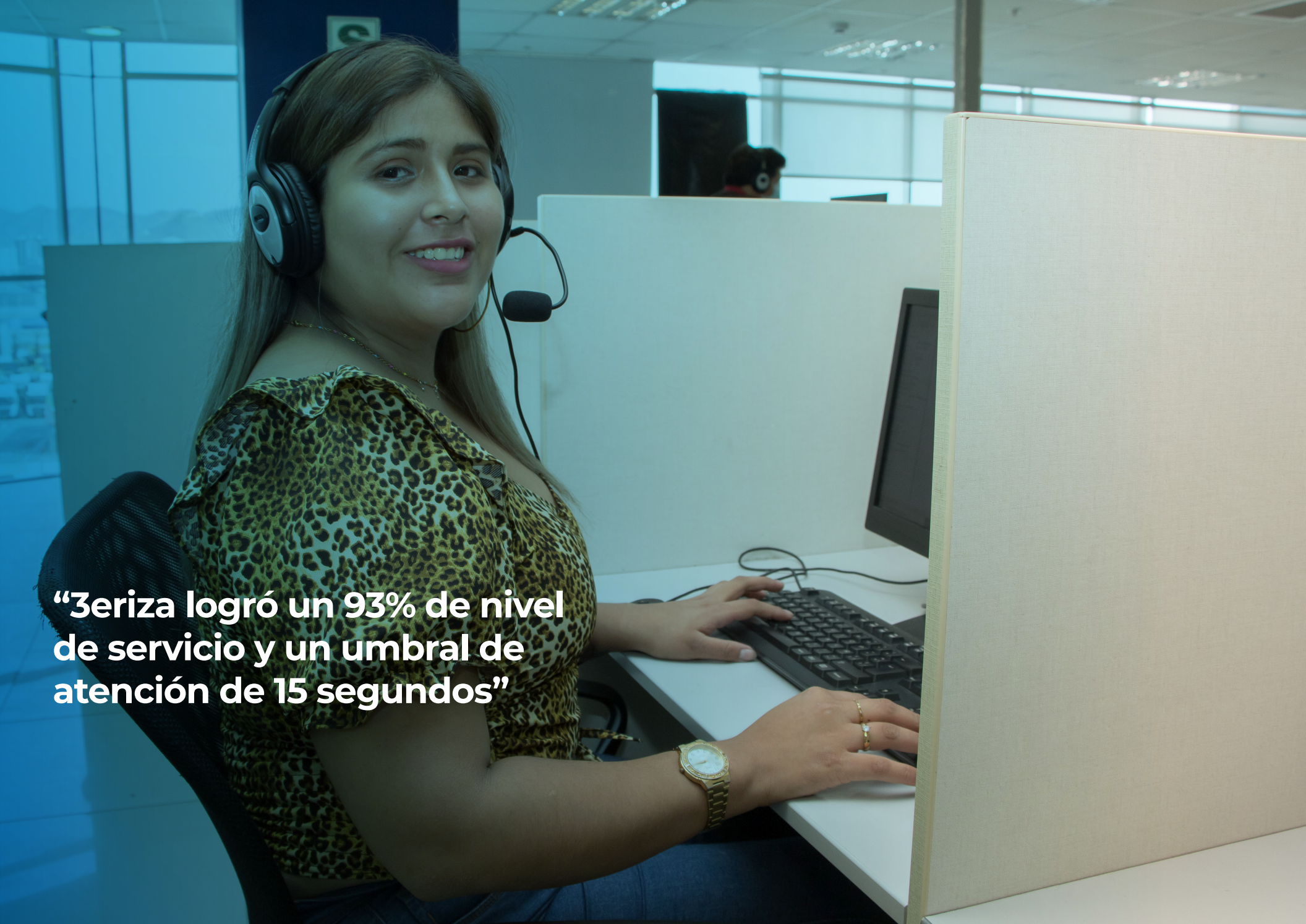
Case Study

3eriza

GoContact
a broadvoice company


“3eriza logró un 93% de nivel de servicio y un umbral de atención de 15 segundos”

Case Study: 3eriza

Desafío

Contar con una plataforma que integre los diferentes canales de contacto escritos y de voz (WhatsApp, Facebook, llamadas...) y al mismo tiempo, se visualice toda la información del cliente: su historial, sus contactos o interacciones pasadas, datos personales, entre otros en el momento en el que el cliente llama, es decir, que la información que aparezca al agente sea inmediata y completa.

Solución

Implementación de una solución omnicanal, que se integre por medio de API y permita a 3eriza gestionar la plataforma sin ayuda de terceros. Una plataforma Cloud estable, ágil e imprescindible hoy en día por el aumento de canales como las redes sociales que requieren la gestión de las interacciones en menor tiempo permitiendo mayor estabilidad y agilidad a las operaciones.

