



Obter teletrabalho para todos os gestores de contact centers

Admiral
S E G U R O S

Nome do cliente:
Admiral Seguros

Indústria: Seguros

Localização: Espanha

Número do agente agora remoto: 270

Solução: Presence Suite

O Desafio

Diante à situação criada pela COVID-19 a Admiral Seguros tinha o desafio de proteger todos os colaboradores de seu Call Center, bem como, suas respectivas famílias e, não menos importante, contribuir ativamente na luta contra a doença. Para tanto, deveria criar uma infraestrutura que permitisse manter as suas atividades com a continuidade dos serviços aos seus clientes e com a mesma qualidade.

Para acelerar o processo, o Admiral Seguros confiou na tecnologia de Contact Center da Enghouse Interactive e no Amazon Workspace.

O Resultado

Além de atingir o seu objetivo, a Admiral Seguros o fez em tempo recorde, conseguindo dissociar as tarefas do gestor do local de trabalho físico e disponibilizando as ferramentas necessárias para o teletrabalho.

Para além do seu objetivo principal, obteve ainda os seguintes benefícios:

- **Solução de backup para evitar a perda de dados durante o processo de migração**, utilizando a tecnologia que já utiliza, para tornar mais confortável a manutenção de todas as camadas do seu negócio;
- **Segurança absoluta para os seus clientes e seus dados** nas suas comunicações de voz, na sua Interface Virtual Desktop e na sua informação corporativa;
- **Eficiência na gestão da sua equipe** a partir da homogeneidade de seus desktops.

Sobre a Enghouse Interactive

Nós somos o fornecedor de tecnologia de contact center mais confiável do mundo.

A nossa marca global é construída sobre um histórico de sempre cumprir com os nossos compromissos perante os nossos clientes, ao nosso pessoal e aos nossos acionistas.

Enghouse Interactive, uma subsidiária da Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), é um fornecedor líder mundial de software e serviços de contact center, fornecendo serviços otimizados de atendimento ao cliente e transformando o contact center de um centro de custo em um poderoso motor de crescimento. As nossas práticas e soluções permitem às empresas alavancar significativamente as interações diárias com os clientes, extrair insights chave que aumentam a fidelidade dos clientes e exploram novas oportunidades lucrativas e de valor.

Suportando mais de 10.000 clientes, em 120 países, a Enghouse Interactive opera em conformidade com os regulamentos locais e suporta qualquer tecnologia de telefonia, seja implantada localmente ou na nuvem, garantindo que os nossos clientes possam ser contactados pelos seus clientes - a qualquer hora, em qualquer lugar e através de qualquer canal.



Presence Suite é uma solução da **Enghouse Interactive**

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