

INDUSTRIA

Seguros · Programa de fidelización

SERVICIO

Asesoramiento jurídico a asegurados

SOLUCIÓN

CRM omnicanal y Callbots

BUSINESS CASE · CRM & CALLBOTS

Más de **11.500 casos** al mes con un asesoramiento **más ágil** y cercano

WHY NOT BETTER?

WHY NOT BETTER?

WHY NOT BETTER?

Club Mapfre ofrece un servicio de **asesoramiento jurídico** a los asegurados de Seguros MAPFRE a través de **Cristalware Consulting Services**, empresa de asesoría jurídica que incorpora la tecnología de Vozitel. Con ella ha optimizado sus procesos, mejorado la eficiencia operativa y garantizado la privacidad de sus clientes, apostando por la tecnología como aliada en el asesoramiento y la fidelización.

Casos gestionados al mes

+11.500

Llamadas entrantes por agente al mes

+470

Contactabilidad diaria

+37%

Llamadas abandonadas*

0%

Retos

Asesoramiento efectivo

Ofrecer un asesoramiento jurídico de calidad y un seguimiento cercano de cada cliente.

Contactabilidad

Un servicio que exigía atención personalizada y una alta contactabilidad, también en picos de demanda.

Privacidad

Garantizar la privacidad de los usuarios y contar con profesionales especializados en su vertical.

Funcionalidades implementadas

Callbots

Automatizan la atención inmediata o de primer contacto, sobre todo en periodos de alta demanda.

Oportunidad

Absorben los picos de llamadas como recepcionista virtual, envían avisos, confirman acciones por email y SMS y hacen encuestas de satisfacción.

CRM omnicanal

Un CRM personalizado y adaptado a los requerimientos de Club Mapfre, con una contactabilidad omnicanal efectiva.

Oportunidad

Todo el historial de contacto en un mismo expediente y análisis en tiempo real del comportamiento del cliente para reorientar recursos.

Consultoría especializada

El asesoramiento de profesionales especializados en su vertical de negocio.

Oportunidad

Una visión estratégica para diseñar los mecanismos más eficientes para cada campaña y cliente.

Así se gestiona una consulta

1

Consulta recibida y confirmada con su ID.

2

Tipificación y asignación al asesor.

3

Contacto por llamada, email o portal.

4

Respuesta y encuesta de satisfacción.

¿Por qué Vozitel?

- Callbots con IA que atienden los picos de demanda sin sobrecargar a los agentes.
- Plataforma 360° y omnicanal: CRM, marcador y centralita virtual con voz, SMS, WhatsApp y email.
- Sistemas avalados por la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información, para proteger los datos de cada asegurado.

El resultado: un servicio que **escala sin perder cercanía**. Los Callbots absorben la demanda de primer contacto y el CRM centraliza cada consulta, de modo que los asesores dedican su tiempo a lo que aporta valor al asegurado.

Resultados

+11.500

casos gestionados cada mes en el servicio de asesoramiento

+470

llamadas entrantes atendidas por agente al mes

+37%

de contactabilidad diaria

0%

de llamadas abandonadas en los proyectos robotizados

* En proyectos robotizados.

Además

- **Atención inmediata** en periodos de alta demanda gracias a la recepción virtual.
- **Avisos y confirmaciones automáticas** por email y SMS en cada fase de la consulta.
- **Encuestas de satisfacción** para conocer el perfil y la opinión de cada cliente.
- **Historial único** por expediente: el contacto con el cliente nunca se pierde.
- **Análisis en tiempo real** del comportamiento de los clientes durante las llamadas.
- **Mejor experiencia de cliente (CX)** y una gestión de consultas más ordenada.

Quién hace qué

Club Mapfre

Programa gratuito de ventajas para los asegurados de Seguros MAPFRE, que incluye servicios de asesoramiento.



Cristalware

Empresa de asesoría jurídica con profesionales especializados que atienden cada consulta.



Vozitel

Tecnología: Callbots con IA, CRM omnicanal personalizado y consultoría especializada.

Tecnología al servicio del asesoramiento

Club Mapfre y Cristalware apuestan por la tecnología de Vozitel como aliada para fidelizar a los asegurados con un servicio innovador y adaptado a sus necesidades.

¿Hablamos?

Descubre cómo los Callbots y el CRM omnicanal de Vozitel pueden ayudarte a escalar tu atención.

web.vozitel.com · hola@vozitel.com · 910 841 500