Resultados

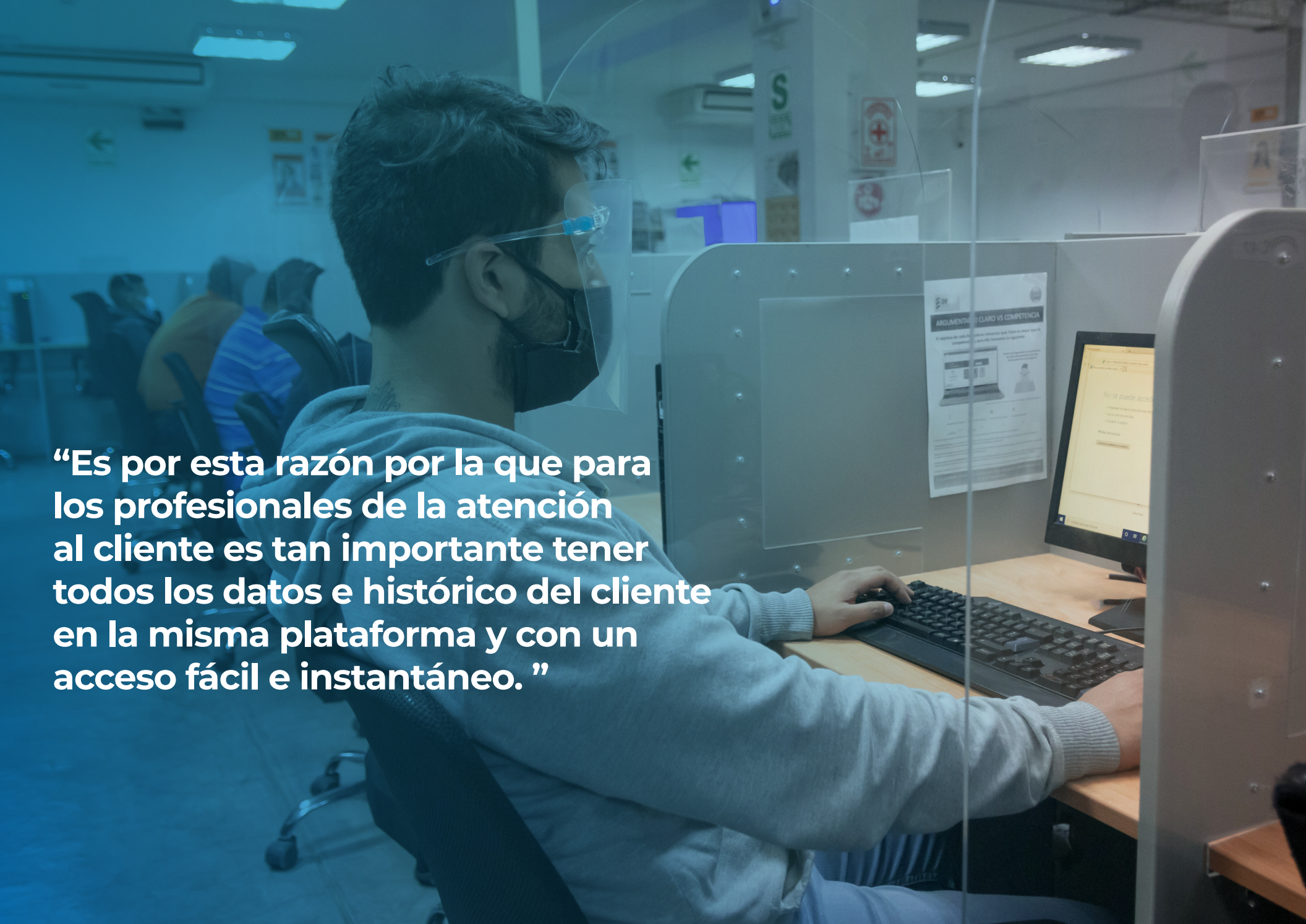
- Aumento en 8 puntos el nivel de servicio y mejora del porcentaje de las llamadas atendidas.
- Aumento del 6% del NPS
- Más visibilidad y libertad en la ejecución de decisiones por parte del supervisor.

“... resuelven los problemas de enfoque, crecimiento, eficiencia y transformación de las empresas ...”

3eriza

3ERIZA es una empresa peruana que se encarga de la tercerización de procesos operativos con soluciones ágiles, eficientes y eficaces, que generan valor a diferentes negocios. Cuenta con más de 10 años de experiencia en el sector, más de 80 servicios, está presente en más de 14 ciudades y actualmente trabajan más de 2300 personas en 3eriza.

Implementan soluciones de outsourcing prácticas con resultados tangibles que resuelven los problemas de enfoque, crecimiento, eficiencia y transformación de las empresas, a partir de un equipo humano comprometido y en constante preparación. También cuentan con trabajos de Front office (interacción con clientes), Staffing (provisión de personal) y Back office (soporte al negocio).



