



# Conseguir el teletrabajo para todos los gestores del Contact Center



**Nombre del Cliente:**  
Admiral Seguros

**Industria:** Seguros

**País:** España

**Número de Agente ahora en remoto:** 270

**Solución:** Presence Suite

## El Reto:

Admiral Seguros ante la situación creada por COVID-19, para proteger a todos los agentes telefónicos de su Call Center, además de todas las personas de su staff, a sus familias, y además contribuir con ello a la lucha contra la enfermedad, y crear una infraestructura para que se pudiera mantener la actividad y seguir ofreciendo a sus clientes los mismos servicios con la misma calidad.

Para agilizar el proceso, Admiral Seguros contó con la tecnología de Contact Center de Enghouse Interactive y Amazon Workspace.

## El Resultado

Admiral Seguros no solo consiguió su objetivo, sino que lo hizo en tiempo record, logrando desasociar las tareas del gestor del puesto de trabajo físico, y proporcionando las herramientas necesarias para el teletrabajo. Además de su objetivo principal, también obtuvo los siguientes beneficios:

- **Solución de backup** para evitar la pérdida de información durante el proceso de migración, usando la tecnología que ya maneja, para que sea más cómodo sostener todas sus capas de negocios.
- **Seguridad absoluta para sus clientes y sus datos en sus comunicaciones de voz**, su Virtual Desktop Interface, y en la información corporativa.
- **Su gestión de equipos** es más eficiente porque ahora sus desktops son más homogéneos.

## Acerca de Enghouse Interactive

Somos el proveedor de tecnología de contact center más fiable del mundo. Nuestra marca global está construida sobre un historial de cumplir siempre nuestros compromisos. Con nuestros clientes, nuestro personal y nuestros accionistas.

Enghouse Interactive, una subsidiaria de Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), es un proveedor global líder de software de contact center y servicios, que ofrece servicios de atención al cliente optimizados y transforman el contact center de un centro de costes a un potente motor de crecimiento. Nuestras prácticas y soluciones permiten a las empresas aprovechar de manera significativa las interacciones diarias con los clientes, para extraer ideas fundamentales que aumentan la lealtad de los clientes, y descubrir nuevas oportunidades rentables y de valor.

Dando soporte a más de 10.000 clientes, en 120 países, Enghouse Interactive funciona en conformidad con las regulaciones locales y soporta cualquier tecnología de telefonía, bien sea desplegada en local o en la nube, asegurando que nuestros clientes pueden ser alcanzados por sus clientes – en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier canal.



Presence Suite es una solución de **Enghouse Interactive**.

Para más información, visite [www.enghouseinteractive.es](http://www.enghouseinteractive.es)

