



CALLmed Contact Center

Abril 2023

CALLmed como proveedor



Servicio flexible: foco en las necesidades del cliente

Gestión de *inbound* y *outbound*, confirmación de citas, gestión de agendas, reprogramaciones urgentes, recados personalizados, garantía del nivel de servicio de la línea 900 (Gestión de incidencias),...



Productividad

Nivel de servicio >95% (atención de llamadas entrantes), reducción de tiempos de espera de los pacientes, gestión ágil, derivación de recados sólo en caso necesario al Dpto. que corresponda, servicio de centralita para filtrar y transferir llamadas. Productividad de agentes entre el 70% y el 95%.



Entorno informatizado 100% seguro

CRM avanzado de telefonía y mailing, gestión en entorno multicanal, gestión de la información en entorno 100% seguro garantizando el cumplimiento de la LOPD i LSSCI. Sistema propio de protocolos de gestión y alertas. Apuesta por la omnicanalidad. Seguridad CISCO



Costes ajustados

Propuesta según las necesidades de la campaña. Equipo multiclente: facturación sólo por tiempo en llamada (100% de productividad). Equipo exclusivo: coste fijo por dimensionamiento, con *Key account managers* y gestión de cualquier tarea administrativa o multicanal.



Calidad y excelencia en la ATC

Agilidad en la incorporación de recursos, contratación indefinida con salarios por encima de mercado, personal cualificado y multilingüe. Formaciones de reciclaje y gestión inmediata de incidencias. Auditorías semanales de llamadas, *one to one* mensual con agentes y sistema de bonificación vinculado a la excelencia en la atención.



Supervisión del servicio

Control constante del servicio: KPI's de actividad en tiempo real, análisis de datos para establecer líneas de tendencia, prevención de desviaciones e implementación de acciones de mejora. Interlocución directa e inmediata con el equipo de supervisores y coordinadores.

Aportación a nuestros clientes



IMPACTO ECONÓMICO ANUAL POSITIVO

- Externalización de costes de creación y mantenimiento de un call center propio.
- Gestión de nuevos pacientes: aumento de visitas y facturación.
- Externalización de la gestión del personal. Sin inversiones añadidas en tecnología.
- Mejora de la relación con el cliente final que impacta en la valoración de la Compañía, potenciando su rentabilidad.



PROCESOS DE EMPRESA EFICIENTES

- Libera a la Recepción para focalizarse en trámites con las Compañías, pacientes, y gestiones administrativas .
- Derivación automática de llamadas / recados a los departamentos que deban gestionar cada caso.
- Derivación al centro sólo de gestiones que requieran de su gestión, que pueden organizar según sus necesidades.



