



Enghouse Interactive para **Seguros**

El mercado de compañías aseguradoras se caracteriza por una intensa competencia basada en el factor precio. Los usuarios cuentan con un amplio abanico de opciones y buscan la cobertura más amplia posible por el menor coste. En este escenario, es fundamental no sólo atraer a nuevos clientes, sino fidelizar a los actuales proporcionándoles un servicio de primera calidad. Las empresas buscan generar una experiencia de cliente lo más satisfactoria posible, y para alcanzar ese objetivo es preciso ofrecerle una atención diseñada a la medida de sus necesidades por todos los canales disponibles. **Enghouse para Seguros** ayuda a las aseguradoras a proveer a sus usuarios del mejor servicio posible, asegurando a la vez la rentabilidad y productividad del Contact Center.

Atención cuando el cliente la necesita

Cuando un usuario necesita recurrir a su compañía de seguros, espera disponibilidad las 24 horas del día, 7 días a la semana, así como facilidades para contactar a través de cualquier canal de comunicación (incluyendo voz, email, chat, sms, fax y redes sociales). Combinando interacciones gestionadas por agentes y opciones de autoservicio, es posible ofrecer atención permanente. Las aseguradoras deben adaptarse a las necesidades de cada cliente para poder ofrecer eficazmente un amplio abanico de servicios, desde información sobre productos y coberturas o

recordatorios automatizados de pago y renovación de pólizas, hasta tramitar siniestros o solicitar servicios urgentes, como asistencia en carretera. La comodidad es un factor clave en la prestación de un servicio al cliente de primera clase. Con soluciones como **Presence Outbound** y **Presence RoboDialer** es posible alternar de manera eficiente interacciones automatizadas con la intervención de agentes para ofrecer una cobertura total.

Presence Suite para Seguros potencia las capacidades de los centros de atención al cliente:

- Excelencia en el servicio al cliente.
- Acceso 24 x 7.
- Opciones de autoservicio.
- Tramitación de operaciones más rápida y eficaz.
- Reducción del tiempo de respuesta.
- Automatización de tareas administrativas y de procesos donde no es necesaria la intervención de un agente.
- Informes a medida.
 - Visión 360 grados de la problemática de cada cliente.
- Identificación y generación de nuevos leads.
- Posibilidad de efectuar cambios en caliente por parte de perfiles no técnicos.
 - Control de la calidad del servicio mediante grabación de interacciones.

“En Pelayo Asistencia queríamos cambiar la mentalidad, pasar del concepto póliza al concepto cliente y centrar toda nuestra estrategia en aumentar la calidad percibida por estos. Herramientas como Presence Custom Reports o Presence Scripting nos han permitido aportar un valor añadido tanto a la organización como al usuario. Presence Scripting ha permitido la unificación de numerosas aplicaciones satélites que utilizan los agentes en la plataforma y que hasta la fecha no estaban integradas. Hemos conseguido una mayor agilidad, ya que ahora pueden responder directamente a cualquier tipo de consulta por parte del cliente. Otra de las grandes ventajas de trabajar con Enghouse es que hemos logrado una gran independencia del equipo de TI del grupo para temas puntuales que requieren un cambio inmediato.”

*Director del Contact Center
de Pelayo Asistencia*

Gestión más rápida y eficiente

En la mayoría de los casos, el cliente recurre a su compañía de seguros a causa de imprevistos, como accidentes de tráfico, robos, enfermedades, daños en el hogar... En estos momentos críticos, es fundamental que la compañía le ofrezca una atención a medida. La oferta de Enghouse Interactive para el sector seguros está enfocada a que las aseguradoras puedan proporcionar a sus clientes lo que éstos esperan: tranquilidad y confianza.

Soluciones como **Presence IVR** y **Presence Intelligent Routing** permiten enrutar cada interacción al agente y departamento más adecuados para tramitarla y ofrecer una

respuesta inmediata y eficiente. Contando con un sistema unificado, las aseguradoras pueden disponer de una visión 360 grados de las necesidades de cada cliente y compartir esta información entre los diferentes departamentos implicados. Todas estas funcionalidades permiten una gestión eficiente y rápida de reclamaciones y siniestros, lo que representa un enorme valor añadido para los usuarios, especialmente cuando se trata de solucionar situaciones difíciles. Una atención de calidad superior contribuye a la fidelización del cliente y a minimizar el riesgo de que éste se cambie de compañía.

Automatización de tareas administrativas:

La automatización no sólo incrementa significativamente la productividad en los centros de atención al cliente, sino que también reduce los costes operativos y la posibilidad de error humano. Con **Presence Back Office** es posible automatizar tareas administrativas, como actualizaciones de pólizas o gestión de solicitudes, acelerando procesos y reduciendo los tiempos de gestión y respuesta. **Presence Reporting** monitoriza datos de negocio tanto históricos como en tiempo real, identificando tendencias y flujos de procesos y generando información útil para agilizar las operaciones, reducir costes e incrementar la productividad y la calidad del servicio.

Tecnología escalable

Las soluciones de Enghouse Interactive están disponible en modalidad on site, hosted o mixta, para maximizar la rentabilidad en el Contact Center. Gracias a su carácter modular, cada centro de atención al cliente puede contar con soluciones a la medida de sus necesidades, y su flexibilidad permite rápidas adaptaciones a crecimientos futuros y a picos estacionales de actividad.



Para más información, visite
www.enghouseinteractive.es