

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

Resumen

Cliente

Seguros Santalucía



Headquarters

Madrid, España

Industria

Seguros

Producto Reemplazado

- Contact Center basado en ACD de Avaya.

Número de Usuarios

- Agentes: 383
- Supervisores: 55

Retos

Crear un Contact Center Multicanal, aumentar la productividad y la calidad, grabación de los diferentes tipos de interacciones, integración con aplicativos de negocio, etc.

Productos Desplegados

- *Customer Interaction Center™ (CIC)*
- *Interaction Recorder®*
- *Interaction Screen Recorder™*
- *Interaction Dialer®*
- *Interaction Scripter®*
- *Interaction Optimizer®*
- *Interaction Tracker®*
- *Interaction Monitor™*

Beneficios

- Atención Multicanal.
- Grabación de calidad Multicanal.
- Mejora del tiempo de atención en un 243%.
- Capacidad de atención a nuevos canales: e-mail, chat, fax, etc.
- Capacidad de generar campañas de emisión.
- Parametrizar estándares de calidad.

Santalucía: Revolución Multicanal

Incrementando la productividad y la calidad de atención a sus clientes.

Acerca de la Compañía

Seguros Santalucía es una empresa con más de 89 años de experiencia en la cobertura de riesgos que afectan al ámbito familiar; santalucía orienta su modelo de negocio hacia sus clientes, siendo su objetivo último ofrecerles la más alta calidad de servicio y los productos más elaborados, satisfaciendo así, las necesidades de los más exigentes. Su crecimiento de negocio siempre se ha enfocado siguiendo este criterio, por ello ha incorporado a su entorno nuevas empresas sobre las que se asienta su estrategia de futuro dando lugar, así, al Grupo santalucía. Un Grupo empresarial del que forman parte entidades líderes en su sector y que potencian la capacidad de la aseguradora como accionista mayoritario. De esta manera el Grupo santalucía integra a Ballesol, empresa líder en la gestión de residencias geriátricas para la Tercera Edad, y a International SOS España, proveedor líder mundial de servicios de asistencia médico-sanitaria internacional y Asistencia en viaje. El volumen total del negocio del Grupo alcanzó en 2009 la cifra de 1.250,98 millones de euros dando empleo a más de 3.300 personas.

www.santalucia.es

El Reto

A partir de una solución basada en ACD de Avaya, en Enero de 2009 se identifica por parte del Centro de Atención Telefónica 24 Horas de la Organización un nuevo modelo de atención basado en los siguientes objetivos estratégicos:

1. Integrar nuevos canales de atención al call center actual, convirtiéndose en contact center.
2. Proporcionar un servicio de calidad uniforme al cliente, que persiga la resolución de las solicitudes en un único contacto.
3. Incrementar la productividad de los operadores, reduciendo la realización de tareas manuales mediante su automatización.
4. Aseguramiento de los procesos aplicando grabación de contactos.
5. Mayor integración entre los procesos de Atención al cliente y las áreas de gestión de siniestros, proveedores de garantías, etc.

Este nuevo modelo de atención requería las siguientes capacidades tecnológicas:

1. Mayor grado de inteligencia en el enrutamiento de contactos, de forma que pueda ser derivado lo antes posible al mejor recurso para poder atender la petición del cliente.
2. Gestión automática de contactos salientes y blending para incrementar la productividad de los operadores.
3. Integración de voz y datos en las transferencias a las áreas de backend, mejorando la eficiencia en las comunicaciones con los clientes.
4. Grabación de llamadas, que asegure el contenido de los contactos establecidos.
5. Enriquecimiento de las comunicaciones con parámetros de negocio.
6. Mejoras de las funciones de supervisión y gestión de recursos humanos (WFM).
7. Mejora de los sistemas de evaluación de la calidad del servicio.
8. Integración de capacidades de comunicación con las aplicaciones de negocio.

La Solución

La nueva solución tecnológica de Seguros Santalucía cuenta con CIC, plataforma software all-in-one de Interactive Intelligence, con alta disponibilidad y redundancia geográfica para más de 400 posiciones, gestionando llamadas entrantes, emails, chat, fax, servicio de callback, marcador predictivo, IVR, grabación multicanal, grabación de pantallas, sistema de reporting multicanal y WFM de Interactive Intelligence.

