



 altitude



MAPFRE ESPAÑA escolhe solução da Altitude Software para administrar seu Contact Center SI24

# MAPFRE ESPAÑA escolhe a Altitude Software para administrar seu Contact Center SI24



A MAPFRE, fundada em 1933, é a primeira companhia de seguros da Espanha e está presente em 43 países. Tem 36.744 funcionários e conta com aproximadamente 70.000 agentes e corretores. O Grupo possui uma das maiores redes de filiais na Espanha e na América Latina e tem 5.351 agências próprias no mundo todo (3.226 delas na Espanha e 2.125 no exterior). Adicionalmente, possui 6.124 agências de banco-seguros (4.923 na Espanha e 1.201 no exterior) e 1.876 acordos de distribuição que complementam sua capacidade comercial. Em 2010, a companhia atingiu 8,7 por cento de aumento das suas receitas, chegando a 20,470 bilhões de euros, mantendo sua liderança no mercado espanhol e latino-americano.

Em 2008, o Grupo MAPFRE criou a MAPFRE FAMILIAR, para a prestação de serviços de recebimento de sinistros, venda e contratação de apólices, gerenciamento de contas a receber, coberturas, informações comerciais, serviços de saúde para os clientes da organização e suporte para os clientes internos da rede de agências da MAPFRE.

*“O SI24 da MAPFRE ESPAÑA é um Contact Center multimídia real que evolui sintonizado com aquilo que cada cliente necessita, buscando ir além das suas expectativas. Esse centro de contato imediato, que aposta pela acessibilidade, resolução, excelência, personalização e proatividade, está sempre disponível, 24 horas por dia, em qualquer canal e idioma. Acreditamos que a Altitude Software está em linha com aquilo que nós precisamos hoje, por isso escolhemos essa plataforma”.*

*Elisa Pineda - Diretora de SI24 da MAPFRE ESPAÑA*

## Contact Center SI24 da MAPFRE ESPAÑA escolhe Altitude uCI

A MAPFRE ESPAÑA realiza as operações de contato com seus clientes por intermédio do seu Contact Center, SI24 agindo, assim, de modo independente entre eles. Hoje, o SI24 tem mais de 1.000 colaboradores com alto nível de especialização, que atendem a mais de 20 milhões de contatos por ano. (24x7, 365 dias), que é resultado da unificação dos centros de atendimento telefônico das empresas que hoje conformam a MAPFRE ESPAÑA. Antes dessa unificação, cada centro operava com aplicativos diferentes, empregando outros meios operacionais,

### MAPFRE

- Fundada em 1933, a MAPFRE é a primeira companhia de seguros da Espanha e está presente em 43 países.
- Tem 36.744 funcionários e aproximadamente 70.000 agentes e corretores.
- Possui 5.351 agências próprias e 6.124 de banco-seguros no mundo todo.
- O Grupo MAPFRE encerrou o exercício de 2014 com 26,366 bilhões de euros de receita.

Como parte do projeto, o CTI desenvolvido sob medida foi substituído por uma solução que garante uma evolução mais prática do SI24. A plataforma de TI foi unificada através de uma solução Avaya + Altitude, disponibilizando aos colaboradores ferramentas e recursos idênticos, independentemente do serviço ou campanha na qual trabalhem, resultando em um instrumento uniforme para o atendimento, seja qual for a área de negócios.

## Evolução e desenvolvimento próprios do SI24

O SI24 de MAPFRE ESPAÑA já possui desenvolvimento próprios que são feitos com base na plataforma Altitude uCI. Entre eles, um dos mais importantes é a **Ficha de Cliente**, que trouxe os seguintes aperfeiçoamentos:

- O *front-end* de atendimento é independente do canal, do setor para o qual o atendimento está sendo prestado (Saúde, Casa, Automóvel) e do serviço que o cliente solicita (assistência, comercial, etc.).
- O técnico usa a **Ficha do Cliente** para obter dados com os quais pode personalizar o atendimento o máximo possível, focando especificamente em solucionar a questão em um só contato.
- Os aplicativos de negócios são integrados com aqueles do Contact Center, gerando, entre outras coisas, a redução dos tempos de chamadas, já que as informações necessárias estão disponíveis em tempo real para oferecer o melhor atendimento.
- O SI24 possui estatísticas unificadas e dados de negócio referentes não só às informações telefônicas, mas também ao número de ligações, ao tempo investido em responder aos clientes, aos dados sobre o que originou as chamadas, etc.
- O Contact Center dispõe de dados históricos dos contatos dos clientes, seja qual for o canal que tiverem escolhido para estabelecer a comunicação.
- A disponibilidade de um único aplicativo para gerenciar os contatos resulta na redução dos períodos de treinamento.
- O CTI oferece roteamento inteligente, com o qual o cliente pode ser atendido de modo personalizado, encaminhando a chamada para o técnico mais adequado, se for o caso, para que a solicitação do cliente possa ser atendida e solucionada.

