

Case Study

José de Mello Saúde

**Humanizar e personalizar
o contacto com os clientes**





JOSÉ DE MELLO · SAÚDE

“A José de Mello Saúde é a plataforma de negócio do Grupo José de Mello para a área da Saúde. A José de Mello Saúde desenvolve a sua atividade na prestação de cuidados de saúde em Portugal, contando com uma experiência de 70 anos.”

Case Study: José de Mello Saúde

Desafio


Encontrar uma solução omnicanal com arquitetura escalável e resiliente, capaz de responder à estratégia de crescimento da José de Mello Saúde e também de transformação do Contact Center.

Solução

Implementação do GoContact numa lógica omnicanal, complementada com estatísticas integradas e reporting em tempo real para controlo da performance do Contact Center, garantindo igualmente um elevado grau de autonomia à área operacional, com a flexibilidade necessária para responder às várias necessidades do negócio.

Resultados

Registou-se um impacto muito positivo na capacidade de resposta a processos de mudança, na disponibilidade e resiliência da plataforma, que veio permitir um ajuste à realidade de crescimento contínuo da José de Mello Saúde e do Contact Center. Isto permitiu a obtenção de ganhos tanto a nível operacional como financeiro.



“...a humanização do contacto com os clientes e a capacidade de adaptação em função de cada cliente e de cada caso são fatores fundamentais para prestar um serviço diferenciador e de qualidade.”

“A disponibilidade dos serviços é outro fator crítico para garantir que os clientes podem contar, sempre e através de qualquer canal, com o apoio da José de Mello Saúde...”

Humanizar e Personalizar o Contacto com os Clientes

A José de Mello Saúde é a plataforma de negócio do Grupo José de Mello para a área da Saúde. A José de Mello Saúde desenvolve a sua atividade na prestação de cuidados de saúde em Portugal, contando com uma experiência de 70 anos. Gere atualmente 16 unidades de saúde privadas integradas na rede CUF, entre elas 7 hospitais, 8 clínicas e 1 instituto, e 2 hospitais em regime de parceria público-privada.

A Importância do Contact Center para a José de Mello Saúde

No setor da saúde, pela individualidade e delicadeza das interações, a humanização do contacto com os clientes e a capacidade de adaptação em função de cada cliente e de cada caso são fatores fundamentais para prestar um serviço diferenciador e de qualidade.

A disponibilidade dos serviços é outro fator crítico para garantir que os clientes podem contar, sempre e através de qualquer canal, com o apoio da José de Mello Saúde, numa esfera tão pessoal como é a da sua saúde e bem-estar.

O Contact Center CUF é, por isso, um pilar estratégico na promoção e na garantia de uma experiência irrepreensível aos clientes da José de Mello Saúde, permitindo-lhes uma elevada disponibilidade no acesso aos serviços de saúde prestados.

“Era igualmente essencial encontrar um parceiro com capacidade de consultoria estratégica na área dos Contact Centers...”

Enfrentar os Desafios Existentes com o GoContact

Antes de implementar o GoContact, existia a necessidade de usufruir de uma plataforma omnicanal com uma arquitetura escalável e resiliente, que fosse capaz de responder à estratégia de crescimento da José de Mello Saúde e também de transformação do seu Contact Center.

Apesar das necessidades tecnológicas, a José de Mello Saúde procurou uma solução que fosse mais do que uma implementação de pura tecnologia. Era igualmente essencial encontrar um parceiro com capacidade de consultoria estratégica na área dos Contact Centers que permitisse, em conjunto com a José de Mello Saúde, trabalhar e construir processos de mudança assentes na vanguarda tecnológica do setor.

Potenciar o Contact Center com o GoContact

A implementação do GoContact veio acrescentar um elevado grau de autonomia de atuação à área operacional do Contact Center, fornecendo maior flexibilidade na capacidade de resposta às várias necessidades do negócio.

Esta implementação foi realizada sem registar qualquer ocorrência ou indisponibilidade, tendo a plataforma GoContact substituído duas plataformas, a de Contact Center e a de IPBX.

Foi implementada uma solução automatizada que veio permitir um comportamento autónomo no roteamento das chamadas para os agentes mais habilitados ao atendimento, de acordo com os temas e unidades hospitalares da José de Mello Saúde. Esta implementação permite um atendimento mais de acordo com as necessidades dos Clientes CUF.

“Os processos de backoffice foram completamente reestruturados, para garantir uma automatização dos procedimentos e o cumprimento de SLA’s mais competitivos.”

Foram igualmente implementadas as mais avançadas funcionalidades, como os callbacks, para garantir que os clientes, dentro e fora de horas das linhas de atendimento, podem solicitar um pedido de contacto e/ou garantir um encaminhamento para unidades de saúde específicas.

Os processos de backoffice foram completamente reestruturados, para garantir uma automatização dos procedimentos e o cumprimento de SLA’s mais competitivos. Foram implementadas campanhas de outbound e de tickets, associadas a smart scripts, que proporcionam aos colaboradores do Contact Center da José de Mello Saúde as funcionalidades necessárias para otimizar o seu trabalho, minimizar o erro e melhorar a experiência dos seus clientes.

