

Melhorar a experiência do paciente com o hospital e reduzir os custos do apoio prestado em call center desde o primeiro mês



Somos um Grupo Hospitalar com mais de 4.000 profissionais médicos, em mais de 40 centros de prestação de cuidados de saúde. Para efeitos de apoio aos nossos pacientes e sua gestão assistencial, dispomos de 3 Call Centers, com um total de 80 agentes, nos quais chegamos a atender, em momentos de pico, mais de 2.000 pedidos diários. Estas equipas são necessárias para nos permitir atender o grande volume de consultas e marcações que diariamente nos são solicitadas. Cada pedido implica entre 7 e 9 minutos de gestão por parte do agente, o que nos propor-

ciona uma capacidade máxima, em condições ideais, de até 600 marcações por hora. É por isso que necessitamos de um mínimo de 4 horas para podermos gerir o total dos pedidos a tratar num dia, não sobrando tempo para outros tipos de contacto dos pacientes.

Graças à solução da AUNNA IT, conseguimos melhorar a eficácia dos nossos Call Centers e melhorar os tempos de apoio ao cliente, dado que somos agora capazes de atender centenas de chamadas em simultâneo. O sistema automatizado da AUNNA IT permite atender integralmente o

paciente, guiando-o de forma humanizada, por meio da interpretação das suas respostas, até um correto agendamento com o médico indicado. Este processo é levado a cabo sem descartar a transferência da chamada para um assistente humano, caso o paciente necessite, e com uma integração total com a nossa plataforma de agendamento HIS.



Unión Europea

 FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL
 Una manera de hacer Europa

“Graças á Aunna it, em menos de um mês e por um valor inferior a um décimo dos nossos custos anteriores, aumentámos a nossa capacidade em quase 50%”

Tudo isto com um custo de 4.700 €/mês, comparado com o de 80 agentes: 112.000€ / mês (80 agentes x 1.000 € brutos, por mês + 350 € de SS + 50 € gastos com o posto de trabalho). Se juntarmos a isto o facto de existirem momentos no ano em que temos 1.000 pedidos por dia e outros em que temos 2.000 por dia, concluímos que a AUNNA IT resolve o problema das diferenças de recursos necessários na perfeição, já que conseguimos gerir 1.000 ou 2.500 pedidos com a mesma quota.

O agendamento automatizado foi complementado por outros serviços, como confirmação e lembrete de marcações, através de conhecidas plataformas de mensagens instantâneas, que refletem a nossa filosofia de proximidade com o paciente. Todo e cada um dos serviços da AUNNA IT

se encontra integrado com os nossos distintos sistemas hospitalares (HIS e software de Call Center) de forma não intrusiva na comunicação. Para além da importantíssima poupança nos gastos mensais para as mesmas condições, obtemos com a AUNNA IT um benefício duplo: podermos realizar o mesmo trabalho em menos tempo, o que nos deixa um excedente de cerca de 30% de recursos, que podemos dedicar a tarefas de maior valor acrescentado (que anteriormente não podiam ser atendidas com o tempo que exigiam por já termos atingido o limite de capacidade). Ao libertarmos os agentes das tarefas de marcação de consultas, permitimos-lhes atender as chamadas de forma mais orientada, o que melhora a gestão, assistência e a experiência percebida pelos pacientes.

RESULTADOS:

Redução de custos de 70%

Redução de 40% nos tempos de agendamento

Implantação da solução em menos de 1 mês

Resultados comprováveis de imediato

ROI imediato desde o primeiro mês

SOBRE A AUNNA IT

A AUNNA IT nasce com o objetivo de aproximar a tecnologia de automação de processos às empresas, sendo uma referência no âmbito da automação do setor hospitalar, realizando diariamente mais de 35.000 contactos nos diversos processos operativos em que se encontra envolvida.

Visite www.aunnait.es ou marque +34 968 978 729 para obter mais informações sobre a nossa solução 360º com inteligência artificial para a gestão de contactos com clientes do setor hospitalar.