

Case Study

Future Healthcare



Future
healthcare



Case Study: Future Healthcare

Desafío

Encontrar una plataforma omnicanal que proporcionase autonomía a los diferentes agentes del Contact Center sin depender de otros equipos técnicos. Además de eso, conseguir monitorizar y acceder a determinados indicadores de forma fácil y simple.

Solución

La plataforma GoContact es una plataforma Omnicanal que permite tener visibilidad de todas las interacciones del cliente, sea por voz, correo electrónico, Chat o Facebook, en una única plataforma. Además, es una plataforma *user friendly* e intuitiva que permite a los agentes y supervisores tener autonomía para parametrizar y editar la plataforma de forma autónoma. Cuenta también con un módulo analítico que permitió a Future Healthcare realizar el seguimiento de todas sus operaciones.

Resultados

Visibilidad de todas las interacciones del cliente en una misma plataforma, 100% de autonomía en la creación y alteración de diferentes *features* de la plataforma, mayor monitorización del trabajo en tiempo real, lo que llevó a una mejora de la productividad de las operaciones. Por primera vez, consiguieron medir la tasa de resolución en el primer contacto e implementar cuestionarios de satisfacción de forma automática.



Future Healthcare

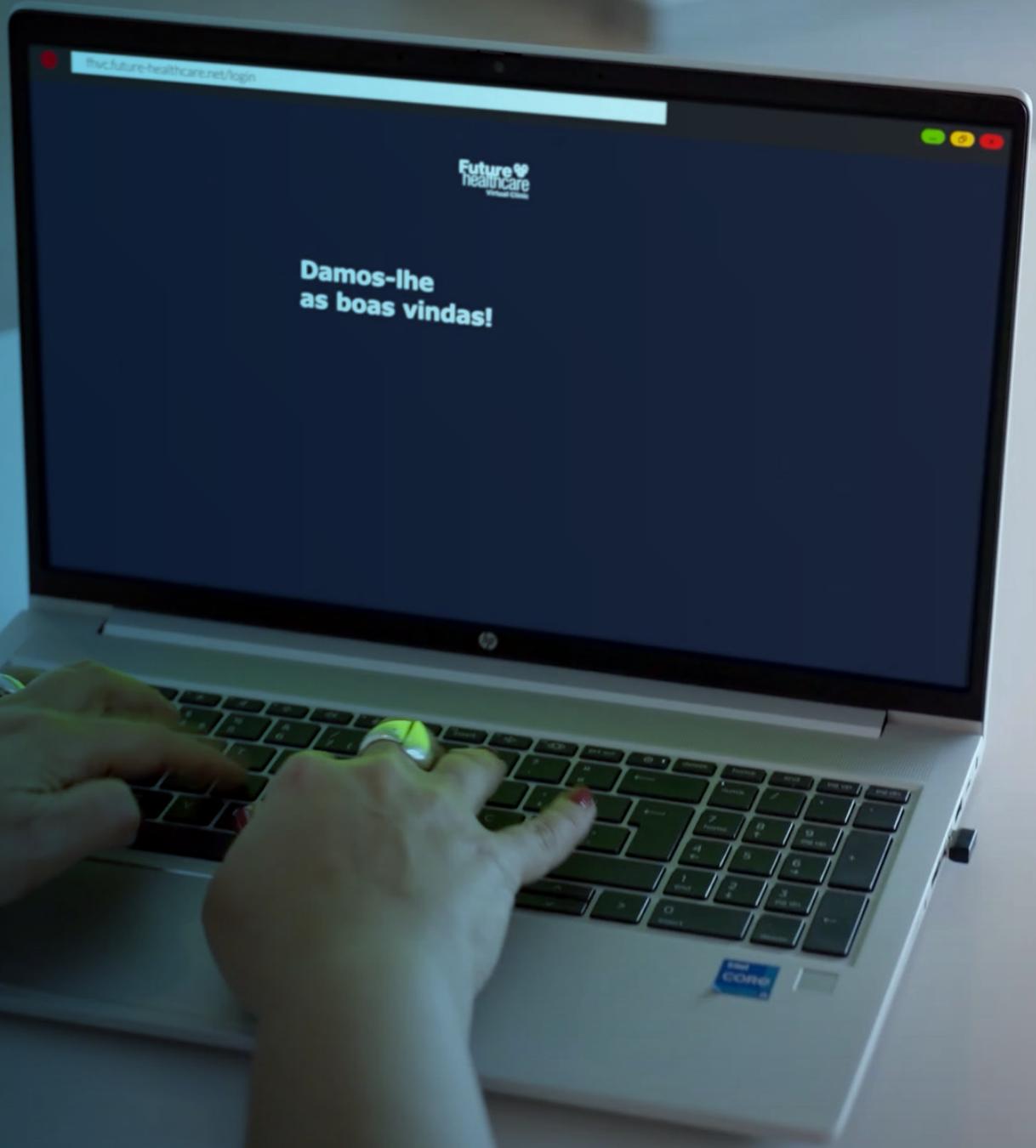
Future Healthcare es un grupo internacional, privado e independiente, especializado en la gestión de Seguros de Salud y de Vida. La misión de Future Healthcare es “proporcionar a nuestros clientes las mejores condiciones de salud, vida y bienestar”.

