



Avaya: al cuidado de la “salud” de sus comunicaciones



La incorporación de Avaya Contact Center ayudó a Emergencias, la empresa de atención extra-hospitalaria más destacada de Argentina, a mantener una comunicación certera, ágil y sin falla con sus clientes individuales y corporativos, lo cual no sólo le permite responder eficazmente a casos donde existe riesgo de vida sino lo ha proyectado a ampliar y fortalecer su negocio, mejorar sus procesos de atención y consolidar su presencia en el mercado de la salud.

40 años de liderazgo en atención extra-hospitalaria

Al cuidado de la salud

Emergencias es una empresa líder del mercado de servicios vinculados al cuidado de la salud y de urgencias médicas extra-hospitalarias. Fundada en 1979 en Buenos Aires, a lo largo de los años no ha dejado de crecer y de expandirse hacia otros mercados tanto nacionales como internacionales. Su éxito puede apreciarse a través de las importantes adquisiciones que ha realizado de compañías competidoras y especializadas en atender al mercado corporativo, que le ha permitido ampliar sus servicios e incorporar planes médicos integrales y proveer atención médica más accesible a las personas.

En 2008, Emergencias se convirtió en la primera compañía del ramo en certificar sus procesos bajo las normas de calidad ISO 9001; además, se hizo acreedora al Premio Mercurio, uno de los galardones más prestigiados del sector salud.



Desafío

Instalar un centro de contacto de misión crítica eficiente y certero, sin afectar las comunicaciones con sus clientes que optimizara tiempos de respuesta y adecuados niveles de servicio.

Solución

Avaya Contact Center, Avaya Upgrade Virtual Appliance, Avaya APCS, Avaya WFO, Avaya Contact Analyzer, Avaya CMS Mobile, Avaya Equinox y Avaya Survey

Valor Proporcionado

Un contact center de clase mundial que les permite ofrecer a sus distintos tipos de clientes una comunicación ágil y sin falla

El corazón de los servicios

El desarrollo de software aplicado a la salud ha sido uno de los distintivos de su trayectoria para afinar sus procesos de recepción en la demanda y la administración de recursos, lo cual le permitió transferir este modelo de gestión y aplicaciones informáticas al sistema de emergencias médicas de Cataluña, España.

Entre otros de sus productos destacan Contigo, Club de embarazadas, Traslados especiales, Cuidados domiciliarios y Emerphone, los cuales llegan a casi la totalidad del país, señala Germán Nájera, CTO de Emergencias, quien junto con el Director de Operaciones Pablo Montes de Oca y el Jefe de Infraestructura Nicolás Woloszyn, encabezó el proyecto de modernización tecnológica.

“Como empresa de salud extra-hospitalaria, tenemos entre 10 mil y 14 mil atenciones al día, número que varía de acuerdo con la temporada del año (durante el invierno estos aumentan), a través de 2 mil empleados más otros 5 mil prestadores, ofreciendo cuatro importantes servicios: Riesgo de vida, Visita médica, Traslado programado e Internación domiciliaria. El corazón de esos servicios es un centro de contacto, el cual categoriza al beneficiario y con base en el triage medico define si se requiere un traslado, una visita médica o representa un riesgo de vida”, explica el ingeniero Nájera.

Respuesta sin falla a millones

Las atenciones a la población oscilan entre 3.5 y 4 millones al año. Responder sin falla a tal volumen de requerimientos le imponía a Emergencias un formidable reto tecnológico. “Carecíamos de una estructura priorizada y de distribución automatizada de los servicios y VDNs”, recuerda Germán. “Provenimos del mundo Nortel con números

“Hace algunos años tomamos la decisión de apoyarnos en tecnologías world class y la de Avaya es una de ellas. A partir de la implementación del contact center Avaya obtuvimos tres principales beneficios: reporting en tiempo real, métricas fiables y disponibilidad de servicio.”

— Germán Nájera,
Chief Technology Officer
de Emergencias

atrófico, alto nivel de gestión manual en el ordenamiento de los agentes telefónicos, sin reportería en tiempo real y ausencia de métricas, Realizamos una actualización hace cuatro años, y la experiencia no fue satisfactoria”, añade.

Al cabo, todo esto hacía complejo establecer niveles máximos de abandono o bien definir métricas. “Esto ocasionaba niveles de servicio no óptimos, carga laboral desproporcionada e inequitativa, y pobres resultados de cara a la satisfacción del cliente. Con una central telefónica análoga, nuestro crecimiento no era elástico y tenía un límite, y con un costo muy alto debíamos comprar mucho hardware, entre otros inconvenientes”, admite el CTO.

Así, resultaba imprescindible una base de comunicación que sustentara una operación de misión crítica de atención 24 por 7, día con día, pues las urgencias médicas no tienen horario. “No podemos dejar de recibir llamadas y una falla en la disponibilidad de servicios puede significar gente muriendo”.

“Hace tres años tomamos la decisión de quitar al partner y evaluamos otras marcas como Cisco, Genesys y otras alternativas. La clave fue que Avaya se sentó a escuchar la problemática, la experiencia del usuario y a entender el negocio antes de implementar la tecnología; se involucró y se hizo responsable de lo que había pasado, dispuso de arquitectos y trabajamos en conjunto en una reconfiguración telefónica”, señala Germán Nájera.

