

Lo specialista nelle assicurazioni di viaggio migliora l'esperienza del cliente con Colt

Nome del cliente:

ERV Italia

Settore:

Assicurazioni viaggi

Sfida:

Offrire la migliore esperienza al cliente attraverso la costante disponibilità dei servizi di risposta in caso di emergenza, di assistenza in viaggio o richiesta di rimborso.

Servizi:

Inbound voice services: Colt INteractiv Call Flow

ERV garantisce il miglior servizio possibile ai suoi assicurati grazie ai servizi Colt INteractiv.

Sempre al fianco dei propri assicurati

ERV Italia, filiale italiana di Europäische Reiseversicherung AG, compagnia assicurativa internazionale di origine tedesca dal 1907 specialista nelle Assicurazioni Viaggi, fa della tranquillità e della sicurezza degli spostamenti dei suoi assicurati il suo core business. La costante disponibilità e risposta in caso di emergenza, di assistenza in viaggio o richiesta di rimborso per sinistri è fondamentale. La Centrale Operativa del gruppo risponde infatti alle chiamate provenienti da più di 800.000 viaggiatori assicurati e la stabilità e l'affidabilità della connessione sono essenziali per la continuità delle comunicazioni tra gli assicurati in viaggio e i dipendenti.

Tutti i benefici di una soluzione pensata per il cliente

ERV Italia ha scelto la soluzione innovativa Colt Interactive Call Flow per un servizio sempre disponibile che migliora l'esperienza del cliente e incrementa la produttività del Contact Centre. La soluzione ha infatti contribuito a ridurre drasticamente i tempi di attesa delle chiamate in entrata per tutte le emergenze e l'assistenza in viaggio. Inoltre, il cliente viene direzionato verso l'operatore che ha maggiore esperienza nel fornire risposte alla sua particolare esigenza, il tutto al costo di una chiamata locale, indipendentemente dal Paese in cui si trova a viaggiare l'assicurato. L'aumento della soddisfazione dei clienti finali per la pronta risposta e per l'interazione con la persona giusta al telefono, ha generato un incremento nella ripetitività di acquisto, supportando quindi la crescita della filiale italiana.

Grazie agli ottimi riscontri, ERV ha scelto Colt anche nel 2013 come fornitore di servizi telefonici per l'Ufficio Sinistri che gestisce le chiamate in entrata relative alle denunce sinistri e le richieste di rimborso. La soluzione Colt Interactive Call Flow ha permesso a ERV di implementare nel giro di pochi giorni un sistema di instradamento delle chiamate verso la nuova Centrale Operativa e di gestire al proprio interno il Call Center Sinistri, con risparmi sui costi e efficienze nella gestione delle 17.000 chiamate ricevute ogni anno.

ERV ha ora il controllo totale della customer experience grazie a una serie di strumenti e tool online per tracciare, analizzare, rispondere e redigere report sulle interazioni con i clienti, supportando così le decisioni aziendali per l'ottimizzazione dei servizi.



“Colt è per noi un partner affidabile e strategico che ci ha permesso di gestire nel miglior modo servizi critici come l’assistenza in viaggio e rendere efficiente la gestione del call center, dandoci la possibilità di accedere a cruscotti online per la reportistica e per la gestione dei messaggi telefonici e delle regole di instradamento veramente superlativi per la facilità d’uso dei non addetti.”

Christian Perego
Head of Marketing &
Communication di ERV Italia

Informazioni su ERV

Con più di 100 anni di esperienza, ERV è una Compagnia operante con successo nel settore delle assicurazioni viaggi, specializzata nell’assistenza al cliente e nell’offerta di servizi di eccellente qualità. Oggi è presente in più di 20 Paesi in tutto il mondo ed è leader nei principali mercati europei, inclusa la Germania. Con la sua rete di assistenza internazionale, ERV garantisce a tutti i suoi clienti un servizio ottimale prima, durante e dopo il viaggio. ERV è lo specialista nelle assicurazioni viaggio del Gruppo ERGO, e quindi parte di Munich Re, uno dei principali riassicuratori al mondo. www.erv.it

Per maggiori informazioni:

800.903.319
it.info@colt.net
colt.net/it