## BENEFÍCIOS PARA A ORGANIZAÇÃO

### Uma só ferramenta para atender aos clientes

- A unificação da plataforma de TI através de uma solução Avaya + Altitude, disponibiliza, aos colaboradores do Contact Center, ferramentas e recursos idênticos, independentemente do serviço ou campanha na qual trabalhem.

### Evolução prática e desenvolvimento próprios

- O SI24 da MAPFRE ESPAÑA realiza seus próprios desenvolvimento com base na plataforma Altitude uCI, aumentando a produtividade, reduzindo a dependência do departamento de TI, ajudando a produzir campanhas com rapidez e agilizando a emissão de relatórios.

A **Ficha do Cliente** é aplicada em todas as interações, independentemente do canal escolhido pelo cliente para entrar em contato com a organização (SMS, fax, e-mail, etc.). Unida às funcionalidades que a Altitude uCI proporciona, a **Ficha de Cliente** permite que os contatos recebidos ou enviados por esses canais sejam tratados com eficiência e distribuídos de modo automático entre as pessoas que trabalham nas plataformas, facilitando a acessibilidade e o contato do cliente com a MAPFRE por qualquer canal.

Adicionalmente, em seu website, a MAPFRE ESPAÑA oferece ao cliente a opção de **Call me back/Later**, de forma que o cliente pode ser contatado imediatamente ou indicar um horário adequado para ser atendido, graças ao suporte que a **Ficha de Cliente** fornece. A MAPFRE ESPAÑA coloca esta opção à disposição em plataformas móveis para iOS e Android.

## VANTAGENS DA SOLUÇÃO DA ALTITUDE

1. Aumento da produtividade para todos os perfis do SI24: técnicos, supervisores, gerentes da área e chefes de IT.
2. A uniformização dos aplicativos deu lugar a um fluxo de trabalho novo e disponibilizou novas funcionalidades que vinham sendo buscadas.
3. A Altitude se integra com a infraestrutura já existente no Contact Center da MAPFRE ESPAÑA (Avaya IP, Natural Vox e Nice).
4. Os Sistemas de TI têm suporte centralizado para todos os colaboradores e tipos de serviços e contam com uma única ferramenta de desenvolvimento para o front-end e o roteamento.

## Aumento da produtividade

O projeto aumentou a produtividade de três perfis do Contact Center: dos gerentes da área, das operações (técnicos especializados e seus supervisores) e dos sistemas de TI. Os primeiros são beneficiados pela infraestrutura uniforme, com recursos humanos distribuídos, e têm a possibilidade de criar serviços e campanhas com maior rapidez. Adicionalmente, têm mais independência em relação à área de TI no que diz respeito à configuração do roteamento das interações e à simplificação do processo de emissão de relatórios.

Os aplicativos baseados no Altitude Software foram atualizados e uniformizados, gerando um novo fluxo de trabalho e o conjunto de funcionalidades que os técnicos do Contact Center estavam buscando. Isto confere maior capacidade e adaptabilidade aos requisitos da empresa, com recursos multicanal, criação de *argumentações* e exemplificações, entre outras, resultando na redução do número de perfis, simplificação do acesso para o usuário e maior versatilidade para trabalhar em áreas diferentes. Em relação aos supervisores, o monitoramento das operações pode ser realizado agora em uma única ferramenta.

## DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- Altitude uCi
- Altitude voice Inbound
- Altitude voice Outbound
- Altitude Script Developer
- Altitude uSupervisor
- Altitude Unified Routing
- Altitude Easy Reporting

O departamento de Sistemas de TI, por sua vez, tem suporte centralizado para todos os colaboradores e tipos de serviços e contam com uma única ferramenta de desenvolvimento para o front-end e o roteamento. A plataforma Altitude é integrada à infraestrutura que já está presente no Contact Center da MAPFRE ESPAÑA, como é o caso da Avaya IP, Natural Vox e NICE.

**CONTACT CENTER DA MAPFRE ESPAÑA**

Llodio, 2- 1º planta  
28034-MADRID  
Tel. + 34 915811828

**Altitude**

Rua São Tomé, 86 - 14º andar, Vila Olímpia  
São Paulo, SP, Brasil  
Tel.: +55 11 3841 7100  
faleconosco@altitude.com