

# AVAYA

## POR SEXTO AÑO CONSECUTIVO, UNIMED FEDERAÇÃO/RS ES RECONOCIDO CON EL PRIMER LUGAR DEL PREMIO NACIONAL UNIMED EN SU CATEGORÍA

**Unimed**   
Federação/RS

[www.unimed.coop.br](http://www.unimed.coop.br) 

**2 millones de  
clientes**

**497 municipios  
atendidos**

**27  
singulares**

**13,900  
colaboradores**

**16,500 médicos cooperativistas**

Con una asociación duradera de más de 10 años, Unimed Federação/RS encontró en Avaya y Consagra TI los socios tecnológicos ideales para enfrentar los desafíos de crecimiento, servicio y experiencia del cliente. En enero de 2014, la empresa inició un proyecto para implementar su servicio de relación directa con el cliente y ofrecer servicio a Unimed, afiliada al estado.

Hasta entonces, cada unidad era responsable de la atención en su región, sin una estructura centralizada. Después de un mapeo exhaustivo de las necesidades de sus Singulares (Unimeds en cada región) y sus clientes, se hizo evidente que muchos no contaban con la infraestructura necesaria para mantener su propio Call Center 24x7 (veinticuatro horas al día, siete días a la semana). Frente a este escenario, la Federación/RS decidió implementar un Contact Center en Porto Alegre, brindando a sus Singulares, calidad y servicio estandarizado.

A lo largo de esta década, han surgido nuevos desafíos, impulsados por los cambios en el comportamiento de los clientes, quienes han comenzado a adoptar preferentemente los canales digitales en sus interacciones diarias. Asimismo, la crisis sanitaria mundial ha exigido flexibilidad y rapidez en la toma de decisiones por parte de las empresas. La asociación entre Unimed Federação/RS y Avaya demostró ser vital para enfrentar estos desafíos, enfrentar las transformaciones del mercado y garantizar una respuesta efectiva, incluso durante períodos de crisis como lo fue la pandemia.



**La expansión del canal tuvo como objetivo brindar a los clientes una variedad de opciones para interactuar de manera conveniente y efectiva, en línea con los estándares y preferencias tecnológicas actuales.**

**SOLUCIONES**

**Avaya Aura:**

- 25 agentes AXP On Premise
- 55 extensiones de BackOffice y Administrativo

**IP Office (licencias):**

- 24 Power User
- 25 Office Worker
- 03 extensiones de Terceros Canales

**Canales Digitales:**

- Correo electrónico, Messenger, WhatsApp, Chat, Instagram

## Voz y Digital: una ruta fluida y un servicio acogedor

Permitiendo una mayor autonomía para sus clientes, Unimed Federação/RS ha ampliado significativamente sus canales de atención en los últimos años. Cuando identificó un aumento significativo en el uso de canales digitales, incorporó el correo electrónico, el chat, las redes sociales y WhatsApp en su Centro de Atención al Cliente, integrándolos con el bot utilizado en todo el Sistema Unimed. Esta iniciativa tenía como objetivo brindar a los clientes una variedad de opciones para interactuar de manera conveniente y efectiva, en línea con los estándares y preferencias tecnológicas actuales.

Al integrar soluciones digitales, la Federación aumentó su eficiencia operativa, distribuyendo mejor las interacciones entre sus canales de atención y reduciendo el tiempo de espera para las respuestas, además de automatizar consultas básicas que no requieren respuestas de agentes humanos. Otro punto positivo para la cooperativa es la disponibilidad, alcance y accesibilidad de su servicio, permitiendo el acceso a sus servicios 24/7.

La preocupación por la experiencia del beneficiario es otro tema de total relevancia para la institución. Con una solución que permite mapear el recorrido completo, proporcionando un historial de servicio detallado, se observó lo fácil que era anticipar la resolución de demandas y personalizar los enfoques.

**"El cliente no quiere tener un problema, pero cuando sucede, quiere resolver su demanda en el primer contacto y utilizando el canal de atención de su elección. Actualmente, el paciente puede iniciar el servicio en un canal y migrar al otro, sin perder el contexto ni tener que repetir todo nuevamente".**  
 - Ronisia Padilha, Gerente de Relaciones Unimed Federação/RS.

## ¡Monitoreando, analizando y mejorando!

Solo una solución con potentes herramientas de análisis puede crear información para las mejoras necesarias. Es el caso de la solución de Avaya, que proporciona elementos fundamentales para evaluar el desempeño de los agentes y canales de atención, además de mapear las preferencias de los clientes, potenciando mejoras significativas.

Con los reportes de los canales digitales, la empresa tiene visibilidad en su operación, a partir de datos relevantes que permiten:

- Mejorar el servicio al cliente;
- Brindar mejores experiencias;
- Comprender mejor al cliente e identificar tendencias;
- Tomar decisiones más rápido;
- Desarrollar, monitorear y evaluar el desempeño de los agentes;
- Evolucionar estratégicamente de acuerdo con las demandas de la empresa.

**"Todo el esfuerzo para brindar la mejor atención a nuestros beneficiarios de Unimed Federação/RS ha resultado en reconocimientos y premios. En 2023 fuimos elegidos por sexto año consecutivo como el mejor Centro de Relacionamiento de Brasil, en la categoría Federaciones, en comparación con las demás Unimeds."** - Ronisia Padilha, Gerente de Relaciones de Unimed Federação/RS.



## Acerca de Unimed Federação/RS

Fundada el 25 de junio de 1972, Unimed Federação/RS lidera el Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, que cubre el 100% del territorio de Rio Grande do Sul y está compuesto por 27 Unimeds Singulares, Unimed Central de Serviços, Uniair (transporte aeromédico y taxi aéreo), Unicoopmed, Instituto Unimed/RS, Casa da Memória Unimed Federação/RS y el holding RS Empreendimentos S/A. Forma parte de Unimed do Brasil y constituye, con las Federaciones de Unimeds de Santa Catarina y Paraná, Unimed Mercosur. Coordina las acciones político-institucionales del Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, asesorando también a los Afiliados en los aspectos administrativo-operativos, educativos, de comunicación, marketing y gestión.



## Acerca de Consagra TI

A lo largo de estos 10 años, Consagra TI se ha caracterizado por ofrecer a sus clientes lo mejor del mercado en soluciones de comunicación unificada y automatización de Call Center, implementando, además de la automatización de voz, todos los demás canales disponibles en la actualidad (Mensajería como WhatsApp/Telegram, Chat, correo electrónico y redes sociales). Entre las soluciones que integra, Avaya es su principal socio, donde, durante estos años, en conjunto, ofrece a los mercados de Rio Grande do Sul y Brasil, soluciones de vanguardia de este fabricante, líder mundial en su segmento.

## Acerca de Avaya

Las empresas se forjan a partir de las experiencias que ofrecen. Cada día, millones de esas experiencias son generadas por Avaya. Las organizaciones confían en Avaya para ofrecer soluciones innovadoras que hagan frente a algunos de sus mayores desafíos y objetivos, dándoles la posibilidad de involucrar a sus clientes y empleados de forma que obtengan los mayores beneficios.

Las soluciones de centro de contacto y comunicaciones de Avaya permiten experiencias de cliente inmersivas, personalizadas e inolvidables para impulsar el crecimiento del negocio. Al tener libertad para elegir tu camino, no hay límites para las experiencias que Avaya te puede ayudar a crear.