OPTIMIZACIÓN DE AGENDAS Y PROFESIONALIZACIÓN DEL SERVICIO

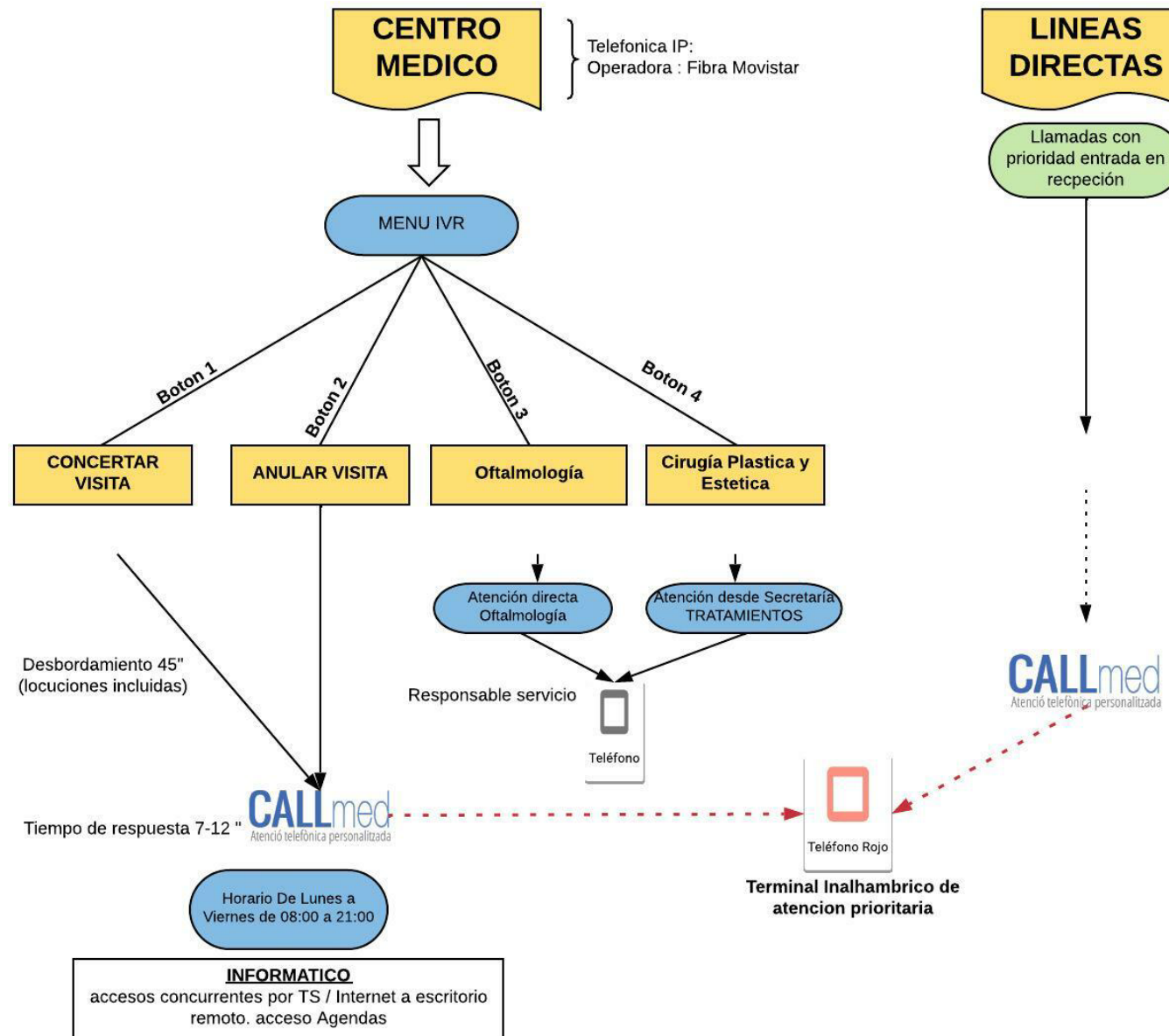
- Programación según necesidades de agendas.
- Mayor capacidad de gestión: programación, listas de espera y reprogramaciones.
- Reducción de tiempos de espera.
- Control del servicio de atención telefónica: volumen de llamadas, visitas programadas, tiempo medio de gestión, calidad...
- Amplia experiencia en ATC y programación de citas en todas las especialidades y pruebas médicas habituales.

