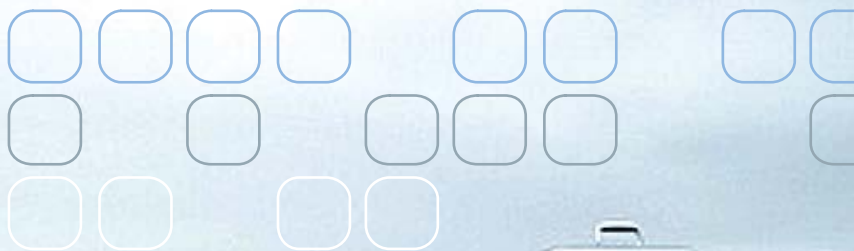


lanka



nuestras soluciones

Soluciones tecnológicas de productividad empresarial



Segucontacto™

Solución diseñada para optimizar los centros de contacto y mejorar la gestión de los asegurados

La transformación que han experimentado los centros de llamadas en centros de contacto, responde a la necesidad de contar con un sistema multicanal que proporcione un flujo de información no sólo en el servicio al cliente, sino también en áreas como marketing, ventas y cobros.

Segucontacto™ le permite transformar su centro de llamadas en un centro de contacto de última generación, ofreciendo un trato personalizado a sus asegurados y proveedores, y logrando al mismo tiempo interacciones efectivas a un menor coste.

Segucontacto™ proporciona un sinnúmero de posibilidades a las compañías de seguros, en cuanto a la coordinación de sus actividades de marketing, ventas, cobros y atención al asegurado, logrando así una mayor captación de nuevas pólizas y una resolución eficiente y eficaz de incidentes y reclamaciones, lo cual se traduce en un mayor índice de renovaciones de las carteras de pólizas.

La solución Segucontacto™ permite alcanzar un servicio de excelencia que se traduce en la satisfacción del cliente, logrando así su lealtad y permanencia.

Segucontacto™ ha sido desarrollada en base a las tendencias de calidad cualitativa, efectividad y productividad en los centros de contacto y de llamadas. Segucontacto™ promueve la automatización de las diversas actividades que implican interacción con el cliente, tales como la gestión de pólizas, gestión y resolución de incidentes y reclamaciones, entre otras. Dentro de las funcionalidades de esta solución destacan:

Incidentes y Siniestros:

- Automatización de los procesos de atención (workflow) en los diferentes ramos (salud, accidentes, automóvil, entre otros).
- Automatización de reglas del negocio, lo que facilita la toma de decisiones a los operadores.
- Gestión y asignación efectiva de los proveedores (como clínicas y talleres) en caso de siniestro.

Marketing:

Organización de campañas y proyectos de Marketing en pro de la captación de nuevas pólizas, del incremento de renovaciones y de la disminución de anulaciones.

Cobros:

- "Telecobro".
- Envío de estados de cuenta y notificaciones de vencimiento de los recibos o cuotas.
- Registro de la gestión del cobrador.

Generales:

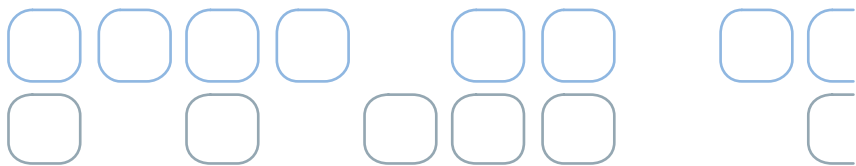
- Informes estadísticos sobre la calidad de servicio del centro de contacto, así como eficiencia y eficacia de sus operadores.
- Indicadores de gestión del centro de contacto.

lanka

Segucontacto™

nuestras soluciones

Soluciones tecnológicas de productividad empresarial



Tecnología para aumentar el valor de las empresas aseguradoras

Segucontacto™ permite a las aseguradoras reducir los costes, mejorar las ventas y aumentar la fidelidad de sus clientes

Segucontacto™ logrará en su negocio:

- Aumento de la eficiencia de los procesos: respuesta inmediata al mayor número de incidentes y siniestros.
- Asistencia inmediata y personalizada al asegurado.
- Herramientas para el control de gestión y motivación personal.
- Registro de las actividades de los cobradores y acciones a seguir.
- Automatización de procesos, y por tanto reducción de costes y tiempos en procesos de atención y consolidación de información.
- Menor inversión y riesgo: control interno del sistema, autonomía e independencia para desarrollo de funcionalidades y mejoras.

Segucontacto™ permite a supervisores y agentes del centro de Atención del Asegurado las siguientes funciones:

- Acceder desde una sola pantalla a toda la información relacionada con las actividades que ha realizado con el asegurado, mediadores y personal de otros departamentos.
- Disponer de una bandeja integrada y unificada con todas las fuentes posibles de contactos (Web, email, fax, teléfono, redes sociales).
- Gestionar de manera automatizada, profesional y consistente los siniestros, incidentes, solicitudes, quejas, reclamaciones o sugerencias que reciben.
- Automatizar los procesos y acciones que se realizan controlando el alcance y costes de las actividades post-venta de acuerdo a cada cliente.
- Realizar seguimiento de todas las solicitudes, escalando y gestionando cada una de ellas desde el contacto inicial hasta su solución.
- Trabajar en colaboración con otros agentes u otros departamentos con facilidades para compartir información de los casos recibidos y administrar la documentación disponible.
- Definir procesos y flujos de trabajo con el equipo comercial, para que cuando se detecte una oportunidad de ventas la persona interesada reciba una atención óptima.
- Mejorar la comunicación con asegurados, mediadores y subcontratados a través de portales de autoservicio en los que puedan visualizar el estado de sus casos, comisiones y solicitudes.

Lanka ha observado y estudiado los procesos internos del mercado asegurador en torno a los procesos de interacción con el asegurado y proveedores. El conocimiento de estos procesos, junto con las exigencias particulares de cada aseguradora, la satisfacción del cliente y nuestros principios de productividad empresarial, nos ha permitido ofrecer una solución tecnológica basada en una visión estratégica, logrando así un sistema integral de contacto con el cliente.