



El valor de una comunicación integrada

Mantener una comunicación efectiva con tus clientes puede hacer la diferencia entre el éxito o el fracaso de tu negocio. Para Avalian, empresa argentina de medicina prepaga, esto significaba la transformación de su entorno, con el objetivo de integrar su Contact Center, su telefonía y su plataforma de marketing, Salesforce.



Para optimizar la experiencia del usuario, Avalian creó un modelo integrado, mejorando la interacción entre sus colaboradores y sus asociados.



SINERGIA PARA EL ÉXITO

Gracias a la tecnología implementada, Avalian pudo:

Mejorar la experiencia: Minimizando la pérdida de atención del asociado, evitando el cambio que anteriormente existía entre una tecnología y la otra. Esto significó una mejora evidente en el servicio otorgado a sus asociados.



Optimizar sus procesos: Gracias a la información que brinda la herramienta, Avalian ha podido mejorar sus procesos internos, entendiendo mejor el comportamiento de sus agentes y sus asociados. Esto le permitirá en un futuro homologar la comunicación entre todos sus puntos de contacto, buscando afianzar un modelo omnicanal.



Integrar su estructura: Creando un modelo unificado de tecnología y telefonía, que le permite acceder a todas sus herramientas sin la necesidad de utilizar diferentes plataformas.



80

agentes de Contact Center operando



350

dispositivos conectados entre las oficinas de Buenos Aires y Rosario



150 000

asociados beneficiados

“Para nosotros, la implementación e integración de las soluciones de telefonía, Contact Center y Salesforce fue absolutamente transparente, cumpliendo con todos los objetivos planteados en nuestro plan y nuestras expectativas. A pesar de tener esta dinámica de trabajo con los colaboradores en sus hogares, mantuvimos la operación de un servicio altamente crítico, que no se puede cortar”

Julian Gassmann
Jefe de TI / Avalian



Visite nuestro sitio

Únase a la conversación

Oficinas Centrales en América:
Cisco Systems, Inc.
San José, CA

Oficinas Centrales en Asia Pacífico:
Cisco Systems
Pte. Ltd. Singapur

Oficinas Centrales en Europa:
Cisco Systems
International BV Amsterdam Holanda

Argentina: 0800 555 3456 · Bolivia: 800 10 0682 · Chile: 1230 020 5546 · Colombia: 1 800 518 1068 · Costa Rica: 0800 011 1137
República Dominicana: 866 777 6252 · El Salvador: 800 6600
Guatemala: 1 800 288 0131 · México: 001 888 443 2447 · Perú: 0800 53967 · Venezuela: 0800 102 9109