interactive



Para maiores informações, visite
www.enghouseinteractive.es/pt