

**PODEMOS HACER POR
TI, LO QUE HEMOS
HECHO POR ELLOS**



LA EXPERIENCIA

NUESTRA PROMESA

- ❖ Entrar en producción en 8 días multisite, 400 agentes y mas de 2.400 canales telefónico para agendamiento de citas.
- ❖ Aumentar su capacidad actual de agendamiento (40%) sin incrementar el numero de agentes.



EL CLIENTE

IESS

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social encargado de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social en Ecuador. Cuenta con aproximadamente 3.011,900 afiliados en el 2014.

Centro de Contacto RECAPT

Centro de contacto reconocido en Ecuador por prestar servicio de atención especializado de cobranza, telemarketing, help desk entre otras.

EL DESAFIO DE DRAGONTECH

Entregarle a IESS, por medio del contact center RECAPT, una herramienta de comunicación integrada con su la plataforma de agendamiento y atención al paciente, que funcionará multisite (Quito y Guayaquil) en operaciones 7x24 para agendamiento de citas y triage con un total de 400 agentes y mas de 2.400 canales telefónicos.

A esto se unió la necesidad del cliente en aumentar el la capacidad de agendamiento de citas que se tenia (40%) sin incrementar su planta de agentes ni líneas telefónicas.

Entrando en producción en 8 días calendario.

VALOR PROPORCIONADO

- ❖ Sistema de comunicación instalado y en producción en 8 días con cumpliendo requisitos del clientes.
- ❖ Gestión de mas o menos 2'000.000 de llamadas al mes con 30% en atención completamente automatizada.
- ❖ Aumento del agendamiento efectivo de citas de un 40% al 80% de las citas solicitadas.
- ❖ Recibir y atender efectivamente mas de 2 millones de llamadas mensuales 30% en autorespuesta.

Acompañamiento

Calidad

Flexibilidad

Solidez

Confianza

Robustez

Transparencia



LA SOLUCION

Instalación y configuración del modulo de recepción de llamas de entrada (inbound). **La flexibilidad, robustez y calidad** de la plataforma permitieron la rápida y adecuada configuración de las campañas, facilitaron la capacitación de los agentes y la aceptación de los mismos al uso del sistema en tiempo muy corto. Acceso a herramientas de seguimiento y control en tiempo real que permitían identificar puntos de ajuste y tomas de decisiones inmediatas.

El **acompañamiento** en sitio , el seguimiento remoto continuo , confiable y la experiencia del equipo del proyectos en instalaciones de alto impacto minimizaron aparición de riesgos y maximizaron oportunidad de éxito y sincronía entre recursos.

Implementación de **IVR transaccionales multinivel** para servicio de atención de agendamiento automático de citas, el IVR evalúa según el número de identificación si es par y día par y puede solicitar cita. Entregado al paciente la cita agendada, y la información relacionada con ella de forma automática sin pasar por el agente, enviando la información de la cita actualizada al sistema propietario del cliente.

Más Información

info@dragontech-la.com

COL (571) 3814950

USA +1305 5078017