

## ¿QUIÉN ES ROSSI?

El Centro de Diagnóstico Dr. Enrique Rossi (CDR) fue fundado por el Dr. Enrique Martín Rossi en el año 1980. Desde entonces, ROSSI es protagonista directo de la evolución del diagnóstico por imágenes en la Argentina.

Abrió sus puertas como un pequeño consultorio ubicado en Laprida 1509, que pronto se extendió al edificio de la calle Arenales 2777-2751, hoy conocido como SEDE BARRIO NORTE. En los años subsiguientes, se inauguraron dos sedes sumamente relevantes para el desarrollo del Centro ROSSI: SEDE ABASTO, en 1996; y SEDE MICROCENTRO, en 1999. La primera está ubicada en Sánchez de Loria 117 (Imágenes de alta complejidad, planta de laboratorio (2015) y consultorios médicos y kinesiología. La segunda se la calle Corrientes 544 donde actualmente funcionan consultorios médicos y kinesiología.

## EL DESAFIO

Crear un ecosistema donde se priorizara la atención al cliente

# 95%

Elevar el nivel de atención

# 84%

Canalizar los turnos y sobre turnos

# 88%

Atender contactos de pacientes diariamente

## LOS RESULTADOS

- Optimización de las horas operativas, (ROI mayor a U\$D 1M).
- Administración de recursos experimentados.
- Generación de sitios de intranet para entrenamiento y programas autónomos.
- Reportería online con información clave para el hospital.
- Desarrollo y lanzamiento de su primer canal de contacto digital vía WhatsApp y Redes Sociales.
- Atención extendida a 24/7.
- Control de gestión en tiempo real.
- Grabación de llamadas.
- Auditoria de calidad en todos los canales.
- Actualización de Base de Datos.
- Gestión de reprogramación de turnos.
- Control de tráfico y dimensionado.

## LA SOLUCIÓN

Realizamos el relevamiento de procesos de reservas de turnos y control de agendas, innovamos implementando el canal de WhatsApp, para que todos los pacientes tengan la facilidad de tomar un turno médico y entregar su orden de estudio por vía multimedia.

## PRIMEROS EJEMPLOS (CLIENTES)

### PROBLEMA

Alto volumen transaccional, no se atiende en tiempo.

### SOLUCIÓN

- Nuevo flujo conversacional.
- Nueva información en la interfaz del agente.
- Nuevo tablero de seguimiento.

### MEJORAS

# +65PP

(32% A 97%)

Puntualidad de respuesta

# +88%

Agendamientos

# +63%

Pacientes cerrados por no respuesta

# -22%

TMO

## IMPACTO ECONÓMICO

Mejorar la puntualidad de respuesta, disminuye la cantidad de pacientes que abandonan y vuelven a contactarse.

Filtrar a los datos previamente a transferir a un agente hace que las conversaciones que llegan a los agentes son de mejor calidad (con todos los datos necesarios)

Este impacto genera un mayor número de agendamientos por un valor transaccional de USD 9,320 acumulado entre junio y julio\*

\*Forma de cálculo

Costo por conversación gestionado por Agente x Agendamiento adicional luego de haber implementado los cambios.