Ofrecen una gestión de producto innovadora y competitiva a través del uso de la Plataforma tecnológica FHNet y construyen soluciones flexibles y personalizadas para cada uno de sus clientes corporativos, en función de las necesidades y complejidad de cada uno.

La importancia de la atención al cliente para Future Healthcare

Para el sector de los seguros de vida y de salud, y específicamente para Future Healthcare, la calidad de la atención prestada impacta de forma directa en la satisfacción del cliente y en la percepción que tiene de la empresa, que al final, es lo más importante. Por eso, para Future Healthcare, el papel del Contact Center es fundamental, puesto que pretende proporcionar a sus clientes y socios una experiencia positiva y diferenciadora.

Es por eso por lo que disponibilizan un Contact Center especializado que garantiza el apoyo necesario a todos los intervinientes, sean ya Clientes Finales, Red Comercial o Prestadores de Servicios. Para poder prestar este apoyo, utilizan la tecnología más reciente al servicio de los Contact Centers, teniendo disponibles una variedad muy amplia de canales para poder entrar en contacto como los SMS, el correo electrónico, Chat, Click to call y Voz.



http://future-healthcare.net/login

Future
healthcare
Wellness Group

**Damos-lhe
as boas vindas!**

Intel
CORE
i5

Lo que los llevó a elegir GoContact

Para que las operaciones de la empresa fuesen lo más optimizadas y eficientes posibles, existían algunos desafíos, entre ellos, el más importante era la dispersión de las diferentes interacciones del cliente, es decir, el canal de Voz, de Email, de Chat y de Facebook no estaban en la misma plataforma.

Además, se perdía mucho tiempo y eficiencia a la hora de crear o alterar guías de atención, crear IVRs, crear nuevas campañas o colas, scripts, templates de emails o tipificar llamadas, entre otros, porque el equipo de operaciones no tenía autonomía para realizar estas alteraciones, y dependía de los equipos más técnicos.

En el momento de monitorizar las operaciones o medir algunos indicadores, como el tiempo de espera, la resolución de la primera llamada, el tiempo de respuesta de emails, los motivos de contacto... encontraban alguna dificultad, no siempre conseguían extraer los datos y que además fueran fiables.