Triaje telefónico automático

Dado que Emergencias es una empresa que tiene múltiples negocios, clientes individuales y corporaciones, cada uno con una configuración particular y los supervisores tenían que estar moviendo agentes todo el tiempo a partir de una percepción de abandono, planearon implementar una configuración skill level automation para que el triaje telefónico fuera automático, tener una reportería en tiempo real para crear métricas de una manera sencilla y tomar decisiones inmediatas con los cambios en temporadas cuando la demanda es alta.

Con una inversión de cerca de los 300 mil dólares y sin dejar de tener comunicación telefónica, trabajaron en equipo y corrigieron todo en un periodo de seis meses, durante 2017. Esto significó un cambio radical hacia una nueva forma de operar, reduciendo de 160 skills (uno por cada negocio y cliente) a sólo cuatro.

“Avaya nos propuso uno por servicio. Y aunque al principio estábamos un poco escépticos, una vez que se configuró, avanzamos en reporting en CMS y después evolucionamos a nuevos productos, por ejemplo, el content analyzer, la implementación de WFO. Todo eso fueron mejoras y procesos estándares recontra aprobados por la industria de la salud en nuestro contact center”, asegura.

Al unificar todo con Avaya, el primer beneficio fue el costo operativo de mantenimiento de la telefonía y el segundo disminuir el costo por minuto de llamadas salientes.

Contact center de alta eficiencia

Flexibilidad y calidad

Una vez instalada la nueva solución, rápidamente se vieron resultados. Un beneficio muy importante para Emergencias es la flexibilidad para adaptarse de inmediato a los cambios súbitos de la demanda. “De 2017 a la fecha, ocupamos entre 120 y 140 agentes en horario pico, y ahora podemos moverlos en distintos skills de forma automática, porque ya contamos con métricas en tiempo real y podemos tomar decisiones de inmediato. El supervisor dejó de hacer este trabajo manualmente y se dedica a aspectos relacionados más con la calidad”, explica.

“El contact center es mucho más eficiente pues con la misma cantidad de personas aumentamos casi 40% el volumen de llamadas atendidas. La disponibilidad de los agentes es automática. Al disponer de telefonía digital, a través de un SIP los costos han bajado mucho y nos ha abierto la posibilidad de crecer y ensanchar los servicios.”

El sistema automático permite priorizar por segmentos, clientes, tipos de servicio y según la clase de riesgo que implique, dando prioridad a las de verdadera urgencia. La solución trajo la optimización de operación, la mejora de los niveles de atención y servicio. “Hoy tenemos un nivel de abandono de 4% en urgencias y menor al 0,2% en Riesgo de Vida. Para el cliente fue un cambio radical y fundamentalmente logramos su mayor satisfacción, pues lo atendemos en 4 o menos segundos”, recalca Germán Nájera.

En cuanto a canales de comunicación antes tenían 230 canales y ahora son 1400. “Antes las llamadas salientes de las campañas de ventas del equipo de marketing se utilizaba otra central telefónica con otros proveedores telefónicos. Al unificar todo con Avaya, el primer beneficio fue el costo operativo de mantenimiento de la telefonía y el segundo disminuir el costo por minuto de llamadas salientes. Hoy es mucho más eficiente porque el discador es predictivo y llamamos en función de los agentes que pueden atender; antes se hacían cerca de un millón de llamadas por día salientes y hoy menos de la mitad”, establece el CTO.

Comunicación inteligente

“Cuando entré a Emergencias hace casi cinco años, Avaya era una mala palabra, y se estaban evaluando alternativas para cambiar la marca. Mi objetivo era revertir esa opinión pues es una marca líder que tiene muy buen equipo humano con grandes conocimientos. Su tecnología nos ha permitido ampliar las posibilidades de comunicación que tenemos con el cliente. Este año queremos contar con omnicanalidad vía SMS, WhatsApp y mail. Ahora estamos probando con Advantage la posibilidad de poner dispositivos IoT para hacer monitoreo o videoconferencia de pacientes terminales e internación domiciliaria.”

“También tenemos un plan de implementar este año Reconocimiento de voz con speech analytics (IVR inteligente). Estamos pensando en un módulo que permita la visualización digital de la saturación de la central. Y estratégicamente apuntamos a que el próximo año la integración de Avaya con Salesforce sea mejor de lo que hoy tenemos”, concluye Germán Nájera.



Soluciones

- Avaya Contact Center
- Avaya Upgrade Virtual Appliance
- Avaya APCS
- Avaya WFO
- Avaya Contact Analyzer
- Avaya CMS Mobile
- Avaya Equinox
- Avaya Survey

Más Información

Para mayor información, comuníquese:

Avaya Argentina:

0800 222 2829

Avaya Chile:

800 33 2666

Avaya Perú:

0800 00 953

www.avaya.com/es

Acerca de Emergencias

Fundada en 1979 en Buenos Aires, Emergencias es líder del mercado en emergencias médicas extra-hospitalarias, dedicada principalmente a clientes individuales y corporativos. Su continua labor de investigación e inversión en tecnología la han llevado a ser pionera en el desarrollo tecnológico y de aplicaciones de software que permite mejorar los procesos de demanda y gestión de recursos de emergencias médicas al sector, que ha sido premiada y traspasado fronteras.

Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en www.avaya.com/es.