“Es por esta razón por la que para los profesionales de la atención al cliente es tan importante tener todos los datos e histórico del cliente en la misma plataforma y con un acceso fácil e instantáneo. ”

La importancia de la atención al cliente en el rubro de la salud

El sector de la salud cuenta con una ventaja clara: el 60% de los contactos son siempre los mismos pacientes, ya sea en una pequeña clínica, una botica, una farmacia... los clientes son casi siempre los mismos. Es por esta razón por la que para los profesionales de la atención al cliente es tan importante tener todos los datos e histórico del cliente en la misma plataforma y con un acceso fácil e instantáneo. La información tiene que estar toda bien recogida, en un mismo sitio, que no se tarde en acceder a ella y que se guarde con el tiempo.

Además, hay mucha gente que cambia del sector público de la salud al privado, y cuando cambian, lo que esperan encontrar es una atención mucho más personalizada, dedicada y adaptada.

Por último, tras la pandemia, en Latinoamérica se preocupan mucho más por la salud, y como consecuencia, las empresas de salud como clínicas, laboratorios, farmacias... han crecido mucho, lo que los lleva a tener una atención y gestión del cliente más organizada y con mayor estructura.

“... la solución en Cloud les hace ser más ágiles, más livianos, tienen más ocupación y más productividad en sus asesores telefónicos.”

La elección de GoContact

3eriza lo tenía claro: **Necesitaban un data center que no fuese inhouse, y que les permitiera recoger todos los datos del paciente en una misma y única vista para los agentes.** Hasta ahora no tenían ni encontraban soluciones con API abierto, lo que provocaba que acudieran al equipo de software para implementaciones, conexiones y trackings. **Con GoContact y sus APIS abiertos, pueden manipular la plataforma sin necesidad de terceros, obteniendo autonomía y flexibilidad.**

Antiguamente, para poder integrar sistemas propios de las clínicas, las farmacias o los laboratorios, tardaban mucho tiempo (hasta una semana) y tenían un gran costo, algo que hoy en día hacen ellos mismos.

Además, la solución en Cloud les hace ser más ágiles, más livianos, tienen más ocupación y más productividad en sus asesores telefónicos. Con GoContact están a camino del RTC (Real Time Comunications), algo mucho más beneficioso.

“Podemos tener dos aplicaciones distintas trabajando de forma sincronizada como si fueran una.”

La satisfacción de los clientes: agentes, supervisores y pacientes

Como ya se había referido antes, en el sector de la salud, se da mucha importancia a la experiencia. Por eso, 3eriza lo que **ha implementado gracias a GoContact es un indicador de NPS**, con el cuál se mide la satisfacción antes y después de implementar GoContact para ver las diferencias, que efectivamente son notables, porque **en promedio han crecido un 6%.**

Además, **gracias a WhatsApp, ahora pueden recordar a los clientes las consultas y las citas médicas**, ya sea durante la llamada, verificando que reciben la marcación por mensaje, como días u horas antes, recordando la cita, algo que el paciente agradece mucho; o posterior a esta, la cual ayuda mucho en la confirmación de las citas agendadas e información detallada de esta.

Otra ventaja que los pacientes han agradecido es **el hecho de poder realizar el pago también a través de un asistente**.

Los supervisores también han sentido una mejora. Por ejemplo, **con el módulo de GoContact de análisis, donde pueden crear sus dashboards, y como para cada cliente (incluso en un mismo usuario) hay varias campañas diferentes (un laboratorio tiene diferentes métricas que una clínica, por ejemplo), ayuda a que no tengan que implementar métricas definidas por defaults, si no que puedan personalizar para monitorizar diferentes y en tiempo real.** De esta forma, el supervisor de primera línea tiene más visibilidad y puede ejecutar decisiones más rápidamente.

“Gracias a la agilidad de GoContact han pasado de un 85% a un 93% de nivel de servicio ...”

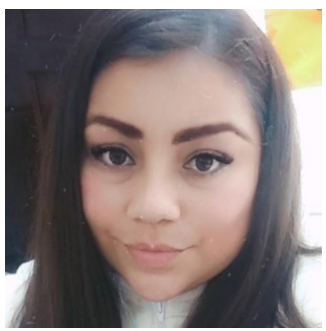
Mejoras en todos los aspectos de la Atención al Cliente

Mejoraron varios aspectos de la atención al cliente y los servicios que ofrecían, como hemos comentado anteriormente. Sin embargo, hay dos aspectos fundamentales que 3eriza quiere destacar como mejora fundamental desde la implementación de GoContact:

- **Nivel de Servicio:** Pasar de tener una solución inhouse a una solución en Cloud hizo que el número de desconexiones, caídas e interrupciones prácticamente desapareciera. Gracias a la agilidad de GoContact han pasado de un 85% a un 93% de nivel de servicio, y un umbral de atención de 15 segundos, pues la llamada ya no tarda en llegar al asesor.

