



Los beneficios de una comunicación integrada



Desde el inicio de sus operaciones, Avalian, una empresa de medicina prepaga de Argentina, ha trabajado comprometida por el bienestar y la salud de todos sus asociados. Guiados por sus valores, su trabajo se ha focalizado en la experiencia de las personas, buscando entender sus necesidades para brindar un servicio integral y personalizado. Sus fuertes orígenes cooperativos, su sentido de pertenencia y la convicción diaria de sus colaboradores, le ha permitido expandir su negocio alrededor de todo el país, manteniendo una operación exitosa durante más de 45 años de trayectoria.

Hoy, luego de décadas de crecimiento, Avalian cuenta con más de 400 agencias y más de 45 centros de atención, que representan una fuente de trabajo para más de 720 colaboradores, brindando servicio a más de 160.000 asociados. Guiados por su propósito y convicción de mejorar continuamente, la empresa sigue evolucionando para enfrentar los desafíos del futuro y asegurar el cuidado de sus asociados y colaboradores.

Capacidad de integración: el factor clave de la implementación

Como parte de su evolución, Avalian se propuso integrar y unificar dos puntos clave de su infraestructura: su telefonía y su Contact Center. El desafío era llevar a la organización a estar en la vanguardia tecnológica, de la mano con el crecimiento de las unidades de negocio y los propósitos planteados desde la Gerencia General: ser más ágiles, simples y empáticos, siempre de la mano de la innovación.

Desde la Gerencia de Desarrollo Organizacional, sector fundamental de soporte y búsqueda de soluciones para la operación, comenzaron la búsqueda de una solución tecnológica que integre las comunicaciones y a su vez garanticen la seguridad de la información, inicialmente de su Centro de Contacto y luego en toda su red de telecomunicaciones. Así fue como Avalian se unió a trabajar con Cisco para iniciar el proyecto.

Los desafíos de una implementación a nivel nacional

El desafío de implementación no era sencillo la diversidad geográfica y multiplicidad de actores que formaron parte de él fueron elementos claves a tener en cuenta para la planificación, la comunicación y los avances certeros en cada etapa.

Se trabajó en etapas, dándole foco a la telefonía corporativa para ir avanzando a pasos certeros e ir aprendiendo sobre la tecnología y luego poder avanzar en los sectores más críticos en los que el margen de error era mucho menor, como es el caso del Contact Center.

“La alianza con Cisco fue estratégica para nosotros, porque a su vez atravesamos otro proceso clave de evolución y transformación, como es la implementación del CRM de Salesforce. Cisco nos permitió una integración completa de las llamadas en ese proceso”, comentó María José Amos, Gerenta de Desarrollo Organizacional quien además resaltó el gran trabajo en equipo de los sectores de tecnología e infraestructura de Avalian y los miembros de BGH Tech Partner.

Tecnología inteligente frente al COVID-19

Al empezar la implementación del Contact Center, también comenzaron las restricciones de movilidad impuestas globalmente por la pandemia. Esto requirió una acción inmediata por parte de Avalian.

Internamente, la empresa pudo contar con el potencial de Cisco para que los agentes de atención telefónica puedan continuar operando desde sus hogares. Para lograrlo, se apoyaron en la plataforma de Cisco Jabber, la cual les permitió seguir brindando atención de manera remota y segura, minimizando el impacto de cara a los asociados, garantizándoles la calidad del servicio y la atención en un momento tan complejo.



“Para nosotros, la implementación e integración de las soluciones de telefonía, Contact Center y Salesforce fue absolutamente transparente, cumpliendo con todos los objetivos planteados en nuestro plan y nuestras expectativas. A pesar de tener esta dinámica de trabajo con los agentes en sus hogares mantuvimos la operación de un servicio altamente crítico”.

Julian Gassmann

Jefe de Infraestructura
Avalian

Números que importan



80
agentes de Contact
Center operando



350
dispositivos conectados
en todo el territorio nacional



BENEFICIOS OPERATIVOS

Mejor Experiencia

La transición de una trama analógica a una trama IP permitió alcanzar mayor visibilidad real sobre nuestros centros de atención y garantizar un soporte mayor, mejorando nuestra calidad de voz, de sonido y de los tiempos de conexión. Esto mejoró notablemente la experiencia tanto del usuario como del agente.

