

PROPUESTA TELEASISTENCIA



Marketing & Consultancy





TELEASISTENCIA

La atención al cliente mediante Teleasistencia cada vez es más relevante en nuestra sociedad.

El que se pueda atender a los clientes mediante videoconferencia por un call center o por agentes con movilidad es una ventaja diferencial en la experiencia del cliente.

Rhy

TELEASISTENCIA

El sistema de comunicación de Atención al Cliente, y sobre el que hacemos esta propuesta, está basado en el Proactive Customer Center WebRTC.



Es una herramienta que te permite pedir citas, previas o inmediatas, con la empresa mediante una página web, favoreciendo una comunicación ágil, sencilla y accesible desde cualquier dispositivo de los que disponemos habitualmente los ciudadanos.



A continuación, describimos el flujo de acción.

Flujo

Desarrollo de un site seguro, personalizado y corporativo, alojado fuera del servidor de la clínica

<https://fernandez-vega.atencionalcliente.online>

El usuario se registra en la aplicación, donde se le pedirán datos personales y de acceso

Podremos hacer que el usuario pida asociación al/los médicos con los que quiera tener citas.

El medico o administrador podrá dar de alta a los pacientes existentes.
En caso de pedir asociación, tendrá que autorizar a los pacientes asociados.

El cliente procederá a pedir cita previa si tiene créditos. En caso de no tener créditos no le dejará pedir ninguna cita.

En caso de no tener créditos, irá a una pasarela de pago mediante Paypal o Redsys donde podrá pagar el importe de los créditos necesarios para poder tener la cita con el médico.

El cliente procederá a pedir cita previa si tiene créditos. En caso de no tener créditos no le dejará pedir ninguna cita.

Cuando tenga créditos, seleccionará el médico que tenga, y pedirá cita previa mediante videoconferencia (también está disponible teléfono y presencial por si es necesario)

Flujo

Aparecerá calendario con las horas disponibles del médico y pondrá una breve descripción de lo que le ocurre. Las horas de atención, serán configuradas por el médico previamente.

El médico tendrá su agenda e irán saltandolas citas. Aparecerá un menú en la cita entrante donde ponga sus datos y la descripción que haya indicado el paciente

Al dar a iniciar la cita, al paciente le cambiará el estado de la web, indicándole que el médico le está esperando para atenderle, y pulsando el botón de entrar en la sala se ejecutaría laVC.

Cuando el médico cierre la consulta, al paciente le aparecerá una encuesta de valoración sobre la atención recibida.

Requerimientos técnicos

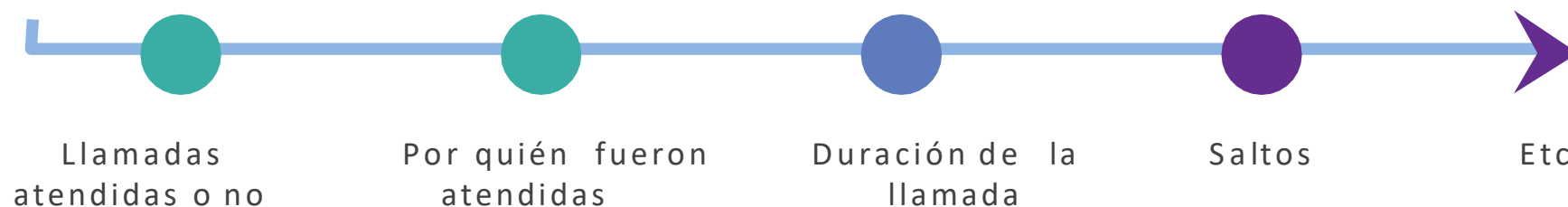
Los requerimientos que necesita el sistema son sencillos ya que no se necesitan infraestructuras al ser una solución **Software as a Service (Pago por servicio)** que reside en la nube.

Los requisitos que debe tener la empresa por cada agente, serían:

- Un PC con conexión a internet (mínimo 2 MBps), con cámara, altavoz y micrófono
- Sistema operativo Windows
- Navegadores: Google Chrome o Mozilla Firefox

Métricas

Acceso a todo tipo de métricas totalmente configurables



En base a esas métricas, **puede planificar y optimizar la atención que se da al cliente**, mediante un potente **Big Data** que refleja el número de citas, hora de atención, duración de la consulta y valoración por parte de los clientes de la atención recibida.

Adicionalmente, tiene un módulo de incidencias donde el cliente podrá escribir quejas, preguntas o sugerencias para que la empresa le conteste en un plazo de tiempo razonable.

Estas incidencias tienen la misma trazabilidad para poder ser medidas por la compañía.



Si quisieran extender la atención a través de terminales móviles, teléfonos o tablets, sería posible a través de una APP, tanto para aquellos con sistema operativo Android como IOS.

La interacción entre los clientes y el sistema se realiza a través de notificaciones emergentes (**notificaciones Push**), por lo que el cliente no tendrá que estar pendiente de sus citas o de estar entrando en su aplicación para informarse, sino que será la propia aplicación, la que le notificará cuando haya ocurrido algo en su gestión, es decir, cuando haya una información por parte de la compañía o cuando haya algún cambio en su cita solicitada (que le vayan a atender ya, o que se pueda cancelar por algún motivo).



Marketing & Consultancy

“Everything should be made as simple as possible, but no simpler.”

Albert Einstein

Frank Machado
Director

Email: frank.machado@rhymarketing.com Móvil: +34

665217922

Telf.: 911 254 210