

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 Neurorradiologia.

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.

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

Ao recorrer ao serviço Globalphone Contact Center o IMI reduziu o tempo de implementação do serviço, uma vez que toda a infra-estrutura previamente existente foi aproveitada. De igual forma, foi possível transformar 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. Ao contratar à PT o serviço Globalphone Contact Center integrado com comunicações, o IMI consegue ver garantidos níveis de disponibilidade elevados. O serviço de manutenção 24/7 efectuado por equipas PT altamente qualificadas, reforça esta mais valia, já que a operacionalidade dos sistemas é fundamental em actividades profissionais relacionadas com a área dos Cuidados de Saúde e Diagnóstico.

A própria necessidade de operar um Contact Center de alta fiabilidade em 24/7, foi reforçada quando o IMI decidiu alargar as suas actividades para o conceito de diagnóstico remoto, com o lançamento do serviço prioritário de Telerradiologia. O balanço após três anos a utilizar a solução Globalphone Contact Center é francamente positivo. O IMI opera com elevada eficiência ao nível do atendimento a Clientes e é 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, os indicadores de produtividade são elementos importantes para tornar rentável o Contact Center. Para isso, no IMI são analisadas em tempo real e com rigor, a performance e as métricas de qualidade de atendimento das equipas, bem como a sua evolução quando comparadas com o histórico do atendimento realizado.

Este procedimento é relevante para a análise interna do IMI, de modo a assegurar o cumprimento das metas acordadas e perceber quais as vertentes a melhorar.

Novas formas de Contacto e o Portal IMI

Acompanhando as tendências da 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 os meios de contacto ao dispor dos seus Clientes e simultaneamente aumenta a rentabilidade do sistema de marcação de exames médicos.

Por se tratar de uma solução de “nova geração”, o Serviço Globalphone Contact Center, assente num conceito IP, evolui de acordo com as necessidades de novos tipos de atendimento, e possibilita interações multimédia, permitindo aos Clientes do IMI estabelecer contactos através de voz, e-mail, vídeo, ou webchat.

Este serviço materializa os conceitos Multicanal e de Comunicações Unificadas. Existe, por isso, a expectativa de integrar o Portal IMI com as equipas do Contact Center, evoluindo para novas formas de contacto, tornando, desta forma, possível marcações de consultas por email, webchat, click-to-call, ou mesmo click-to-video.

Continuidade do Serviço em situações de Desastre

O facto do serviço Globalphone Contact Center prescindir da infra-estrutura nas instalações do Cliente, permite oferecer também cenários de Business Continuity e Disaster Recovery.

A Independência geográfica e flexibilidade deste serviço, dá a possibilidade de manter os níveis de serviço em caso de desastre, bastando mudar a localização dos agentes. Paralelamente, em casos de necessidade de transferência ou overflow de chamadas entre locais de Contact Centers, esta total liberdade para a localização geográfica dos agentes torna-se externamente útil, já que através da infra-estrutura IP, torna-se muito interessante possibilitar as empresas terem agentes dispersos geograficamente.

A PT Prime alarga este conceito, dando a possibilidade de aluguer de Sala de Business Continuity.

Este é um espaço concebido com vista à disponibilização de um ambiente de escritório, totalmente equipado para ser activado a pedido do Cliente em caso de desastre, permitindo deste modo dar continuidade às actividades críticas do seu

negócio, mesmo que as suas instalações estejam inviabilizadas pelo incidente.

Parcerias de Sucesso: IMI e PT Prime

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 de Contact Center.

Ao IMI cabe a preocupação em garantir níveis elevados 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

ARTIGO: GLOBALPHONE CONTACT CENTER potencia qualidade de serviço na IMI – in Semana Informática

Novembro 2009

valores notáveis de indicadores de produtividade. Obtêm-se assim uma elevada satisfação dos Clientes e uma elevada rentabilidade do Contact Center.

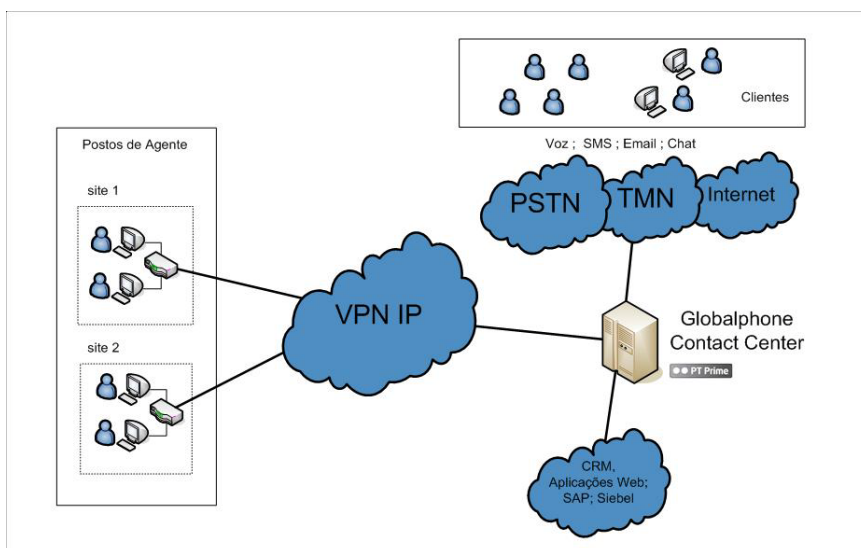


Diagrama de rede GlobalPhone Contact Center