



Mejorando la satisfacción del cliente y la productividad de los operadores

Ayudando a Optegra a descubrir la importancia de la comunicación omnicanal.

¿Quiénes son Optegra?

Optegra es un proveedor de servicios sanitarios oftalmológicos líder del sector que presta asistencia a pacientes públicos y privados con cirugía ocular con láser y sustitución de lentes, hasta tratamientos médicos y de cataratas. Cuenta con 30 clínicas en el Reino Unido, Polonia y la República Checa. Hemos hablado con Ola Spencer, Directora de Operaciones del Grupo Optegra, para que nos cuente más cosas sobre su larga colaboración con Connex One.



“ Hemos podido determinar el volumen de llamadas que tenemos, a qué horas del día esperan los pacientes que les atendamos y cómo podemos aumentar nuestra tasa de conversiones, algo que hemos mejorado mucho gracias a la plataforma Connex One. La satisfacción general de los clientes ha aumentado un 15%. ”

Ola Spencer

Directora de Operaciones de Grupo en Optegra



Lo que Optegra dice de nosotros

¿Qué crecimiento y cambios has observado a lo largo de la asociación de Optegra con Connex One?

Llevamos varios años trabajando con Connex One. Cuando empezamos a trabajar juntos, el equipo de nuestro centro de llamadas era muy reducido (sólo unas pocas personas), pero recientemente hemos creado un centro de atención al cliente respaldado por la plataforma Connex One. Queríamos apoyar a los pacientes desde el principio de su viaje, cuando se ponen en contacto con nosotros, y a lo largo de los momentos en que necesitan atención postoperatoria.

¿Cómo ayuda la solución omnicanal de Connex One a Optegra a ofrecer la mejor atención al cliente?

Hace unos dos años, solo podíamos relacionarnos con los pacientes a través de métodos tradicionales como el teléfono y el correo electrónico. Ahora hemos pasado a una relación multicanal, desde la reserva inicial en línea hasta las llamadas y las consultas virtuales. También hemos creado un equipo de clínica virtual que atiende a los pacientes a través de videoconsultas y les ayuda durante todo el proceso. También reducimos al mínimo el contacto físico con los pacientes, permitiéndoles hablar con ellos desde la comodidad de su casa, realizar una consulta y responder a cualquier pregunta que tengan, en cualquier momento.

¿Ha tenido la participación virtual un impacto positivo en vuestros clientes?

Por supuesto. Ahora podemos ver a los pacientes a lo largo de todo su recorrido como clientes. Sabemos cómo llegaron a Optegra, cuántas veces y cuáles son sus preferencias en términos de compromisos.

¿Cuáles son las ventajas de disponer de un sistema basado en la nube en Optegra?

Tener un sistema basado en la nube nos simplifica mucho la vida desde el punto de vista informático. Ahora podemos satisfacer los requisitos de la empresa con la tecnología mucho más rápido.

“ Podemos utilizar todo el sistema de análisis de Connex One para conocer las preferencias de los clientes y sus expectativas a lo largo de todo el proceso. ”

Ola Spencer

Directora de Operaciones de Grupo en Optegra



¿Cómo os ayuda Connex One a medir el éxito y la productividad?

Era muy importante saber qué necesitábamos para ayudar a los pacientes. La flexibilidad de la atención - desde las llamadas entrantes hasta las salientes, desde la evaluación clínica hasta la virtual- es esencial y para nosotros es muy importante conocer la productividad y el tiempo de atención que dedican nuestros equipos a ello. Hemos podido concluir el volumen de llamadas que tenemos, a qué horas del día esperan los pacientes que intervengamos y cómo podemos aumentar la conversión, algo que hemos mejorado mucho utilizando la plataforma Connex One. La satisfacción general de los clientes ha aumentado un 15%.

¿Cómo ha personalizado Connex One su solución para vuestra empresa?