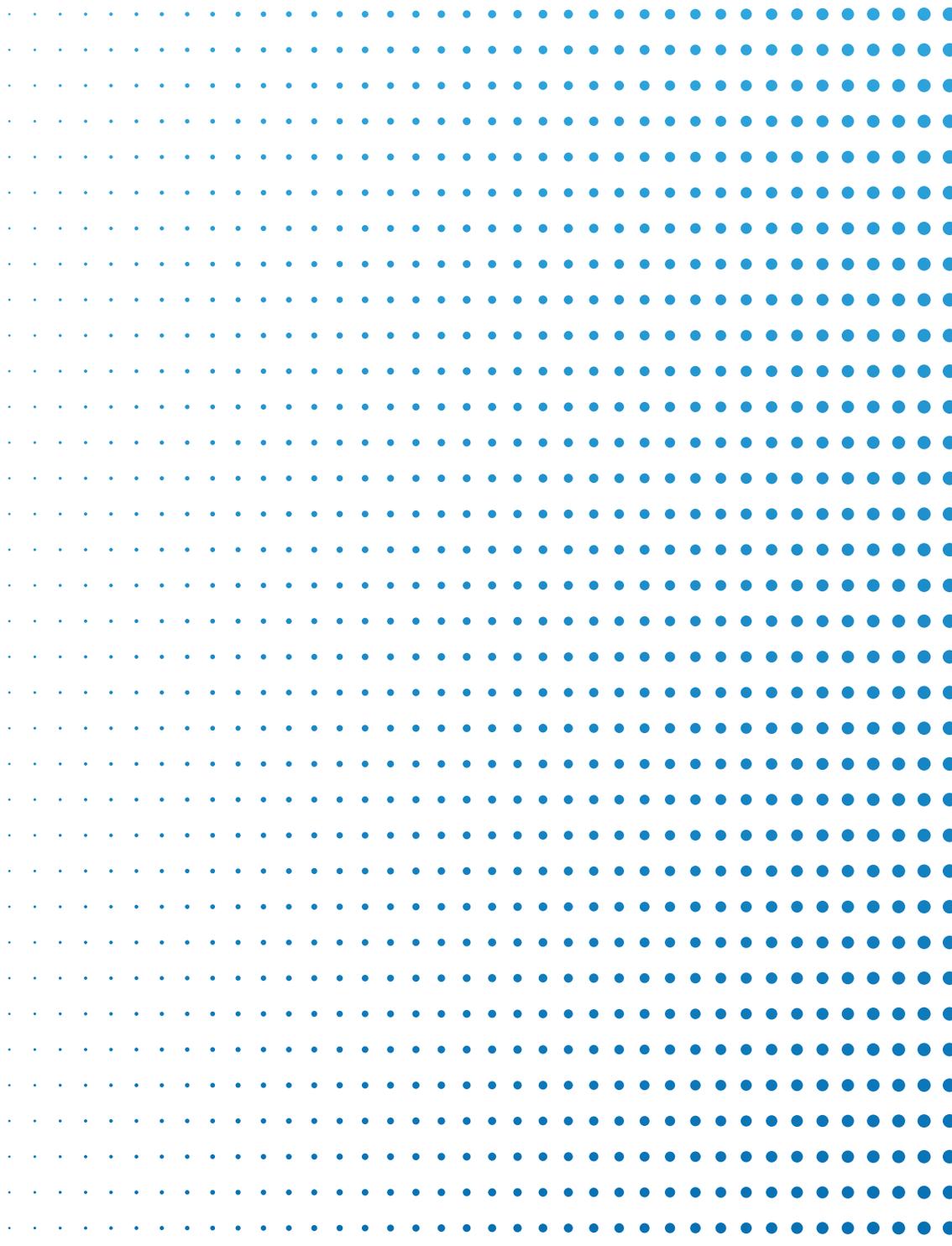
Por eso, GoContact fue la mejor elección por parte de Future Healthcare, porque soluciona los principales desafíos al ser una plataforma omnicanal, concentrando toda la gestión del Contact Center en una única plataforma y al mismo tiempo, es intuitiva, lo que da autonomía al equipo operativo. Esto, juntándolo con la relación calidad-precio, hizo que la elección fuese GoContact.



Principales resultados – el impacto positivo del cambio

La implementación de la solución GoContact ayudó a superar diferentes desafíos que tenía Future Healthcare, y también añadió varios aspectos positivos:

- Visibilidad de todas las interacciones del cliente, ya sea por voz, por email, chat y Facebook, de forma centralizada, gracias a la plataforma Omnicanal. Esto permite al operador una visión 360° de todas las interacciones con el cliente, y en tiempo real.
- 100% de autonomía en la creación/ alteración de guías de atención, IVR's, creación de nuevas colas, scripts, templates de email, tipificación de llamadas, entre otros.
- Análisis y monitorización de operaciones de Call Center y de Backoffice. Acceso en tiempo real a varios indicadores y mejora de la productividad como consecuencia.
- Visibilidad de los motivos de contacto del cliente, lo que permite tomar medidas proactivas para minimizar el impacto de algunas acciones.
- Posibilidad de analizar la tasa de resolución en el primer contacto – *First Call Resolution*.
- Implementación de un nuevo canal, el Chat/Messenger.
- Monitorización del trabajo de los agentes, ya sea con el módulo de auditoría de calidad, o a través del propio cliente, que clasifica la satisfacción de la atención recibida.
- Duplicación de bandejas de email bajo gestión, pasando de 20 bandejas de entrada a aproximadamente 40, todas gestionadas por el Contact Center.
- Ampliación del horario de atención para 24 horas, 365 días por año, gracias al trabajo por turnos.
- Aumento de las encuestas de satisfacción un 300% entre 2019 y 2021.
- Interacción de Messenger con comentarios de Facebook, pasando los mensajes y comentarios de Facebook a ser tratados por el Contact Center.
- Nuevos IVR's disponibles personalizados y adaptados a las necesidades de los socios.
- Duplicación de las llamadas auditadas, además de que las auditorías de calidad también evalúan llamadas de Customer Retention y de Direct Sales Channel.
- Acceso directo a la llamada auditada por el trabajador, de esta forma, en el momento en el que se realiza, tiene la posibilidad de corregir de inmediato los puntos identificados.
- Acceso alargado al número de indicadores de performance individual y de equipo, lo que permitió implementar el premio de productividad.



El impacto en los protagonistas de la operación – agentes y supervisores

La plataforma optimizó los diferentes niveles de acceso a los registros que ayudan en la gestión de personas y procesos, lo que hizo con que hayan sido desarrollados de manera eficaz y eficiente.

Las operaciones diarias tuvieron un impacto positivo debido al acceso más uniforme, rápido y tecnológico a las informaciones que la plataforma tiene disponibles.

Desde el punto de vista de los supervisores, se ha simplificado el registro de cumplimiento de logins de los agentes, así como detalles de las llamadas, acceso fácil al desarrollo de tareas designadas a los trabajadores para evaluación y supervisión de éstas.

Del lado de los agentes, la realización de llamadas se ha simplificado, así como crear tickets, tener acceso a los informes disponibilizados de cara a la auditoría de calidad, y un mayor control de los tiempos designados para las pausas durante la jornada de trabajo.

Future 
healthcare

LEGISLAZIONE

El cliente es lo más importante

“Hemos notado que ha existido una mejora significativa desde la implementación de esta plataforma en el cliente final. El reflejo de esta mejora se da a través de una mejor experiencia que conseguimos proporcionar al cliente, a través de una elevada eficiencia y de una atención rápida y de gran calidad”

Comenta Marta Marques.

Con GoContact conseguimos concentrar la mayor parte de los indicadores, lo que garantiza la rapidez anteriormente mencionada. Para los socios, consiguen presentar más indicadores y de forma más rápida, lo que se ha convertido en una más valía.

Testimonio del cliente

“Con la implementación de GoContact pasamos a tener una visión completa, integrada y en tiempo real de nuestro Contact Center. Lo que nos ha permitido ser más eficientes, proactivos y proporcionar un servicio de calidad alto, por el cual somos reconocidos.



Con el aumento de la eficiencia y de la autonomía proporcionada por la plataforma, nos ha sido posible disponibilizar nuevos canales (Chat y Messenger); duplicar las bandejas de email bajo gestión; alargar el horario de atención para 24h/365 días; triplicar las encuestas de satisfacción y crear IVR's totalmente personalizados y adaptados a las necesidades de nuestros socios.

Además, nos ha sido posible tener acceso a nuevos indicadores, como principales motivos de contacto, *1st call resolution* y evaluación del agente por parte del cliente.

En resumen, GoContact es una plataforma intuitiva y que disponibiliza una total autonomía en la parametrización de colas, campañas, scripts, IVR's, templates entre otros”.

Marta Marques, Customer Service Coordinator de Future Healthcare



www.gocontact.com

