

Seguros Universales Innovación Tecnológica Con Propósito



Universales con su aliado estratégico Avaya fortalecen el crecimiento de sus operaciones optimizando los niveles de servicio.

El departamento de Informática trabaja en la innovación total y permanente. En él se marca la pauta a nivel tecnológico en el mercado de seguros. Buscan constantemente proveer al negocio las herramientas y plataformas tecnológicas que les permite progresar y adaptarse a las necesidades de sus clientes internos y externos de forma expedita.

Solidez Reconocida

Líder en el mercado con más de 55 años de trayectoria, innovando en sus productos adecuándolos a las necesidades de sus clientes, utilizando tecnología de vanguardia. La compañía cuenta con certificaciones de firmas internacionales como: ISO 9001-2015 en todos sus procesos; World Confederation of Businesses (Worldcob), el cual garantiza que la empresa cumple con los programas de responsabilidad social empresarial en relaciones laborales, sociales y en impacto ambiental entre otros.

Desde el 2014 forma parte del ranking a nivel Latinoamericano, por cuarto año consecutivo ocupa el Primer Lugar como la Mejor Empresa para Trabajar en Centroamérica, y se encuentra posicionada en el Top 05 de las mejores empresas para trabajar de América Latina; reconocimiento otorgado por Great Place To Work.



“Este sistema completó las necesidades de nuestros clientes, ha sido de gran valor contar con un gran aliado estratégico como Avaya”

—José Moreno,
Jefe de Infraestructura Tecnológica,
Seguros Universales.

Ha sido once veces premiada con el reconocimiento a la Excelencia, otorgado por la Asociación de Corredores de Seguros ACORDES, única aseguradora en obtener este galardón desde su institución, por brindar el mejor servicio y optimizar la atención a los intermediarios, por mantener esa relación de confianza y eficiencia.

La innovación, el compromiso y la adaptabilidad al cambio son parte de la cultura de Universales, por lo cual pretende trascender a través del tiempo, de generación en generación.

Crecimiento e Innovación

Uno de los enfoques de la compañía ha sido evolucionar en sus servicios, comprometida con la seguridad y bienestar de sus clientes internos y externos; por lo que se enfoca en adecuar los mejores programas y equipos para una atención rápida, cordial y eficiente, por ello necesita contar con aliados estratégicos que ayuden a cumplir con la Innovación.

Para lograr esto, Henry Castillo, Gerente de IT, José Moreno, Jefe de Infraestructura Tecnológica del Departamento de IT de Seguros Universales y su equipo de profesionales, crean estrategias y alianzas para proveer a la compañía las herramientas y plataformas tecnológicas que les permite progresar y adaptarse a las necesidades de sus clientes internos y externos de forma expedita.

“Trabajamos diariamente en la innovación por ello Universales ha alcanzado sus objetivos marcando la diferencia en el mercado”. “El departamento de IT no es considerado un generador de gastos, sino como un apoyo a la compañía, proveemos las soluciones para mantener y fortalecer el liderazgo de Seguros Universales en el mercado”.

En nuestro negocio; “Una llamada perdida o mal atendida es inaceptable, y nuestra meta es que nuestros clientes, siempre estén satisfechos” comenta José Moreno.



“El departamento de IT no es considerado un generador de gastos, sino como un apoyo a la compañía, proveemos las soluciones para mantener y fortalecer el liderazgo de Seguros Universales en el mercado.”

—José Moreno,
Jefe de Infraestructura Tecnológica,
Seguros Universales.

Contacto Asegurado

El proyecto de la implementación en el cambio de planta telefónica a IP Office Server Edition R11, fue liderado por José Moreno y su Coordinador Técnico Gerson Yol; logrando el dimensionamiento adecuado de la ejecución posterior, sus riesgos y la mitigación de los mismos.

Este proceso que representaba un alto riesgo al hacer la migración, pues es la fuente principal de contacto para la compañía y cuenta con más de 250 extensiones y usuarios especiales. “Este sistema completó las necesidades de nuestros clientes, ha sido de gran valor contar con un gran aliado estratégico como Avaya” comenta Moreno.

Para mantener el servicio operativo, sin interrupciones y lograr la configuración correcta y al sobrepasar los retos que implicaba todo el proceso, se logra avanzar a la próxima fase, que tenía como objetivo satisfacer la necesidad de generar Movilidad a los clientes internos de Seguros Universales.