Con Connex One hemos podido integrar los mensajes de texto (algo que forma parte integral de nuestra experiencia de cliente) para mantener conversaciones individuales con los pacientes y conocer sus expectativas, lo que necesitan hacer antes de las citas, o cambiar y cancelar reservas. Antes, el equipo tenía que llamar e intentar localizar a los pacientes por teléfono, y ahora pueden enviar mensajes de texto en cualquier momento.

¿Cómo dirías que la gestión de la calidad y la elaboración de informes han contribuido a aumentar la eficacia o mejorar la productividad?

A nivel estratégico ha sido excelente. Hemos podido examinar las tasas de conversión para saber, por ejemplo, cuántas preevaluaciones médicas estamos terminando y podemos ofrecer a nuestros pacientes en un día determinado, cuáles son los niveles de productividad, cuántos puntos de contacto hemos tenido con los pacientes y con qué grado de éxito respondemos a sus consultas. El sistema de informes nos ha permitido optimizar el modelo de negocio y la configuración del centro de atención al cliente.

¿Qué les parece a sus agentes el uso de la plataforma?

El cambio a la plataforma fue realmente fácil. Otro gran cambio fue la posibilidad de trabajar desde casa en lugar de desde una oficina, algo que Connex One ofrece con la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar. La incorporación fue bastante rápida y la plataforma es muy intuitiva. Los agentes también pueden ver su rendimiento, lo que les ayuda a comprender en qué aspectos deben mejorar.

“ Podemos utilizar muchos informes de Connex One, no sólo a nivel estratégico, sino también operativo y a nivel de agente individual. Nos ayuda a identificar y comprender la productividad, lo que nos ha permitido aumentar los niveles de productividad de algunos miembros del equipo en un 20 %. ”

Ola Spencer

Directora de Operaciones de Grupo en Optegra

¿Cómo ha sido trabajar con el equipo de Connex One?

Lo mejor de Connex One es que la empresa ofrece un servicio completo. Desde la gestión de cuentas, que ha sido excelente para ayudarnos a entender la plataforma y cómo podemos aprovecharla y alinearla con nuestro modelo de negocio, hasta el soporte técnico para ver cómo la plataforma puede ajustarse a todo tipo de niveles para satisfacer las necesidades de Optegra.

¿Qué futuro le espera a la asociación entre Connex One y Optegra?

Estamos deseando mejorar y acelerar el desarrollo. Hemos construido un excelente sendero con Connex One y el compromiso omnicanal, pero en el futuro hay un gran potencial para la inteligencia artificial. Queremos aprovechar la IA para ayudar a mejorar, optimizar y formar a nuestros agentes para que respondan a las consultas mucho más rápido. El otro elemento es un mayor compromiso a través de WhatsApp y las redes sociales. Mientras que en el campo de las cataratas nuestros pacientes suelen tener más de 80 años, en el de la cirugía refractiva con láser, tenemos pacientes mucho más jóvenes que hoy en día participan en las redes sociales. Queremos ser capaces de ofrecer eso, por lo que será una función futura de nuestra asociación con Connex One.

¿Qué le diría a alguien que esté considerando Connex One como software de comunicación con el cliente?

Connex One es excelente como centro de atención al cliente. Ofrece un gran compromiso omnicanal e informes a un nivel analítico estratégico y muy detallado. Si se trata de una empresa en la que un centro de atención telefónica es estratégicamente el núcleo de sus operaciones, la plataforma Connex One es excelente para ofrecerlo.



“ Nos ha ayudado a entender cómo podemos optimizar, mejorar y racionalizar nuestras operaciones y modelo de negocio para adaptarnos a las condiciones actuales del mercado. ”

Ola Spencer

Directora de Grupo de Operaciones en Optegra



Para saber más sobre cómo Connex One está ayudando a las empresas a renovar la experiencia del cliente.

visita: www.connexone.es

Ponte en contacto con nuestro equipo en: [@connexone.es](https://twitter.com/connexone) o solicita una demostración gratuita de nuestra plataforma [aquí](#).

+34 960 13 60 76 | Rambla Catalunya 33, 3rd Floor, 08007 Barcelona

hello@connexone.es | www.connexone.es