Bitrix24© Partners

Caso de implementação

Medical Park Hospital (MLP) – uma transformação inteligente de CRM e call center com Bitrix24

Parceiro **Genesis Systems**

Estados Unidos | Turquia | Arábia Saudita

Bitrix24© Partners

Informações do cliente

O Medical Park Hospital é uma das maiores redes hospitalares da Turquia, atendendo pacientes locais e internacionais. Com um alto volume de consultas diárias e uma equipe de agentes de call center distribuída em vários departamentos, eles precisavam de uma forma mais inteligente e eficiente de gerenciar suas operações.

Bitrix24© Partners

Desafios

- Altas taxas de abandono de chamadas
- Tempo de resposta lento às consultas dos pacientes
- Roteamento de leads manual e fragmentado
- Visibilidade limitada sobre o desempenho dos agentes

Bitrix24© Partners

Solução

A Genesis Systems desenvolveu uma plataforma Bitrix24 totalmente personalizada, alinhada aos fluxos de trabalho e às necessidades específicas do hospital, e o resultado foi um atendimento mais rápido, mais qualificado e mais eficiente para os pacientes.

Bitrix24© Partners

O que foi feito

- Uma estrutura de CRM personalizada para gerenciar consultas, perfis e categorias de tratamento dos pacientes;
- Roteamento inteligente de leads;
- Um call center integrado;
- Integração com WhatsApp via WPPConnect;
- Tarefa de acompanhamento automatizada;
- Um rastreador da jornada do paciente;
- Suporte multilíngue para atender pacientes GCC e internacionais com facilidade.

Bitrix24© Partners

Os resultados? Excepcionais

42%

de redução em chamadas abandonadas em apenas 2 meses

65%

resposta mais rápida aos leads

Melhor alocação de recursos

Comunicação aprimorada

Relatórios diários de produtividade

É isso que acontece quando um entendimento profundo do negócio encontra a tecnologia certa. Temos orgulho de trabalhar com parceiros que pensam além do software e entregam valor real.

