Case Study

Divina Pastora

El Asegurado es lo más Importante

GO contact
a broadvoice Company

“Divina Pastora Seguros es una entidad aseguradora de ámbito nacional fundada en 1957 que cuenta con cerca de 800 empleados y colaboradores. Destaca una red comercial de 400 agentes que operan en un total de 60 oficinas distribuidas por toda España.”

Case Study: Divina Pastora

Desafío

Integrar en una única plataforma todas las interacciones que se realizaban con los clientes, es decir, implementar dentro de su sistema un software que les brindase la realidad de la Omnicanalidad. Y además contara con altas posibilidades de configuración y customización para poder conseguir sin necesidad de desarrollos específicos una integración limpia sus sistemas de trabajo.

Solución

Implementación de GoContact en su totalidad; dónde sus funcionalidades de analítica, configuración de herramientas específicas y APIs disponibles, garantizaron y continúan asegurando esa agilidad y autonomía que desde Divinapastora se requería.

Resultados

Mayor agilidad en las gestiones, con incrementos en las respuestas de entre un 15 y un 20%.

Unificación de todos los procesos con una única herramienta, que además está integrada con el CRM interno, reduciendo el tiempo de gestión de las consultas y aumentando la efectividad.

Las herramientas de analítica han llevado a facilitar el seguimiento y la toma de decisiones a la hora de priorizar y optimizar.

“Es hoy una entidad de previsión social que se encuentra entre las mayores por número de pólizas y de asegurados, ocupando una posición privilegiada en el ámbito de los seguros personales.”

Divina Pastora

Divina Pastora Seguros es, con más de 420.000 asegurados, la primera mutualidad española en número de socios. Dispone de un portafolio de productos que garantizan las prestaciones básicas con la mejor relación precio. Dónde destacan coberturas como Salud, Vida, Decesos, Accidentes, Hospitalización, Asistencia Veterinaria, Plan de Ahorro, Hogar, Defensa Jurídica Familiar y Carné por Puntos.

Con una marcada filosofía de orientación al cliente, el Grupo Divina Pastora trabaja constantemente en la mejora de sus canales de atención al asegurado. Cuenta con más de 50 oficinas distribuidas por toda la geografía española y una red de ventas muy consolidada, formada por más de 300 agentes.

La Atención al Cliente en el Sector Seguros

Los dos pilares básicos sobre los que descansa un departamento de Atención al Cliente en el sector seguros son saber escuchar y saber dar soluciones. Y para ello son imprescindibles la claridad y la transparencia en la información que se traslada.

“Nuestra relación con el cliente es el centro de nuestra actividad, enfocada a dar el mejor servicio al asegurado y poder dar una respuesta en el menor tiempo posible ya que se tratan temas muy sensibles relacionados con la salud.” - José Lerma (CIO).

La inmediatez y una gran agilidad en la gestión, ya sea en llamadas o en la gestión documental, son otras dos principales características en esta actividad, por eso es tan importante tener una buena plataforma de Contact Center, porque la relación con el cliente está implicada desde el primer momento en todas las prestaciones realizadas.

En la era de la Transformación digital la evolución en todos los sentidos es mucho más rápida y urgente, por eso necesitaban una solución que se adaptase a sus necesidades, junto con herramientas que canalizasen ese cambio. El cliente final, con estos cambios, se vuelve más exigente y es importante tener presente más que nunca que la Customer Experience debe evolucionar con la empresa.

“Son capaces de entender la problemática del cliente y dar una respuesta rápida a sus necesidades.”

La Integración y la Automatización con GoContact

La gran carga de contactos y la inmediatez en la gestión que se necesitaba hacían necesarias una integración urgente de todos los canales y una automatización de los procesos. Divina Pastora es una empresa en crecimiento y las herramientas on premise que había en el mercado no se adaptaban a sus necesidades. En GoContact encontraron lo que realmente necesitaban: Una herramienta cloud que fuese simple e intuitiva, además de solucionar las necesidades de configuración que tenían. GoContact no supuso largos desarrollos adhoc para adaptarse como ocurría con las otras plataformas.

Divina Pastora y GoContact se volcaron en el proyecto dese el principio mostrando las altas posibilidades de configuración y customización de la plataforma sin necesidad de desarrollos específicos con una integración limpia con sus proprios sistemas. Esto pudo ser posible gracias a las altas posibilidades de configuración de la herramienta y a las APIs disponibles. Con esto, proporcionaron desde el principio las funcionalidades que requería cada departamento.

“Podemos tener dos aplicaciones distintas trabajando de forma sincronizada como si fueran una.”

Las ventajas de la integración en Contact Center

El carácter native cloud de GoContact ha permitido a Divina Pastora dar soporte a parte de la integración de los distintos canales y a cualquier otra necesidad que pueda surgir en el futuro.

Además, la integración también se realizó con la base de datos interna, lo que agilizó la gestión de las consultas, proporcionando eficacia, sobre todo a la hora de tomar decisiones, priorizar y optimizar del lado de los supervisores.

“GoContact nos proporciona varias APIs con las que podemos trabajar y su aplicativo dispone de gran flexibilidad para conectarse con las nuestras, esto supone que podamos tener dos aplicaciones distintas trabajando de forma sincronizada como si fueran una, lo que proporciona un acceso inmediato a la información por parte de todos los departamentos/áreas. Esto permite una atención más rápida y completa, que se transforma en un mejor servicio a los clientes.” - José Lerma (CIO).

Testimonio del Cliente

“La satisfacción del cliente con el servicio recibido ya no es un extra, ahora debemos ir un paso más allá y GoContact nos ayuda a estar más cerca de la excelencia que buscamos.”

José Lerma - CIO

www.gocontact.com