La plataforma está basada en estándares como SIP, web services, etc. dispone de un sistema de monitorización para controlar todos los eventos procedentes de los Gateways y Servidores que soportan a la plataforma. Así mismo, CIC se ha integrado con el aplicativo de negocio de Seguros Santalucía con el fin de optimizar los tiempos de atención y la experiencia de los agentes y supervisores. El proyecto lo ha liderado Telefónica Soluciones y la implantación la ha ejecutado Nubeum (una compañía de Voiceware Comunicaciones).

Los Beneficios

El año 2010 ha supuesto para el Centro de Atención Telefónica la consolidación definitiva como Centro de Contactos al que el Cliente puede acceder por el canal de comunicación que desee.

Se arrancó el proyecto del nuevo modelo de funcionamiento para este Servicio, que estratégicamente contenía un requerimiento básico consistente en la mejora de la calidad en todos los procesos de Atención al Cliente.

El primer paso fue la implantación de la tecnología con funcionalidades CTI que nos ha ayudado a conseguir lo siguiente:

1. La posibilidad de gestionar diferentes canales de comunicación: fax, Web, teléfono, con una sola herramienta y que, en términos cuantitativos, ha supuesto para este Servicio la gestión de un total de 3.970.182 interacciones, de las que 2.794.682 han sido comunicaciones entrantes y 1.175.500 emitidas.

2. El poder realizar la grabación de las comunicaciones ha aportado, tanto a nuestros Asegurados, como a la propia Compañía, mayor seguridad y calidad en la gestión de los contactos.

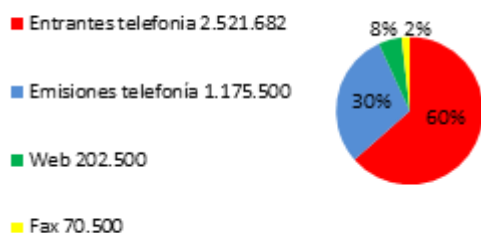
3. La exigencia y el encargo de este Servicio siempre ha sido cumplir con unos ratios de calidad excelsos en la Atención al Cliente, con la implementación de esta tecnología hemos alcanzado, durante el 2010, que el 94% de los Asegurados sea Atendido antes de 7 segundos. En 2009, antes de la implantación, el tiempo medio era aproximadamente 17 segundos, por lo que se ha conseguido reducir el tiempo de atención un 58,8%.

4. Con la funcionalidad de automatizar campañas de llamadas salientes se han realizado importantes acciones de marketing, participando en las campañas de Calidad, dirigidas por el Área de Marketing de la Compañía, llegando a impactar a 475.000 Asegurados.

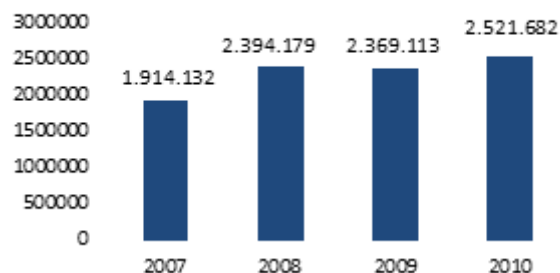
"...el Cliente puede acceder por el canal de comunicación que desee."

"Tras implantar CIC de Interactive, hemos reducido el tiempo de atención un 58,8%."

Distribución de interacciones 2010



Evolución Gráfica de Comunicaciones Telefónicas Entrantes



Este nuevo marco no es más que el inicio del proyecto futuro, cuyo objetivo es proporcionar a nuestros Clientes calidad, soluciones y confianza en su contacto con santalucía.



Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as an on-premise or cloud-based communications-as-a-service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

www.inin.com/es

© 2011 Interactive Intelligence. All rights reserved.

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Asia Pacific

Suite 6.1 Level 6 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

Spain

Edificio Cuzco IV
Paseo de la Castellana N° 141, Plata 8
CP: 28046 Madrid
+ 34 91 572 6755 voice
+ 34 91 572 6621 fax
info.spain@inin.com
Twitter: @ININ_ES