

Sunrise Medi24.

Grazie a Sunrise, Medi24 può affidarsi con successo a una soluzione CRM di Call Center semplice e innovativa.

Cliente

Fondata nel 1999, Medi24 è l'azienda leader nel campo della telemedicina in Svizzera. Con circa 1,5 milioni di consulti telematici, Medi24 è un pioniere nel campo della telemedicina. Tramite assicurazioni malattie e reti di medici, oltre 2 milioni di persone hanno accesso a Medi24, che nei giorni di punta effettua più di 3000 consulti. Un team di medici specialisti interdisciplinari e i consulenti medici diplomati forniscono i loro servizi 24 ore su 24 in quattro lingue. Medi24 conta circa 70 collaboratori.

Requisiti

Il centro di consulenza medica, che conta un cinquantina di posti, riceve ogni giorno migliaia di domande a carattere medico. Il vecchio ambiente di telefonia era ormai al limite delle proprie capacità. Anche il sistema CRM risultava obsoleto, il funzionamento instabile e la soluzione per gli Home Agent troppo costosa. Era necessario integrare senza interruzioni il sistema CRM e la telefonia in una soluzione di telefonia semplice da configurare e mettere a punto un nuovo adattatore tra il Contact Center e il sistema CRM. Occorreva inoltre collegare in modo semplice 20 Home Agent. Oltre a questo, l'azienda auspicava una riduzione dei costi sostenibile.

Soluzione

Una soluzione CRM di Call Center

Medi24 ha scelto di affidarsi a un OmniTouch Contact Center Premium Edition di Alcatel-Lucent con CCD Backup. Determinanti per la scelta sono stati la flessibilità della soluzione di telefonia e il multimedia routing. L'obiettivo consisteva nel trovare una soluzione IT di Contact Center moderna e flessibile con telefonia integrata «Out of the box». Dopo un'accurata valutazione, Medi24 ha optato per Microsoft Dynamics CRM.

Più servizi, meno spese

Il sistema è più rapido della soluzione precedentemente in uso ed è integrabile senza interruzioni nell'ambiente Microsoft Office. Grazie alle prestazioni più elevate, è stato possibile ridurre di fino a un minuto i tempi di ogni chiamata. Anche i 20 Home Agent sono stati integrati senza problemi nel centro di consulenza. Una soluzione software di Alcatel-Lucent consente di ottenere una panoramica regolabile nel Call Center e anche la gestione risulta particolarmente semplice. Altri vantaggi offerti dalla nuova soluzione globale sono la riduzione delle spese di gestione e supporto e la migliore qualità del servizio.

Unica a livello mondiale

Grazie al nuovo sistema di semplice utilizzo, i live data necessari per supportare il personale medico in fase di consulenza sono sempre disponibili. I processi risultano notevolmente più semplici e Medi24 dispone di opzioni di valutazione dettagliate. Altre caratteristiche positive della nuova soluzione globale sono l'incremento della produttività e la riduzione dei costi di amministrazione e sviluppo. È una soluzione unica nel suo genere a livello mondiale.

Vantaggi per il cliente

- Semplicità di gestione e dei processi
- Opzioni di valutazione più dettagliate e disponibilità costante dei live data che supportano il personale medico in fase di consulenza
- Incremento della produttività e riduzione dei costi di amministrazione e sviluppo
- Il lancio di questa soluzione unica al mondo ha richiesto solo cinque mesi.

Cosa possiamo fare per voi? Che siate una grande o una piccola impresa, con Sunrise avete sempre al vostro fianco un partner competente e affidabile, che può offrirvi i prodotti e i servizi di cui avete bisogno. **Richiedete un appuntamento personale per consentirci di approfondire più nel dettaglio le vostre esigenze e di elaborare insieme un'offerta personalizzata.** Attendiamo con piacere una vostra telefonata.

Sunrise Communications AG

Business Customers

Binzmühlestrasse 130
CH-8050 Zurigo

sunrise.ch/business

Infoline 0800 555 552