Capacidad de integración

La integración de las soluciones Cisco le permitió al equipo de Avalian crear una plataforma unificada de tecnología y colaboración, facilitando el trabajo de los agentes e integrando el modelo de funcionamiento.

Datos analíticos de comportamiento

Los datos analíticos provistos por la herramienta le permiten al equipo de Avalian recopilar métricas, comentarios e información sobre el comportamiento de usuarios y agentes, brindando una visión clara del funcionamiento de cada área, así como las oportunidades de mejora en cada una de ellas.

Implementación y asistencia remota

Las facilidades y herramientas que brindan las soluciones Cisco le permitieron a la empresa continuar con su proceso de implementación de manera remota, sin descuidar sus áreas críticas de operación. Considerando que, al ser una empresa relacionada al área de la salud, el volumen de requerimientos y solicitudes aumentó notablemente durante la emergencia sanitaria.

“Poder contar con información clara y precisa nos permite no sólo brindar soluciones más completas sino contar con trazabilidad, seguridad y cuidado de las personas con mayor precisión. Cisco le aporta a Avalian la integralidad en las comunicaciones que una organización en plena expansión necesita”

Julian Gassmann

Jefe de Infraestructura
Avalian

El futuro: una experiencia omnicanal

Considerando la extensión de su operación y la importancia de brindar una experiencia integral a sus asociados a través de sus diferentes puntos de contacto, el principal objetivo de Avalian a mediano plazo, es estandarizar el comportamiento y la atención de la tecnología implementada a través de sus más de 45 centros de atención en todo el país.

“La implementación de Cisco fue un éxito clave para Avalian, tuvo sus complejidades, pero con agilidad los equipos se iban adaptando y resolviendo rápidamente. El funcionamiento de la tecnología tanto para nuestros colaboradores, como para el asociado que usa todos los días nuestro servicio fue transparente. Adoptar la tecnología Cisco nos permitió responder exitosamente ante las necesidades que tuvimos durante la pandemia. Sin eso hubiera sido muy complejo mantener el nivel de servicio”

María José Amos

Gerenta Desarrollo Organizacional
Avalian

“Para Cisco, este proyecto fue la primera integración de Salesforce en Argentina lo cual significó un desafío para todos. La verdad, me gustaría destacar el trabajo en equipo y el aprendizaje que tuvimos en conjunto. Creo que para Avalian, sumar a su negocio la tecnología Cisco le permitirá escalar sus soluciones sin inconvenientes”

Fernando Leanza

BGH Tech Partner

Imagine lo que su compañía puede lograr con la tecnología de Cisco. Nuestros expertos están preparados para ayudarle. Para descubrirlo contáctenos haciendo [clic aquí](#).

Soluciones implementadas

Solucion de CUCM para el funcionamiento de terminales IP y Contac Center

Solución de Webex Team y Webex Meeting

Instalación y configuración de Routers ISR series 4000

Implementación de Cisco Contact Center para 50 posiciones.

Desarrollo para la integración entre la plataforma CRM Salesforce y UCCX

Instalación y configuración de 209 Teléfonos IP

Instalacion y configuracion de Cisco Webex Room Kit Plus

Implementacion de registro de grabaciones - Calabrio

Visite nuestro sitio

Únase a la conversación



Oficinas Centrales en América:
Cisco Systems, Inc.
San José, CA

Oficinas Centrales en Asia Pacifico:
Cisco Systems
(USA) Pte. Ltd. Singapur

Oficinas Centrales en Europa:
Cisco Systems
International BV Amsterdam Holanda

Argentina: 0800 555 3456 • Bolivia: 800 10 0682 • Chile: 1230 020 5546 • Colombia: 1 800 518 1068

Costa Rica: 0800 011 1137 • República Dominicana: 866 777 6252 • El Salvador: 800 6600

Guatemala: 1 800 288 0131 • México: 001 888 443 2447 Panamá: 001 866 401 9664 • Perú: 0800 53967 • Venezuela: 0800 102 9109

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y fax están listados en el sitio de Cisco en la siguiente dirección web: www.cisco.com/go/offices.

© 2021 Todos los derechos reservados. Cisco y el logo de Cisco son marcas o marcas registradas de Cisco y/o sus filiales en los Estados Unidos y otros países. Para ver una lista de las marcas de Cisco, visite el siguiente URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de la palabra socio no implica una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1110R)

