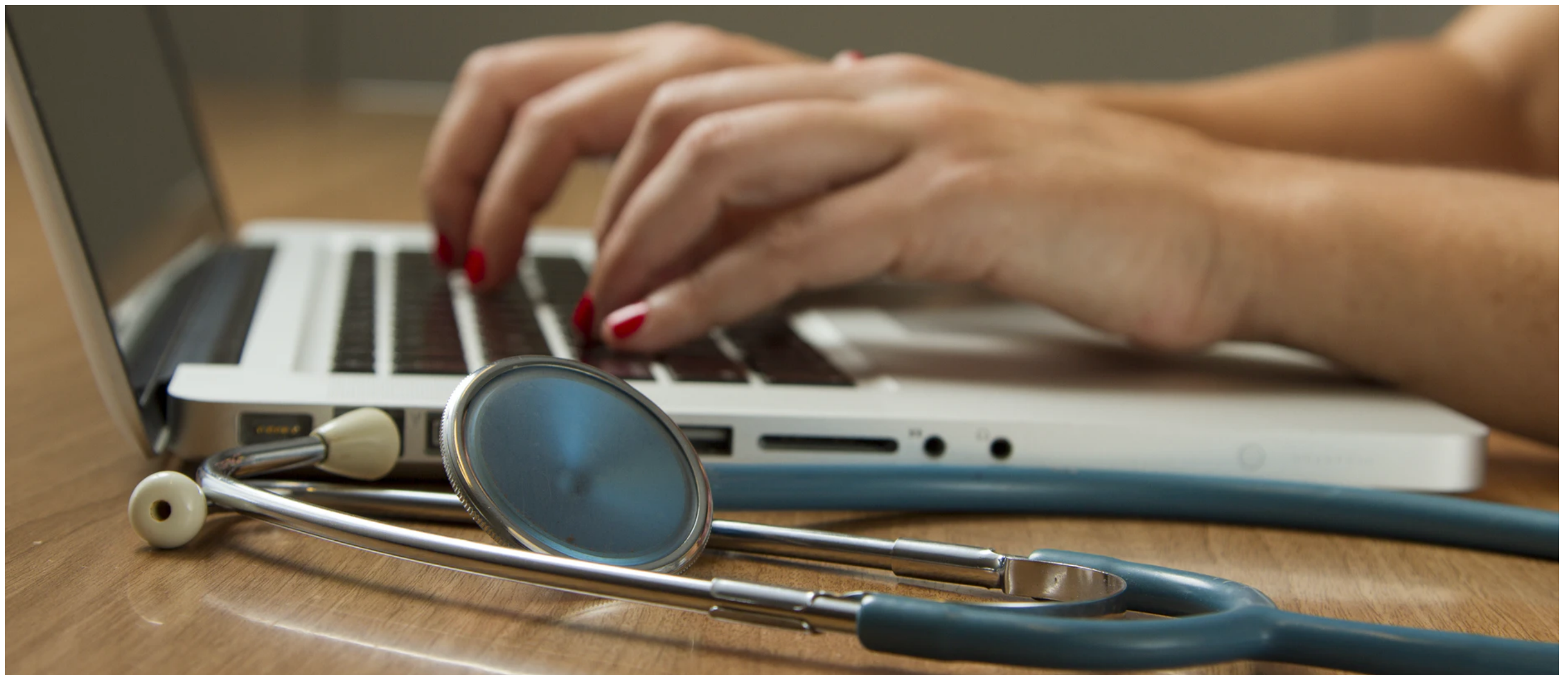


Caso Medicus:

Centros de contacto con modalidad remota

La importancia de la adaptación tecnológica en tiempos de aislamiento.



Las 4 etapas de implementación

1 Implementación de un IVR

Con el apoyo de TecnoVoz se implementó un IVR (se diseñó el árbol de IVR, Medicus hizo grabar los audios con un locutor) para la primer semana de cuarentena donde, según la opción del IVR que elige el asociado, se le indica que consulte en la web de Medicus o una casilla de e-mail para realizar la consulta. Previo al ingreso al IVR le informamos que no había atención telefónica.

2 Atención + IVR

Se sumaron algunos agentes remotos y eliminamos el mensaje donde le decíamos que no había atención telefónica.

3 Atención remota

Se implementó todo el Contact Center remoto. La implementación la hicimos por etapas. En 3 días estaban todos los agentes operando en sus domicilios.

4 Ampliación de grupos de atención

Dado el buen resultado de la atención telefónica en forma remota en el Call Center de Atención al Asociado y el de Turnos, decidimos incorporar a la plataforma el área de Telemarketing.

¿Qué porcentaje del Contact Center trabaja actualmente en forma remota?

El 100% del Contact Center está trabajando en forma remota. Se sumó a la plataforma de TecnoVoz el área de Telemarketing la cual, hasta ahora, no trabajaba con la plataforma para llamadas entrantes, la utilizábamos sólo para campañas salientes.

¿Fue necesario algún cambio en la infraestructura del Contact Center para la implementación de puestos remotos?

La verdad es que desde el lado de infraestructura no tuvimos que hacer grandes cambios.

*“El 100% del
Contact Center
está trabajando
en forma remota”*



¿Cómo se adaptaron los agentes al trabajo remoto?

Perfectamente, los agentes se adaptaron muy bien al trabajo remoto. El nuevo grupo que se sumó a TecnoVoz (TLK) se tuvo que adaptar a la plataforma, pero unas pocas horas de trabajo y con indicaciones a la supervisora de parte del personal de Soporte Técnico de Tecnovoz fueron suficientes para que atendieran sin problemas.

¿Cuánto tiempo tomó la implementación y cómo te sentiste acompañado por TecnoVoz?

Nos sentimos muy acompañados con TecnoVoz desde el principio. No sólo a nivel técnico sino con todas las áreas de la compañía.

***“Nos sentimos
muy acompañados
con TecnoVoz
desde el principio”***

