



Conseguir el teletrabajo para todos los gestores del Contact Center

Admiral
S E G U R O S

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, quería proteger a todos los agentes telefónicos de su Contact Center, 270, además de todas las personas de su staff y a sus familias, y contribuir con ello a la lucha contra la enfermedad. Para ello, Admiral Seguros necesitaba 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, la empresa contó con la tecnología de Contact Center de Enghouse Interactive y Amazon Workspace.

El Resultado

El Resultado fue que la compañía 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

