

Mejorar la experiencia del paciente con el hospital y reducir los costes de atención en el call center desde el primer mes



Somos un Grupo Hospitalario con más de 4.000 facultativos en más de 40 centros de asistencia sanitaria. Para la atención a los pacientes y su gestión asistencial, disponemos de 3 Call Centers con un total de 80 agentes, en los cuáles llegamos a atender en momentos pico más de 2.000 solicitudes al día. Estos equipos son necesarios para permitirnos atender el gran volumen de concertaciones y consultas médicas que se nos solicitan diariamente. Cada solicitud implica entre 7 y 9 minutos de gestión por agente, lo cual nos da una capacidad máxima, en el

caso óptimo, de hasta 600 concertaciones a la hora. Es por ello por lo que necesitamos un mínimo de 4 horas para que podamos gestionar las peticiones totales y sin disponer de tiempo para otras llamadas de pacientes. Con la solución de AUNNA IT, hemos conseguido mejorar la eficiencia del Call Center y mejorar los tiempos de atención al paciente, ya que somos capaces de atender cientos de llamadas de forma simultánea. El sistema automatizado de AUNNA IT permite atender al paciente en su totalidad, guiándolo de forma humanizada por medio de la interpretación

de sus respuestas hasta el correcto agendamiento del facultativo que haya sido indicado. Este proceso se tiene en cuenta sin descartar la transferencia a un recurso humano en caso de necesidad del paciente y con una integración total con nuestra plataforma de agendamiento HIS.



Unión Europea

 FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL
 Una manera de hacer Europa

“Gracias a AUNNA IT, en menos de un mes y por una cantidad inferior a la décima parte de nuestro anterior coste, hemos incrementado nuestra capacidad casi un 50%”

Todo esto con un coste de 4.700 €/mes, comparado con el de 80 agentes: 112.000€ / mes (80 agentes x 1.000 € brutos mes + 350 € de SS + 50 € gastos de puesto de trabajo). Si a esto le añadimos que hay momentos en el año que tenemos 1.000 peticiones al día y otros con 2.000 / día, AUNNA IT resuelve perfectamente la diferencia de recursos necesarios, ya que gestionamos igual esas 1.000 que las 2.500 con la misma cuota.

El agendamiento automatizado ha sido completado con otros servicios como la confirmación y el recordatorio de citas, mediante conocidas plataformas de mensajería instantánea y que reflejan nuestra filosofía de cercanía con el paciente. Todos y cada uno de los

servicios de AUNNA IT se encuentran integrados con nuestros distintos sistemas hospitalarios (HIS y software de Call Center), sin ser intrusivos en la comunicación. Además del importantísimo ahorro en costos mensuales a igualdad de condiciones, con AUNNA IT obtenemos un doble beneficio: poder realizar el mismo trabajo en menos tiempo y tenemos un excedente de un 30% que podemos dedicar a tareas de mayor valor añadido (que anteriormente no podían ser atendidas con el tiempo suficiente por haber alcanzado el límite de capacidad). Al liberar a los agentes de la concertación, pueden atender las llamadas de forma más orientada, lo cual mejora la gestión, asistencia y la experiencia percibida por los pacientes.

RESULTADOS:

Reducción de costes del 70%

Reducción del 40% en los tiempos de agendamiento

Implantación de la solución en menos de 1 mes

Comprobación de resultados inmediata

ROI inmediato desde el primer mes

SOBRE AUNNA IT

En AUNNA IT nacemos con el objetivo de acercar la tecnología de automatización de los procesos a las empresas, siendo un referente en el ámbito de la automatización del sector sanitario realizando diariamente más de 35.000 contactos en los distintos procesos operativos.

Visite www.aunnait.es o llame al +34 968 978 729 para obtener más información sobre nuestra solución 360º con inteligencia artificial para la gestión de contacto con clientes del sector sanitario.