



NOTÍCIA

WEBINAR: L'atenció telefónica, una gran aliada

El 27 de maig l'ACES va organitzar un webinar sobre atenció telefónica conduït per Timoleonte Gozzi, director d'operacions de Callmed.

Els elements clau per assolir una atenció telefónica de qualitat són: suport, qualitat i tecnologia. Quan una trucada arriba a un centre "no ha de circular per diversos indrets, sinó que ha de ser atesa a l'instant o bé enviada al lloc precís per rebre una resposta", va assenyalar el director d'operacions de Callmed. El suport el pot fer personal de recepció, d'altres serveis i departaments o pot ser extern.

Pel que fa a la qualitat d'aquest suport inicial, aquesta ve determinada per la formació i la supervisió dels operadors i per la capacitat d'establir protocols unificats i complir-los. "Si això es fa bé, aleshores el personal podrà gestionar correctament totes les situacions", va remarcar.

La tecnologia també pot fer una gran aportació. Segons Gozzi, "un software de gestió d'agendes ben dissenyat i ben utilitzat pot aconseguir que disminueixi el TMR o temps màxim recomanat en què les trucades han de ser ateses". L'estratègia i configuració de la PBX o centraleta és també fonamental.

No menys importants són les eines que proporciona la Intel·ligència Artificial (IA) com els chatbots o els voicebots. En aquest sentit, es va recordar que avui en dia ja es poden executar amb satisfacció tasques senzilles, com l'anul·lació d'una cita.

Rendibilitat econòmica

Segons dades de Callmed, actualment un terç de les trucades que es fan els centres es perden. Un 87% dels pacients que s'envien a bústies de veu o espera penjaran i no tornaran a trucar. I, si són persones que volen fer-se clients, no s'hi faran.

Malgrat la digitalització i l'ús creixent d'Internet per fer gestions, el telèfon continua sent un mitjà molt utilitzat i és en els primers moments d'una trucada on es projecta una bona o una mala imatge. Si aquesta oportunitat s'aprofita, això es traduirà en un augment de la rendibilitat econòmica.

A més, l'especialització dels operadors en una atenció més sofisticada, gràcies a la IA, pot ajudar a potenciar les àrees més rendibles del centre i, d'aquesta manera, contribuir a millorar el compte de resultats.