



Asegure un mejor acceso al servicio
y una mejor experiencia de usuario

LA SOLUCIÓN

Gestione adecuadamente la comunicación con sus usuarios ofreciéndoles un servicio multicanal en el que se den respuesta a sus necesidades de soporte o información.

Controle el gasto definiendo escenarios de pago por uso y escalables, adaptando la capacidad del servicio a sus necesidades.

Responda ágilmente a sus necesidades de negocio desplegando soluciones para proyectos concretos, campañas temporales o escenarios de servicio continuado.

Los servicios de atención multicanal de Inycom le permitirán asegurar un mejor acceso al servicio y mejor experiencia de usuario, disponemos de equipos especializados y avanzadas herramientas de gestión.



FUNCIONALIDADES

- ▶ Atención Multicanal: Ofrecemos más calidad en el contacto, agilidad en la interacción, multicanalidad, flexibilidad, dimensionamiento óptimo.
- ▶ Soporte técnico a usuarios para la resolución de consultas e incidencias. Servicio multicanal basado en operativas de servicio preestablecidas y escalados entre diferentes niveles de soporte.
- ▶ Citación e información de paciente, recordatorio de citas, Seguimiento de pacientes en unidades hospitalarias basado en un protocolo de preguntas definidas por los Servicios Hospitalarios que permitan dar continuidad a los cuidados y mejorar de esta manera la calidad asistencial.
- ▶ Diseño y gestión de encuestas de calidad percibida.
- ▶ Soluciones tecnológicas de análisis y visualización de información de servicio.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

A aquellas organizaciones que necesiten ofrecer canales de comunicación con sus usuarios para la resolución de dudas o incidencias.

A organismos de la Administración Pública que requieran resolver las diferentes necesidades de información de los ciudadanos, asegurando la disponibilidad del servicio, ofreciendo altos niveles de satisfacción del ciudadano y midiendo resultados.

Organizaciones que necesiten gestionar campañas informativas, puntuales o continuadas en el tiempo, liberando recursos propios de la ejecución de las mismas para orientarse a actividades de más valor.

Organizaciones que presten los servicios de atención con recursos propios y deseen optimizar los diferentes procesos involucrados (recursos humanos, operaciones, gestión de la calidad, tecnología...)

BENEFICIOS

- ▶ Aseguramiento de la continuidad de los servicios requeridos por los usuarios.
- ▶ Mejora de la experiencia del usuario: Altos niveles de satisfacción.
- ▶ Mejora en la prestación de los servicios: Establecimiento de responsabilidades claras y definidas entre las diferentes líneas de servicio, definición de procedimientos de actuación y escalado, monitorización y seguimiento de los Niveles de Calidad de Servicio.
- ▶ Mejora del costo-efectividad en la citación y seguimiento de pacientes.
- ▶ Flexibilidad horaria y posibilidad de atacar picos de demanda.
- ▶ Disminución de la frecuentación a consultas postquirúrgicas.



SOLUCIÓN PLANTEADA

Diseño, despliegue, operación, gestión y control de centros de atención y soporte multicanal al usuario:

- ▶ Establecimiento de diferentes líneas de soporte y servicio.
- ▶ Recepción y escalado de tickets y solicitudes.
- ▶ Resolución de incidencias en primera llamada.
- ▶ Realización de llamadas a contactos, gestión de campañas email y SMSs.

HERAMIENTAS



Recursos Humanos

- ▶ Administración de personal.
- ▶ Selección y planificación.
- ▶ Formación, evaluación.



Operaciones

- ▶ Dimensionamiento por meses, días, horas. Ajuste a la curva de la demanda.
- ▶ Definición de procesos y procedimientos.
- ▶ Diseño del modelo de atención.



Calidad

- ▶ Certificación en sistemas de gestión.
- ▶ Cuadros de mando.
- ▶ Gestión de reclamaciones.
- ▶ Controles de calidad.
- ▶ Estudio de calidad percibida.



Tecnologías

- ▶ Análisis y caracterización de la demanda mediante fórmulas Erlang para el correcto dimensionamiento de recursos.
- ▶ Plataforma Contact Center de comunicaciones unificadas.
- ▶ Plataforma de gestión de encuestas
- ▶ Reporting. Datos históricos, informes tiempo real.