



Case Study

Acústica Médica



“A Acústica Médica é líder na área do diagnóstico e posterior reabilitação da insuficiência auditiva, com 40 anos de experiência em Audição.”

ACÚSTICA MÉDICA
Para Uma Audição Perfeita

Acústica Médica

A Acústica Médica é líder na área do diagnóstico e posterior reabilitação da insuficiência auditiva, com 40 anos de experiência em Audição.

A nível internacional, a Acústica Médica pertence ao grupo dinamarquês William Demant, um dos maiores do mundo na área dos cuidados de audição. Neste momento, cobre na totalidade o território continental e as ilhas autónomas, através de 50 consultórios totalmente equipados e com profissionais residentes, formados e credenciados.

Em complemento possui em permanente circulação de norte a sul do continente 4 Unidades Móveis de Rastreo Auditivo, especialmente equipadas para o efeito, rastreando gratuitamente milhares de pessoas nas mais recônditas localidades do país.

Enquadramento

Necessidades identificadas

- Construção de um Contact Center de Raiz;
- Adaptação da solução à realidade da Acústica Médica;
- Criar canais de atendimento próprios em Inbound;
- Dotar a equipa da empresa de todos os meios necessários para o bom atendimento.

Objetivo

Realizar uma estrutura de Contact Center ágil, eficiente e de fácil manuseamento, permitindo que todos os colaboradores da empresa consigam usufruir facilmente das funcionalidades da plataforma para um melhor atendimento ao cliente. Criar condições internas para que a equipa de profissionais esteja sempre disponível para dar toda a assistência e aconselhamento aos seus clientes.

“A Acústica Médica não dispunha de estrutura de Contact Center quando selecionou a solução Go Contact Center e nesse sentido as necessidades iniciais foram as básicas de operação inbound de Contact Center.”

Solução Implementada

A Acústica Médica não dispunha de estrutura de Contact Center quando selecionou a solução Go Contact Center e nesse sentido as necessidades iniciais foram as básicas de operação inbound de Contact Center. No decorrer do tempo, e derivado diretamente do sucesso do projeto, o Contact Center cresceu, triplicando a sua capacidade no espaço de um ano. Com esta nova responsabilidade, a plataforma cresceu e foi adaptada na sua totalidade às necessidades de uma grande estrutura, chegando a níveis de performance muito acima do que foi idealizado inicialmente.

Hoje, a Acústica Médica conta com ferramentas à medida que injetam performance na estrutura interna da empresa.

Desafio Interno | Operacional

O projeto apresentado conta com vários pontos de dificuldade acrescida, pela escalabilidade da solução e também pela garantia de segurança operacional que o cliente exige. O nosso objetivo foi atingido, conseguindo disponibilizar uma plataforma que suporta toda a atividade de Contact Center, que inclui agentes in-house e externos, dispersos geograficamente, e onde temos que garantir a melhor qualidade de voz e de acesso à informação em tempo real.

O contacto existente entre a equipa interna e a equipa de terreno é fundamental para um bom atendimento.

Desafio Interno | Comercial

O concurso inicial foi muito exigente e sabíamos à partida que a nossa maior valia é a capacidade de tailoring da nossa aplicação para se adaptar plenamente ao cliente. Passados 2 anos da implementação, este projeto é um Case Study para o grupo Hidden Hearing internacional, tendo já sido alvo de visitas para estudo de várias delegações da Acústica Médica a nível Mundial.

“O nosso objetivo foi atingido, conseguindo disponibilizar uma plataforma que suporta toda a atividade de Contact Center, que inclui agentes in-house e externos, dispersos geograficamente, e onde temos que garantir a melhor qualidade de voz e de acesso à informação em tempo real.”



“A segurança da rede é assegurada através das técnicas de segurança mais avançadas. A totalidade da solução é gerenciada centralmente, permitindo ao gestor da rede saber estatísticas precisas sobre o uso dos seus equipamentos.”

Avaliação do Projeto

Testemunho

“A decisão de ter um Contact Center in-house traz vantagens financeiras se for bem gerido, para a Acústica Médica um dos principais benefícios é poder oferecer um serviço mais abrangente e personalizado aos nossos clientes.

A possibilidade de customizar o sistema do CC, adaptando-o ao nosso modelo de negócio, e o facto de ter um preço competitivo, foram os principais fatores que estiveram na decisão de optarmos pelo produto Go Contact Center.

Consideramos que foi uma decisão certa ter optado por esta solução”.



www.gocontact.com

