

Hospital Israelita Albert Einstein



Em 1971 o Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) foi inaugurado em São Paulo. Desde então, o hospital tornou-se referência em tratamentos com tecnologia de ponta e atendimento humanizado e expandiu suas fronteiras com ações de responsabilidade social e atividades de ensino e pesquisa.

O HIAE ocupa posição de vanguarda entre as instituições hospitalares da América Latina, sendo, três vezes consecutivas, certificado pela Joint Commission International além de possuir certificações ISO em diversas áreas. Com mais de 10.000 funcionários, hoje atua em diversos países além do Brasil e várias localidades em nosso país.

Desafio

A Operação de Central de Atendimento do HIAE sempre foi crítica. O hospital tem suas atividades de atendimento telefônico 24x7 separadas em 2 entradas principais: a de pacientes (contato com o hospital em múltiplas plataformas) para, por exemplo, solicitação de ambulância, agendamento de consulta, chamadas nos quartos, entre outras e para o Corpo Clínico (para o atendimento aos médicos) alcançando cerca de 125.000 chamadas ao mês.



Prontidão e rapidez na resposta, bem como necessidade de mudanças rápidas na configuração da árvore de atendimento eram pontos chave para a melhoria e adequação de novos serviços aos pacientes.

Prontidão e rapidez na resposta, bem como necessidade de mudanças rápidas na configuração da árvore de atendimento eram pontos chave para a melhoria e adequação de novos serviços aos pacientes.

Até 2013, a estrutura da Central de Atendimento era terceirizada, com exceção dos atendentes, que sempre foram funcionários do Hospital, treinados e mantidos por eles. A principal dificuldade enfrentada era justamente na execução de atualizações e mudanças que eram complexas e demoradas para serem realizadas no ambiente terceirizado, criando um impacto no nível de serviço final prestado aos seus usuários. Por exemplo, sempre que os responsáveis pelo Contact Center do HIAE pretendiam fazer uma campanha para seus clientes ou realizar qualquer mudança na estrutura de atendimentos (árvore de URA – por exemplo), precisavam abrir um chamado técnico. O Service Level Agreement (SLA) nem sempre era satisfatório para a necessidade do negócio e muitas vezes a burocracia exigida pela prestadora, como preenchimento de formulários específicos para cada mudança, impossibilitava a realização da ação/ alteração no tempo necessário para atender as necessidades do HIAE. E para aumentar a flexibilidade do sistema e a autonomia dos responsáveis, agilizar adaptações e mudanças, além de permitir um trabalho de atendimento ao cliente mais conectado com as estratégias de negócio, o HIAE resolveu adquirir uma solução completa de Contact Center, bem como ter profissionais certificados e qualificados para operar os sistemas.

Tomada a decisão, em março de 2013 o HIAE iniciou uma avaliação no mercado para dimensionar o investimento e aproximar sua equipe de projetos das tecnologias para Contact Center disponíveis. A tecnologia de atendimento que o HIAE utilizava no ambiente terceirizado já era Avaya e isso foi fator importante para a continuidade da operação, dentro do novo modelo proposto. O parceiro de negócios da Avaya, First Tech, sugeriu um modelo aderente às práticas do HIAE, de Contact Center virtualizado, em nuvem privada.

“O Nosso Contact Center, por ser uma operação crítica e de alta sensibilidade em toda a cadeia produtiva do Hospital, precisava de mais flexibilidade e agilidade tanto para as operações do dia a dia, quanto para as mudanças constantes, inerentes à natureza dinâmica de nossas operações. Além disso precisamos da garantia de uma estrutura que nos permita não apenas crescer rapidamente, mas que nos possibilite sempre adaptar às novas demandas de nossos pacientes e corpo clínico com facilidade e custo justo. Hoje temos isso com a tecnologia da Avaya e os serviços da First Tech para nos apoiar.”

- **Leandro Cruz**, Gerente de Infraestrutura e TI do, HIAE

A garantia da não interrupção da operação, transparência na migração das bases de dados, facilidade de implementação do ambiente e aplicações e integração com os demais sistemas do hospital, além da confiabilidade da tecnologia, e mais de 19 anos de experiência da First Tech atendendo grandes clientes com soluções de Contact Center de altíssima complexidade, definiram a decisão do cliente.

