

Altitude Software y Mapfre Familiar galardonados con el Premio a la Innovación en los Servicios Multicanal

Altitude Software y MAPFRE FAMILIAR han sido reconocidas con el Premio a la Innovación en los Servicios Multicanal, entregado ayer miércoles, 28 de septiembre, durante la celebración de la II Edición de los Premios organizados por IContact Center

El C@C24, Contact Center de MAPFRE FAMILIAR, ha implantado la solución multicanal de Altitude, Altitude uCI, en 2011. La Ficha Cliente, desarrollada con la plataforma Altitude CTI, ha supuesto un importante hito en el C@C24, a nivel operativo y como medio hacia la multicanalidad. Esta aplicación es utilizada por más de 1.000 profesionales expertos, para atender más de 20 millones de contactos anuales.

Los canales incorporados han sido el fax, e-mail, call me back/later, Internet y SMS, cuya atención se efectúa mediante la aplicación de agente Ficha Cliente, de manera similar a una llamada telefónica. Todos los canales tienen enrutamiento inteligente, atención por campaña e histórico de contactos. Las solicitudes realizadas desde Internet OIM (Oficina Internet de Mapfre) y el Portal Mapfre se transforman en e-mails, que se atienden en el C@C24 a través de la Ficha Cliente.