A gestão de tarefas de backoffice e tickets foi melhorada com a implementação de um módulo avançado com funcionalidades como:

- Distribuição automática de tickets (como se fosse uma chamada);
- Configuração de SLA’s por tipificação;
- Possibilidade de associar scripts inteligentes a tickets, podendo incorporar nos scripts as regras de negócio que vão definir o fluxo do ticket (por exemplo, mediante a tipificação do ticket e a fila onde ele se encontra, o script dará instruções sobre a melhor lógica de tratamento do mesmo, podendo inclusivamente executar essas mesmas regras);
- Possibilidade de criar tickets via script consoante as regras de negócio, garantindo um encaminhamento automatizado, sem erros;
- Omnicanalidade, permitindo que possa ser criado um ticket sempre que é gerada uma tarefa via voz, webchat ou rede social.

Todas as interações recebidas e/ou realizadas com os clientes, nos mais diversos canais, estão disponíveis para consulta no CRM disponibilizado pela GoContact. Desta forma, a José de Mello Saúde tem disponível:

- A agregação das interações Omnicanal na mesma ficha de cliente;
- Agentes de Contact Center mais contextualizados relativamente a interações passadas e agendadas com os clientes;
- Uma visão omnicanal global das interações com o cliente, permitindo ao agente, de forma simples, mudar entre os canais de comunicação disponíveis.

“Na GoContact, a José de Mello Saúde encontrou uma equipa de gestão de projeto e consultoria munida de conhecimentos especializados em tecnologia de Contact Center e profundos conhecimentos de gestão operacional de Contact Centers.”

Foi também desenvolvido um conector para MS Dynamics que otimizou o processo anteriormente implementado, garantindo o registo de todos os motivos de contacto.

Impacto para a equipa do contact center

Em termos operacionais, a plataforma GoContact veio garantir maior autonomia, mais rapidez e a integração dos processos de trabalho de toda a equipa numa única ferramenta, tanto ao nível dos agentes, como dos supervisores e coordenadores.

Impacto para os clientes finais

Para além do aumento da disponibilidade, nos vários canais de interação, verificou-se um aumento no sentido de proximidade entre a José de Mello Saúde e os clientes. A definição e implementação de processos como, por exemplo, os callbacks, teve um impacto muito positivo nos clientes que demonstraram grande satisfação com a devolução dos contactos e a atenção da empresa para com as suas necessidades.

O Impacto de uma Presença mais Próxima dos Clientes

A parceria entre a GoContact e a José de Mello Saúde teve um impacto muito positivo, sendo a implementação da plataforma considerada como um caso de sucesso dentro da organização.

A José de Mello Saúde procura garantir um serviço de excelência aos seus clientes, com recurso aos melhores colaboradores e a uma plataforma otimizada. Esta missão vai de encontro ao mindset da GoContact, que acredita que para ser proporcionado um atendimento de excelência, deve existir um foco muito grande nas pessoas que efetuam o atendimento.

“Todas estas melhorias traduziram-se em ganhos muito para a José de Mello Saúde, tanto a nível operacional como financeiro.”

A visão omnicanal, a autonomia, as funcionalidades adaptadas às operações vieram garantir um ecossistema ideal e de acordo com as necessidades operacionais da José de Mello Saúde, que aposta num serviço Premium diferenciador e muito especializado.

O recurso a um interface completo, intuitivo e de fácil parametrização, permitiu à José de Mello Saúde uma conjugação de 3 vetores incompatíveis até ao momento: (1) autonomia das operações, (2) facilidade de parametrização e (3) elevado detalhe de configuração (características de Contact Centers com complexos fluxos de gestão operacional). Esta conjugação veio garantir uma resposta em tempo útil aos desafios operacionais e assegurar autonomia à José de Mello Saúde na realização de alterações.

Na GoContact, a José de Mello Saúde encontrou uma equipa de gestão de projeto e consultoria munida de conhecimentos especializados em tecnologia de Contact Center e profundos conhecimentos de gestão operacional de Contact Centers. Todos os projetos de implementação são alvo de ações de consultoria, com análise cuidadosa de casos de uso e necessidades operacionais, que garante uma implementação de acordo com a realidade vivida pela José de Mello Saúde.

O aumento de rapidez na capacidade de resposta aos processos de mudança, o aumento da disponibilidade, da escalabilidade e da resiliência da plataforma, vieram dar resposta à evolução e ao crescimento contínuo da José de Mello Saúde e do seu Contact Center.

Todas estas melhorias traduziram-se em ganhos para a José de Mello Saúde, tanto a nível operacional como financeiro.

Testemunho do Cliente

“Na GoContact encontramos o parceiro certo em função dos requisitos que definimos para o processo de transformação operacional e tecnológica do Contact Center CUF: a) arquitetura escalável, resiliente e com capacidade omnicanal; b) equipas operacionais de gestão de projetos com fortes competências em consultoria estratégica na área dos contact centers. A implementação da plataforma foi um caso de sucesso na José de Mello Saúde, sem registo de qualquer ocorrência ou indisponibilidade, devido à elevada capacidade de planeamento, acompanhamento e execução da GoContact, tendo como resultados visíveis a obtenção de ganhos operacionais e financeiros.”

Gonçalo Teixeira – Customer Service Center Manager



www.gocontact.com