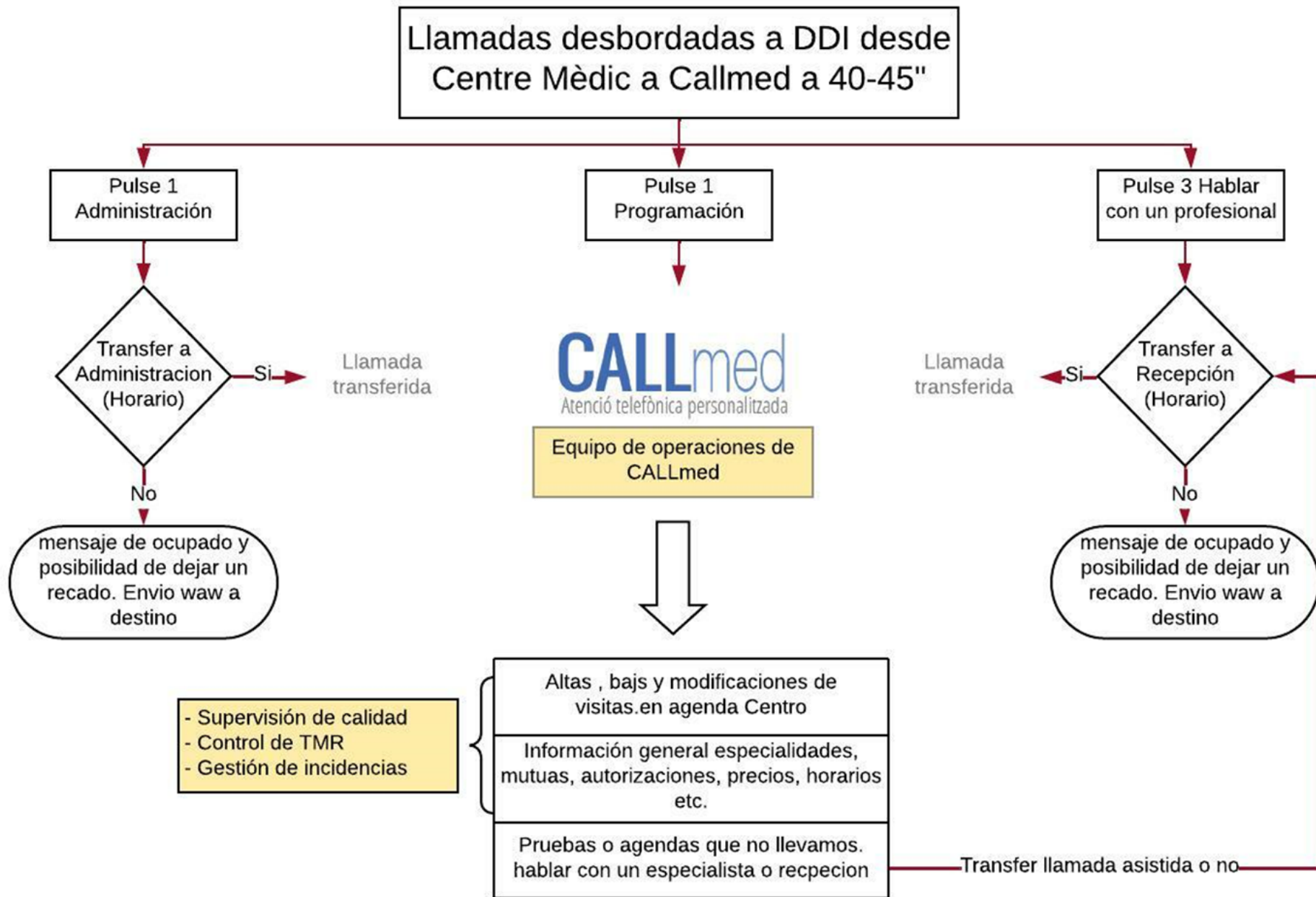


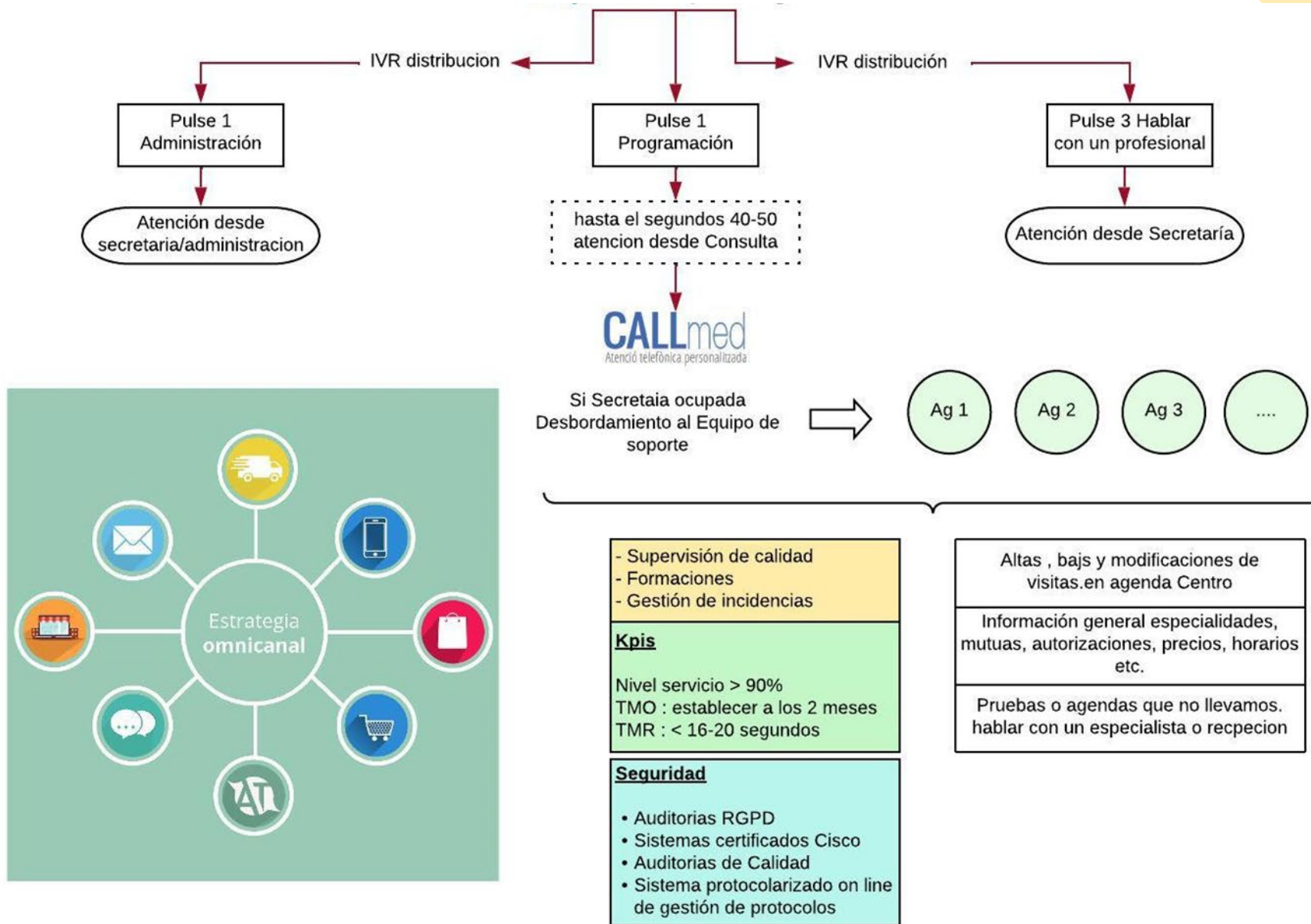
MEJORA DEL COUSTOMER JOURNEY DE LOS PACIENTES

