

AREA DE MARKETING

Roger de Lluria nº 8 – 03801 Alcoy

Teléfono 902 33 15 15

Fax 96 554 10 11

marketing@mutualevante.com



Alcoy, 13 de mayo de 2009

Asunto: Call Center

MUTUALIDAD DE LEVANTE lanza su nuevo servicio de Centro de Atención de contactos

(Contact Center). La aseguradora, en una apuesta por reforzar la relación con sus clientes, invierte en una novedosa plataforma de atención personalizada.

El mundo de las aseguradoras no puede permitirse dejar de invertir en sus clientes: en un sector en el que la relación con los clientes es vital, cada vez más, se hace necesario estar a la vanguardia de las últimas innovaciones tecnológicas para poder prestar un servicio de calidad. Sólo así, se puede estar preparado para ser más competitivo dentro de un sector tan tradicional y, aparentemente tan inmutable, como el de los seguros.

El motivo no es otro que la búsqueda de la excelencia en el servicio.

Mutuallidad de Levante, consciente de este escenario, decidió iniciar hace varios meses el ambicioso proyecto de implantación de su CONTACT CENTER, como parte de sus planes de marketing relacional. La empresa escogida por Mutuallidad de Levante para llevar a cabo la consultoría e implantación fue la firma SOLUTEL ©, compañía especializada en proporcionar servicios de valor añadido para la empresa dentro del ámbito de las redes multiservicio (VOZ/DATOS/VIDEO sobre una única red), aumentando y manteniendo el nivel de competitividad que exige el mercado actual, con el respaldo de CISCO ©, fabricante número uno a nivel mundial en su sector.

En Mutuallidad de Levante la solución partió de un análisis de uso y explotación de su red actual de voz. A partir de este momento Solutel recomendó a la aseguradora integrar la Telefonía IP con Cisco Call Manager e IPCC.

Desde Mutuallidad de Levante, algo que tenían muy claro era que el proyecto de implantar un Contact Center no era un gasto, sino una inversión, y se trataba de una inversión necesaria para asegurar una mejora en el servicio a sus clientes. "Con la implantación de este proyecto va a reducir el tiempo de espera de nuestros clientes a la hora de ser atendidos. La imagen de nuestra compañía va a mejorar significativamente con una gestión telefónica más eficiente e incrementando la productividad de nuestros empleados" comenta Carmina Serrano, responsable del departamento de atención al cliente de Mutuallidad.

Tras varios meses de trabajo y coordinación entre los distintos departamentos de Mutuality de Levante y Solutel, el servicio esta ya operativo y funcionando con éxito.

MUTUALIDAD DE LEVANTE – SEGUROS GENERALES
ÁREA DE MARKETING



ISO 9001