



IMI GlobalPhone Contact Center potencia qualidade de serviço no IMI.

“A necessidade de operar em simultâneo uma multiplicidade de serviços de atendimento e de diversificar formas de contacto, levou a IMI à escolha de um serviço de Contact Center que oferecesse bons níveis de eficiência e que fosse potencialmente dinâmico e evolutivo”

Francisco Morgado
Direção Comercial e Marketing

O Cliente

O IMI - Imagens Médicas Integradas é uma Organização do sector da Saúde com mais de duas décadas de existência, que presta serviços médicos de Imagiologia e Radiodiagnóstico, sendo líder na área de serviços em que actua. Um dos seus pilares de sucesso tem sido o acompanhamento da evolução tecnológica e científica na área da saúde, em particular nas áreas de Radiologia e

Neurrorradiologia. O IMI garante a prestação de um serviço médico de qualidade em qualquer ponto do país, sendo um dos factores-chave a disponibilidade 24/24h do serviço de atendimento suportado em Contact Center.

A necessidade de operar em simultâneo uma multiplicidade de serviços de

atendimento, principalmente para marcação de exames médicos, e de diversificar formas de contacto, levou o IMI, em 2006, à escolha de um serviço de Contact Center que lhe oferecesse bons níveis de eficiência e que fosse potencialmente dinâmico e evolutivo. A aposta recaiu na solução de Globalphone Contact Center da PT Prime.

A Solução PT Prime

Contact Center de disponibilidade elevada, sem custos de investimento, ao serviço da Saúde.

Ao recorrer ao serviço Globalphone Contact Center, uma vez que a toda a infra-estrutura está já montada, o IMI reduziu o tempo de implementação do serviço. Adicionalmente, foi possível transformar o CAPEX em OPEX, eliminando a necessidade de efectuar os sempre “questionáveis” investimentos iniciais.

Sendo o Contact Center o ponto de entrada preferencial dos Clientes para marcação de exames, a disponibilidade deste serviço constitui um factor crítico que determina o nível de geração de receitas e o sucesso da actividade do IMI.

Por ser uma oferta integrada com um operador de telecomunicações, o Globalphone Contact Center permite a entrega do serviço como um todo, trazendo por isso vantagens operacionais e níveis de disponibilidade elevadas. A garantia de manutenção de 24/7 por pessoal altamente qualificado, reforça esta mais valia, tendo em conta que a operacionalidade dos sistemas é fundamental em actividades profissionais na área dos Cuidados de Saúde e Diagnóstico.

A própria necessidade de operar um Contact Center de alta fiabilidade em 24/24h, foi reforçada quando o IMI decidiu alargar as suas actividades para o conceito de diagnóstico remoto, com o lançamento do serviço prioritário de Telerradiologia.

Passados três anos, dada a vantagem competitiva que a solução Globalphone Contact Center proporciona, o IMI opera com elevada eficiência o atendimento aos seus Clientes, sendo ainda o único prestador de serviços de Telerradiologia, com um Contact Center profissional e dedicado, 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Métricas de Produtividade

Em paralelo à preocupação de melhoria e eficiência das operações, as métricas de produtividade são elementos importantes para tornar rentável o Contact Center. Para isso, no IMI são analisados em tempo real e com rigor, a performance e as métricas de qualidade de atendimento das equipas, havendo a possibilidade de extrair relatórios de análise estatística baseados no histórico de todo o atendimento realizado. Este procedimento é relevante para a análise interna do IMI, no cumprimento das metas acordadas e para perceber quais as vertentes a melhorar.

Portal IMI gera novas formas de contacto

Acompanhando as tendências na procura de serviços de saúde e a evolução dos hábitos dos consumidores, o IMI decidiu apostar no "Portal IMI". Neste Portal Web, os Clientes podem marcar os seus exames on-line, seleccionando a data, o local e o médico da preferência. Por esta via, o IMI alarga as alternativas na forma de contacto aos seus Clientes e simultaneamente aumenta a rentabilidade do sistema de marcação de exames médicos. O Serviço Globalphone Contact Center, sendo um serviço de "nova geração" assente num conceito IP, é

evolutivo de acordo com as necessidades de novos tipos de atendimento, e possibilita interações multimédia, o que possibilita aos Clientes do IMI estabelecer contactos através de voz, e-mail, vídeo, ou webchat. Este serviço permite materializar o conceito Multicanal e de Comunicações Unificadas. Há por isso expectativas de integrar o Portal IMI com as equipas do Contact Center, evoluindo para novas formas de contacto, tornando possível marcações de consultas por email, webchat, click to call, ou mesmo click to vídeo.

Parceria de Sucesso

Nos últimos anos, o IMI não tem parado de crescer e realiza já mais de um milhão de exames por ano, contando actualmente com sete unidades em funcionamento no nosso país. A parceria entre o IMI e a PT Prime no que respeita ao fornecimento e gestão da solução de atendimento baseada em Globalphone Contact Center, tem sido fulcral no contributo para este sucesso. A PT Prime tem assegurado elevados níveis de disponibilidade e garantido a evolução do serviço com o fornecimento de funcionalidades "state of the art", cabendo ao IMI, concentrar-se na sua operação de atendimento e optimização do serviço Contact Center.

Ao IMI cabe a preocupação em garantir níveis altos de qualidade no atendimento telefónico para marcação de exames Aliando este “know-how” a um bom dimensionamento das equipas, à competência e eficiência operacional dos agentes e supervisores, são obtidos tempos de espera mínimos para atendimento e valores notáveis de indicadores de produtividade. Obtêm-se assim uma elevada satisfação dos Clientes e uma elevada rentabilidade do Contact Center.

www.ptprime.pt