



Solução All-in-One para

Saúde



O atendimento telefônico dos pacientes no sector da saúde desempenha um papel fundamental, tanto para os utilizadores como para os centros de saúde ou empresas que fornecem produtos ou assistência. É essencial que eles tenham um sistema que garanta um atendimento rápido, eficaz e eficiente e de qualidade. A **Solução All-in-One para Saúde** é a solução tecnológica omnichannel da Enghouse Interactive que garante uma comunicação fluida entre utilizadores e centros de saúde e melhora o funcionamento dos centros de atendimento de pacientes.

Comunicação fluida durante todo o ciclo de cuidados

O telefone é muitas vezes o primeiro canal de comunicação utilizado por qualquer pessoa que necessite de qualquer tipo de cuidados de saúde, desde a marcação de uma consulta médica até casos de emergência. Em o caso de atender uma emergência, é ainda mais vital ter cuidados rápidos e eficazes por parte dos serviços médicos. Com a solução All-in-One da Enghouse Interactive é possível implementar um Contact Center que atenda às necessidades dos usuários e, ao mesmo tempo, contribua para aumentar a competitividade e reduzir os custos do serviço, graças a recursos como:

- Visão 360° da história do paciente.
- Capacidade de encaminhar cada interação ao departamento apropriado.
- Redução dos tempos de espera, automatizando tarefas que não requerem a intervenção de um agente (como consultar, solicitar ou modificar uma marcação prévia).
- Abre possibilidades para novos canais de interação com os utilizadores (chat, redes sociais, sms...).
- Acesso imediato às informações do paciente para atendimento personalizado.
- Lembretes automatizados de compromissos prévios por telefone, sms ou e-mail.
- Aumento das taxas de resolução na primeira chamada e redução do tempo médio de interação.
- Qualidade no atendimento: maior satisfação do usuário com o serviço recebido.

Redução de custos

A solução All-in-One permite aos usuários conciliar as demandas de qualidade do atendimento com a racionalização dos processos de negócios, economia de custos operacionais e aumento da produtividade dos centros de atendimento ao paciente.

- Automação de tarefas administrativas, que agiliza os procedimentos e minimiza o erro humano.
- Avaliação da qualidade e produtividade do serviço e identificação de áreas para melhoria.
- Controle de qualidade de serviço e cumprimento de boas práticas através da gravação de interações e telas.
- Possibilidade de criar e modificar argumentos feitos à medida sem recorrer a pessoal técnico.

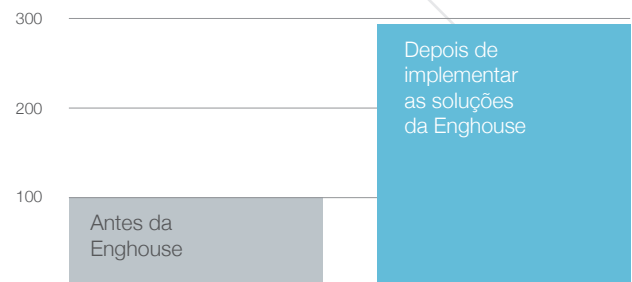
"Antes do Discador Progressivo da Enghouse, nossos agentes eram confrontados com tons de toque ocupados, sem resposta e máquinas de atendimento. Após a implementação, os agentes só falam com contatos ativos e a taxa de contato por hora triplicou. Além disso, com a solução All-in-One conseguimos uma taxa de conversão mais elevada com 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.

Chamadas por agente*



*Resultados obtidos na 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 do Contact Center de Café Salud

A solução All-in-One permite a Redução dos custos operacionais e de agente:

- Otimização de recursos
- Redução dos tempos de inatividade
- Aumento da produtividade do agente



Para maiores informações, visite
www.enghouseinteractive.es/pt