

[Actualidad](#) [Notas de prensa](#) [Nombramientos](#) [Entrevistas](#)

[Publicar](#) [Registrarse](#) [Login](#) [Recomendar](#)

Cigna contrata a una empresa externa para auditar su call center

[Call Center Noticias](#) (Enviado por: [M.Barrio](#)), 10/11/07, 12:40 h

Los resultados no pueden ser más alentadores, consigue 86 puntos sobre 100 en calidad de atención al cliente.

Call Center Consulting C3 fue la encargada de llevarlo a cabo.

La atención al cliente, personalizada y eficaz, es uno de los objetivos de CIGNA. Por este motivo, a principios de 2007, CIGNA seleccionó la firma externa Call Center Consulting (C3) para evaluar la calidad en la atención de llamadas que se reciben y emiten desde su propio Call Center. C3 es una empresa auditora que ha colaborado en acciones similares con compañías como Danone, Banco Sabadell, Cadbury, Johnson & Johnson o SOS International.

En el mes de junio, C3 evaluó la calidad de las llamadas del Call Center interno midiendo un total de 18 variables como la actitud, cordialidad, el tono de voz, el volumen, saludo, interrupciones, entre otras. En esa ocasión la calidad de atención de llamadas fue evaluada en 82 puntos sobre un máximo de 100. Un nivel que coincide con los resultados de encuestas que hace más de un año se realizó con asegurados, clientes y brokers.

El pasado mes de septiembre, y tras uno de los cursos de formación que imparte CIGNA a sus empleados, se ha vuelto a realizar el ejercicio, en esta ocasión con la escucha de un 20% más de llamadas y midiendo las mismas variables que en junio.

El resultado logrado mejora la calidad de atención con una **valoración total de 86 puntos sobre 100**, cinco puntos más en sólo tres meses. *"Nuestro objetivo final es alcanzar niveles de calidad en atención telefónica por encima de 95 puntos en 2008, un nivel que en estándares de calidad de estos servicios es considerado de excelencia"*, comenta Diego Fernández, Director Financiero y de Operaciones de CIGNA.

CIGNA cuenta con un Call Center interno. Algo muy valorado por clientes y asegurados, ya que es un servicio cada vez más externalizado. El Call Center de CIGNA recibe aproximadamente 10.000 llamadas al mes y realiza otras 4.000 llamadas. Esto suma 14.000 contactos todos los meses con asegurados, proveedores médicos, empresas o brokers. Llamadas que exigen una respuesta rápida, única, eficiente y con una excelente calidad de atención. Según explica Diego Fernández, *'nos aseguramos que brindamos a*