En esa fase, el área de Infraestructura Tecnológica del Departamento de IT se enfocó también en temas de licencias de One X Mobile para accesos fuera de la oficina y continuidad del negocio, logrando una experiencia totalmente satisfactoria entre estos usuarios y replicando las bondades de AVAYA en cualquier teléfono inteligente. “Es como estar en la oficina, es muy fácil. Tenemos una mesa de servicio que debemos de atender en cualquier horario, por ello ha sido una excelente herramienta que nos ha hecho automatizar procesos, con ella recibimos, desviamos o trasladamos llamadas de un lado a otro no importando donde estemos” Comenta Moreno.

La última fase de implementación fue la colocación del Contact Center, que nació como una iniciativa de calidad y una mejora a la gestión de atención al cliente, pero al descubrirse las capacidades del sistema, se hicieron unas nuevas adiciones con grandes resultados, así como reportería y análisis. “Se adquirió el sistema al inicio con un fin diferente, sin embargo, el usuario se familiarizó al instante, generando varias ideas que generaban valor al proyecto del sistema de Contact Center”, comenta Moreno.

Por su parte, ECSSA, partner de Avaya fue clave para el buen desarrollo del proyecto, “La experiencia técnica y logística del equipo de Avaya, así como la disposición de servicio fueron pilares para el éxito en todas las fases del proyecto”. Agrega Moreno.

Comunicación Fluida

Moreno comenta que entre los principales beneficios y logros del proyecto está la comunicación constante, fluida y posible desde cualquier lugar. “Internamente no se pierde ninguna llamada, todo el tiempo alguna persona está respondiendo, estando en la oficina o no, eso para nosotros, nos genera un impacto muy grande”, elevando los niveles de satisfacción de clientes internos y externos.

Además, la posibilidad de hacer Control y Gestión de Atención de llamadas, vital para Seguros Universales, compañía que constantemente está conectada con sus clientes con la certeza de que Avaya genera estabilidad en todo sus productos, es fuente de tranquilidad para el equipo de José Moreno.



Desafío

Actualización y migración de planta telefónica, generación de movilidad para empleados y la incorporación de un Contact Center para apoyar procesos de gestión y mejoras en niveles de servicio.

Valor Proporcionado

Solución tecnológica de soporte en procesos comerciales y operativos con impacto en métricas de satisfacción.

Soluciones

- IP Office
Server Edition R11
- Contact Center
IPOCC (IP Office
Contact Center)

El trabajo en equipo es un elemento que llena de satisfacción a Moreno. En conjunto con su equipo directo, y del gerente de IT, Henry Castillo, han generado una gran credibilidad dentro de la compañía, que viene avalada en muchos proyectos. “Solo tomamos la mejor tecnología en base a las investigaciones que hacemos; de esta forma confiamos en proveer la mejor solución para la aseguradora” agrega Moreno.

Para Moreno, el futuro de Universales, a nivel de tecnología es continuar acoplándose a las nuevas tendencias, como hasta ahora, seguir dando paso a mejoras y apoyar a la compañía con su misión de marcar la pauta con pasión, en la innovación de productos, que satisfacen las necesidades de todas las generaciones.

Acerca de ECSSA

Empresa líder en tecnología empresarial. En ECSSA diseñan, proveen, integran y operan Soluciones Tecnológicas. Brindan un servicio de alta calidad con el respaldo de las mejores marcas y con el soporte de personal altamente calificado. Más información en www.ecssa.com

Acerca de Seguros Universales

La aseguradora ha marcado su liderazgo con más de 55 años de trayectoria con innovación en sus productos adecuados a las necesidades del mercado del país. Con los reconocimientos obtenidos refleja que no solo está enfocado en sus clientes externos sino que también en sus clientes internos, sus colaboradores. Uno de los enfoques de la compañía ha sido evolucionar en sus servicios y desarrollar programas tecnológicos, siendo pioneros en el mercado asegurador. Más información en www.universales.com

Acerca de Avaya

Avaya es líder mundial en sistemas de comunicaciones para negocios. Provee servicios de comunicaciones unificadas, centros de contacto y servicios relacionados a compañías y organizaciones a escala mundial, directamente y por intermedio de sus socios. Numerosos clientes le han confiado los servicios de comunicaciones de la más reciente tecnología para mejorar su eficiencia, posibilidades de colaboración, servicios y competitividad. Más información en www.avaya.com.