



## Presence Suite para **Sanidad**

La atención telefónica a pacientes en el sector sanitario juega un papel crítico, tanto para los usuarios como para los centros de salud o compañías proveedoras de productos o asistencia. Es fundamental que éstos cuenten con un sistema que asegure una atención rápida, eficaz y de calidad. **Presence Suite para Sanidad** es la solución tecnológica multicanal de Enghouse Interactive que garantiza la comunicación fluida entre usuarios y centros sanitarios y mejora la operativa de los centros de atención al paciente.

## Comunicación fluida en todo el ciclo de atención

El teléfono es, frecuentemente, el primer canal de comunicación al que recurre quien necesita cualquier tipo de asistencia sanitaria, desde solicitar cita previa para una consulta médica hasta casos de urgencias. Si se trata de atender una emergencia, es aún más vital contar con una atención rápida y eficaz por parte de los servicios médicos. Con Presence Suite es posible implementar un Contact Center que cubra las necesidades de los usuarios y, al mismo tiempo, que contribuya a incrementar la competitividad y reducir los costes del servicio, gracias a funcionalidades como:

- Visión 360° del historial del paciente.
- Capacidad de derivar cada interacción al departamento adecuado para atenderla con Presence Intelligent Routing.
- Reducción de los tiempos de espera mediante Presence IVR, automatizando tareas que no requieren de la intervención de un agente (como consultar, solicitar o modificar una cita previa).
- Abre posibilidades a nuevos canales de interacción con los usuarios (chat, redes sociales, sms...).
- Acceso inmediato a la información sobre el paciente para una atención personalizada.
- Recordatorios automatizados de citas previas mediante teléfono, sms o email, combinando las funcionalidades de Presence Voice Outbound y Presence RoboDialer.
- Incremento de los índices de resolución en la primera llamada y reducción del tiempo medio de interacción.
- Atención de calidad: mayor satisfacción de los usuarios con el servicio recibido y percibido.

## Reducción de costes

La solución de Presence Suite permite conciliar las demandas de atención de calidad por parte de los usuarios con la racionalización de los procesos de negocio, el ahorro de costes operacionales y el incremento de la productividad de los centros de atención al paciente.

- Automatización de tareas administrativas con Presence BackOffice, lo que permite agilizar trámites y minimizar el error humano.
- Evaluación de la calidad y productividad del servicio e identificación de áreas de mejora con Presence Reporting.
- Control de la calidad del servicio y del cumplimiento de buenas prácticas mediante la grabación de interacciones y pantallas con Presence Recording.
- Posibilidad de crear y modificar argumentarios a medida sin recurrir a personal técnico con Presence Scripting.

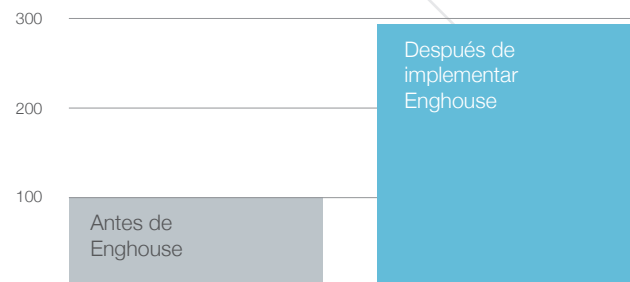
“Antes de contar con el marcador progresivo de Presence Suite, nuestros agentes se encontraban con tonos de línea ocupada, no contesta y contestadores automáticos. Tras la implementación, los agentes sólo hablan con contactos activos y el ratio de contactación por hora se ha triplicado. Además, con Presence conseguimos un mayor índice de conversión con menos recursos”.

**Miguel Martínez**  
Arriva Medical

## Tecnología escalable y adaptable a todas las estrategias de negocio

Las soluciones de Enghouse Interactive están disponibles en modalidad On Site, Hosted o mixta, para adaptarse a todo tipo de presupuestos y estrategias de negocio. Al tratarse de una solución modular y escalable, se adapta fácilmente a las necesidades específicas de cada centro de atención al paciente y a redimensionamientos del servicio.

### Llamadas por agente\*



\*Resultados obtenidos en Arriva Medical

“Presence Suite es una solución vanguardista que propone mejoras operativas y tecnológicas que repercuten positivamente en la consecución de las metas, en el retorno de la inversión y en el crecimiento del negocio. Nos ofrece la posibilidad de integración de todos los canales de interacción con los clientes”.

**Xiomara Triviño**

Directora del Contact Center de Café Salud  
(Latinoamérica)

## Reducción de los costes operativos y de agente:

- Optimización de recursos
- Reducción de tiempos valle
- Incremento de productividad de agente



Presence Suite es una solución de **Enghouse Interactive**



Para más información, visite [www.enghouseinteractive.es](http://www.enghouseinteractive.es)