



Case Study

# MDS

A close-up photograph of a woman with blonde hair, smiling warmly. She is wearing a black headset with a microphone. Her hand is resting near her chin, and she is wearing a ring on her finger. The background is a blurred office environment with other people working.

# MDS

“Nacida en Portugal hace más de 35 años, se ha convertido en la corredora de seguros líder en Portugal”

# CASE STUDY: MDS

## DESAFÍO

Encontrar una herramienta que permitiera funciones mucho más allá de contestar y hacer llamadas. Era necesario encontrar una solución que diera la agilidad y la autonomía para mantenerse al día con la dinámica de los negocios y asociaciones de los clientes.

## SOLUCIÓN

Plataforma de contact center de última generación, basada en Cloud, omnicanal, y funciones como IVR, Inbound /Outbound Services, Scripts, Tickets, Chat, Reporting/Analytics, Quality y E-learning.

## RESULTADOS

Mejora en la calidad y eficiencia de la atención, verificada a través de los resultados del NPS. Posibilidad de responder a diversos modelos, tales como : responder a diversas operaciones comerciales: Inbound, telemarketing, campañas de venta cruzada, entre otros. Realización de + 100.000 llamadas y + 500.000 simulaciones de automóvil al año.

**“MDS se dedica al análisis y búsqueda de soluciones más competitivas en el mercado.”**



# MDS: ¡Proteger tu mundo es nuestra ambición!

Nacida en Portugal hace más de 35 años, se ha convertido en la corredora de seguros líder en Portugal, gracias a su determinación de ir cada vez más lejos.

Destaca por apostar por la especialización y el conocimiento, en red internacional, en las personas y en la tecnología. Innovó, creció y se convirtió así en un grupo multinacional especializado en consultoría y gestión de seguros y riesgos.

MDS se dedica al análisis y búsqueda de soluciones más competitivas en el mercado y que aseguren la mejor protección para sus clientes, para las familia y para sus activos, asesorándote en la elección del seguro que mejor se adapte a tus necesidades. De esta manera, garantizan que trabajan diariamente para asegurar a sus clientes un servicio diferenciado y riguroso.



**“Actualmente, pueden garantizar  
100,000 + llamadas y 500,000 + simulaciones  
de automóviles por año..”**



# CONTACT CENTER “IN-HOUSE”:

## un servicio diferenciador y de calidad.

Se presentan como el único Corredor de Seguros en Portugal que cuenta con un Contact Center in-house, con el objetivo de seguir ofreciendo a sus clientes un servicio diferenciador y de calidad.

Actualmente, pueden garantizar 100,000 + llamadas y 500,000 + simulaciones de automóviles por año.

A través de la implementación de la solución GoContact – facilitada por el socio de Telecomunicaciones NOS: ahora puede satisfacer diversas necesidades comerciales:

- Inbound
- Telemarketing
- Adquisición de clientes
- Campañas de venta cruzada
- Mejora de la calidad de la base de datos
- Gestión de clientes
- Retención





## “GoContact ha llegado para garantizar que nuestro enfoque esté en nuestro cliente”

El equipo de MDS proporciona un servicio global a los clientes y socios de MDS, con el máximo enfoque en la calidad y la eficiencia a través de soluciones flexibles de la A a la Z.

La implementación de la plataforma GoContact agregó valor, ya que mejoró la calidad del servicio garantizado, al responder con rapidez y eficazmente a los clientes, garantizando que el cliente esté siempre en el centro de la operación.





# Los resultados hablan por sí solos :

Utilizando los resultados del NPS (Net Promoter Score) - uno de los KPIs más valorados por MDS - es posible observar el impacto positivo obtenido tras la implementación de la solución tecnológica (valor de -100 a +100).

- Año 2021 – 45
- Año 2022 – 50
- Año 2023 (hasta mayo) – 72





# El impacto en los agentes de la operación

Desde el punto de vista de los operadores, la plataforma GoContact permitió obtener más autonomía, agilidad y rapidez en la gestión de los equipos.

Aseguran que gestionar el día a día de trabajadores y las líneas de atención es mucho más fácil.

El reconocimiento de que la plataforma es un activo muy positivo en la gestión diaria, es transversal a todos los equipos de atención y coordinación.





# Mejor forma de trabajar, mejor experiencia del cliente:

Refiriéndose también a los resultados de NPS, afirman que la satisfacción de sus clientes, desde que trabajan con GoContact, es notable.

La eficiencia que garantizan en la jornada laboral de sus equipos les permite sin duda dar un mejor servicio al cliente.





# Testemunho do Cliente



“El viernes 13 de marzo de 2020, tuvimos que hacer que todos nuestros equipos se fueran a casa, debido a la pandemia. No sabíamos cuándo regresaríamos a la oficina. El 16 de marzo de 2020 teníamos todas las líneas operando con normalidad y siendo atendidas por nuestros gerentes en sus hogares. Nada de esto hubiera sido posible si no nos hubiéramos cambiado a la plataforma GoContact en febrero de 2020, en el momento adecuado. La solución anterior nos ataba a la oficina. No podríamos atender a nuestros clientes durante meses. No queremos ni imaginar cuánto nos perjudicaría esto y el descontento que generaría.”

Inês Teixeira

Coordinadora Comercial – Retail Management



[www.gocontact.com](http://www.gocontact.com)