- Ningún paciente desatendido por falta de personal o por picos de trabajo.
- Recepción del centro focalizada en la atención presencial.
- Supervisión de la calidad en la atención telefónica.
- Cuantificación de quejas y reclamaciones para establecer planes de acción.

CALLmed
Atención Telefónica Personalizada







Detalle del servicio

Asignación de recursos exclusivos para Cliente y formación equipo de desborde si fuese necesario.

CRM de llamadas, configuración técnica y mantenimiento.

Sistema propio de protocolos y plataforma de envío de recados.

Supervisión constante del servicio, medición y análisis de KPI's.

Dimensionamiento del equipo según necesidades y tendencia.

Auditorías de calidad y formaciones.

Equipo de Coordinación y Supervisión, con contacto permanente.

Gestión inmediata de incidencias.

Buzón de voz fuera de horario, con envío por mail de recados.

Organización del servicio y envío de recados totalmente configurable según necesidades del cliente.

Nivel de servicio >95% (atención de *inbound*), con TMR <20 seg.

Recepción y gestión de agenda para leads comerciales multicanalidad.

Información nivel 1 en Español. Catalán e Inglés

Tarifas CALLmed

Contratación de Recursos en exclusiva

Agente especializado	19,50 € / Hora
Coordinador	21,50 € / Hora

Contratación por tiempo de operadora

Nivel tarifario según volumen de llamadas	
(media de 5000 llamadas al mes)	Desde 0,0095 € / segundo



LINEAS 900 para cumplimiento de la Normativa

(Real decreto-ley 37/2020)


Opción 1 : Número 900 atendido desde CALLMED

- Coste para el llamante : gratuito
- Atención de Lunes a viernes de 08:00 a 21:00. Fiestas locales incluidas
- TMR (Tiempo máximo de respuesta) 60 segundos.
- Recepción de la queja o incidencia, recopilación de datos y envío formulario a contacto cliente

Opción 2 : Numero Gratuito 900 para su publicación atendido desde sede Cliente

- Coste para el llamante : gratuito
- Coste llamadas: Llamada recibida desde fijo = 0,016 €/min Llamada recibida desde móvil = 0,160 €/min
- Costes del Servicio

1,50.- € por llamada (iva no incluido) **coste mínimo para este servicio son 90.- € / mes**



El equipo de CALLmed se ha posicionado, tras 20 años en el sector, como **PROVEEDOR LÍDER** en todo el territorio nacional **ESPECIALIZADO** en la gestión telefónica de temas médicos y sanitarios.

Muchas gracias