Soluções implementadas

A implementação dos sistemas teve início em abril de 2014, com a formação de uma equipe multidisciplinar de técnicos de várias áreas e gerência de projeto rígida e acurada entre o HIAE, a First Tech e Avaya, para garantir uma migração e implementação transparente e com mitigação de riscos.

A solução adquirida foi o Avaya Aura 6.2 Call Center Elite, uma solução completa para Contact Center que inclui 7 sistemas integrados para fornecer roteamento de chamadas, integração entre computador e telefonia, geração de relatórios, gravação de voz e tela, discador preditivo, entre outras funcionalidades. Um desses sistemas é o WFM - Workforce Management (Gerenciamento de Força de Trabalho) que possibilita medir a produtividade dos agentes e oferecer à eles avaliação e feedback diretos.

Objetivos do Projeto e benefícios para os negócios

O HIAE tem uma forte preocupação com seus pacientes e por isso todos os colaboradores trabalham pensando no carinho e dedicação que cada um merece. Para a área de atendimento, além do foco em treinamento, o hospital investe em atendentes que sejam funcionários próprios para que o serviço seja mais personalizado e comprometido com a personalidade do HIAE.

Com a nova implementação do Contact Center, o HIAE tem alcançado seu objetivo de se aproximar mais ainda dos seus pacientes através de campanhas dedicadas e exclusivas, além de atender a demanda de personalização e excelência no atendimento com flexibilidade e mais agilidade, simplificando o processo em todos os níveis.

Além disso, a experiência da First Tech na implementação de sistemas complexos de Contact Center, possibilitou uma gestão de projeto otimizada reduzindo o tempo total de implementação em mais de 40%.

A execução do projeto foi feita em um dia normal de operações, dia de jogo do Brasil na copa, 24 de junho de 2014, e foi um sucesso.

Toda a gerência do projeto de implementação foi feita pelo próprio HIAE, em razão do domínio do negócio e total sensibilidade às prioridades, permitindo um alinhamento total entre as equipes das três empresas.

Toda a Solução implantada no Hospital Israelita Albert Einstein é mantida por profissionais residentes do Hospital, treinados especificamente para cada solução com suporte da First Tech e da Avaya.

Produtos

- Avaya Aura 6.2 Call Center Elite
- Proactive Outreach Manager
- Avaya Aura Enterprise Portal
- ACD, CTI, CMS, WFO, WFM

Para o Futuro

Nos dias de hoje, por uma questão de demanda e perfil do usuário, o Contact Center do Hospital usa apenas os canais de voz tradicionais para os seus usuários. Mas já há planejamento para implementação de outras interfaces, como vídeo ou chat, tudo isso incluído dentro de uma perspectiva mais abrangente de atendimento rápido, flexível e eficiente aos pacientes e corpo clínico e sempre integrado às práticas inovadoras e de alto nível de excelência do Hospital Israelita Albert Einstein

Sobre a First Tech:

A First Tech é líder na oferta de soluções e serviços de tecnologia, especializada no desenvolvimento e implementação de projetos de infraestrutura de contact center, voz, videoconferência, dados e segurança. É reconhecida por customizar, desenvolver e implementar soluções sob medida para seus clientes, tais como automação e otimização de processos, automação de URA, mainframe e serviços Web. A partir de toda sua experiência, criou uma área totalmente estruturada de serviços gerenciados, a EASY'O, a qual completou a oferta por meio das soluções de NOC, VNOC e SOC. Atuando em todo o território nacional, conta com mais de 120 clientes ativos de diversos setores.

Sobre a Avaya

As empresas são feitas das experiências que elas proporcionam e, todos os dias, milhões dessas experiências são construídas pela Avaya (NYSE:AVYA). Há mais de 100 anos, auxiliamos empresas de todo o mundo a alcançarem o sucesso, criando experiências de comunicação inteligentes para colaboradores e clientes. A Avaya fornece soluções abertas, convergentes e inovadoras para aprimorar e simplificar as comunicações e a colaboração - na nuvem, on premise ou em um ambiente híbrido. Estamos comprometidos com a inovação, parceria e com foco no futuro, para ajudá-lo a expandir seus negócios. Somos a empresa de tecnologia que você confia para ajudar a entregar experiências que fazem a diferença. Visite-nos em: www.avaya.com.