- **NPS:** Estaba alrededor de 50, ha crecido un 6% aproximadamente, quedando así en 56% hoy, gracias a las integraciones que han realizado.

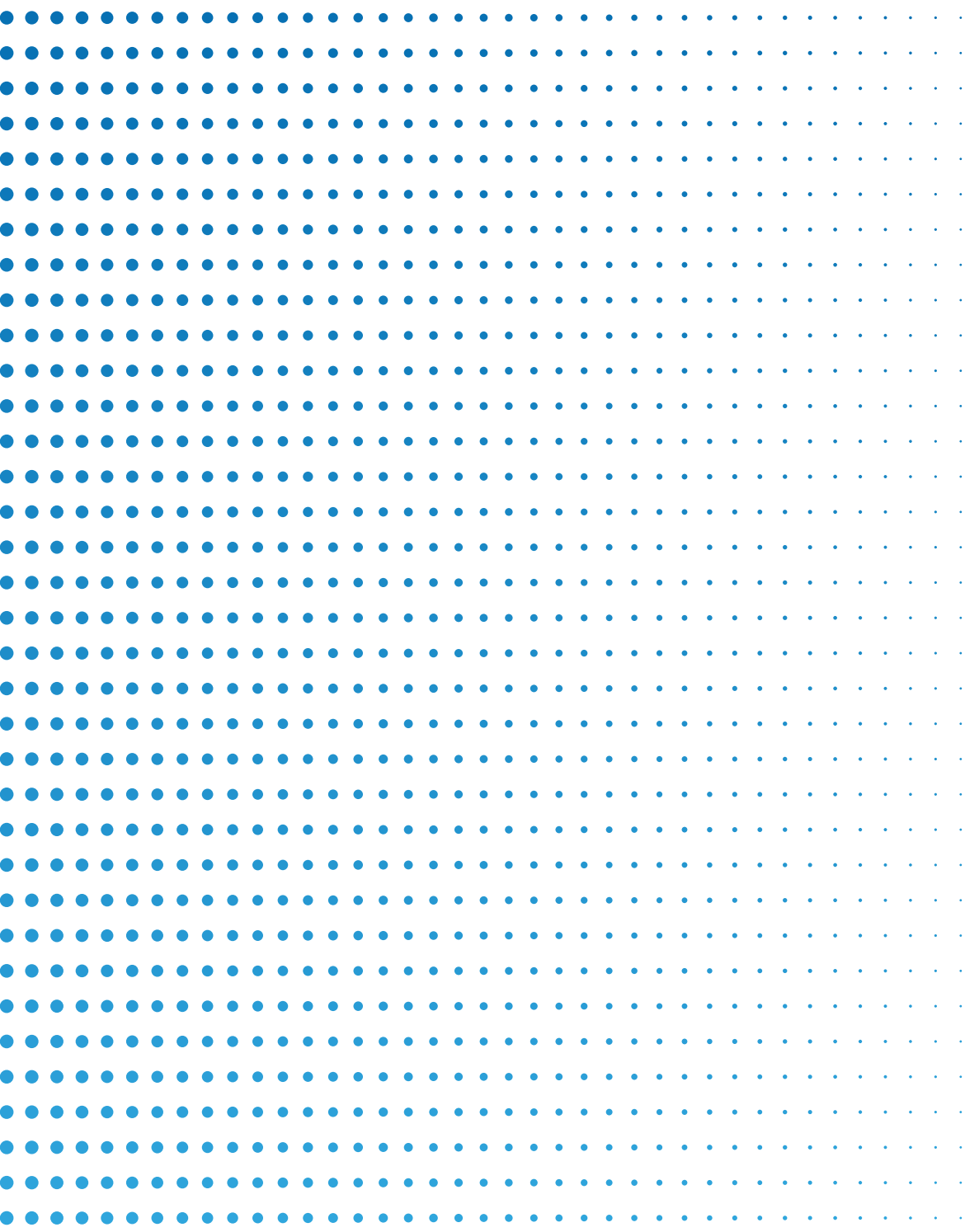
Testimonio



“GoContact agiliza la gestión, prioriza las necesidades dentro de mi equipo de trabajo y puedo realizar un seguimiento exhaustivo y en tiempo real de todos los agentes de mi campaña y de la campaña en sí. Recomendaría GoContact sin dudas.

Además, es una plataforma mucho más amigable que otras que ya usábamos, y esto hace que la llegada de un nuevo agente o la configuración de una campaña nueva sea muy fácil, porque la plataforma es didáctica e intuitiva.”

Laura Allauca - Supervisora de campaña



GoContact

a broadvoice Company

www.gocontact.com