Bitrix24© Partners

Studium przypadku

Medical Park Hospital (MLP) – Inteligentna transformacja CRM i call center z Bitrix24

Partner **Genesis Systems**

Stany Zjednoczone | Turcja | Arabia Saudyjska

Bitrix24© Partners

Informacje o kliencie

Medical Park Hospital to jedna z największych sieci szpitalnych w Turcji, obsługująca pacjentów lokalnych i zagranicznych. Duża liczba codziennych zapytań i zespół agentów call center rozproszonych po wielu działach wymagały sprawniejszego sposobu zarządzania operacjami.

Bitrix24© Partners

Wyzwania

- Wysoki wskaźnik porzuconych połączeń
- Wolny czas odpowiedzi na zapytania pacjentów
- Ręczne i fragmentaryczne kierowanie leadów
- Ograniczony wgląd w wyniki pracy agentów

Bitrix24© Partners

Rozwiązanie

Genesis Systems stworzył w pełni spersonalizowaną platformę Bitrix24, dopasowaną do procesów i potrzeb szpitala. Efekt: szybsza, lepsza i sprawniejsza obsługa pacjentów.

Bitrix24© Partners

Co zrobiono

- Dedykowana struktura CRM do zarządzania zapytaniami pacjentów, profilami i kategoriami leczenia;
- Inteligentne kierowanie leadów;
- Zintegrowane centrum obsługi połączeń;
- Integracja z WhatsApp za pomocą WPPConnect;
- Automatyczne zadanie follow-up;
- Tracker ścieżki pacjenta;
- Wsparcie wielojęzyczne dla pacjentów z GCC i z zagranicy.

Bitrix24© Partners

Wyniki? Znakomite

42%

redukcja porzuconych połączeń w zaledwie 2 miesiące

65%

szybsza odpowiedź na leady

Lepsze wykorzystanie zasobów

Usprawniona komunikacja

Codzienne raporty produktywności

To właśnie się dzieje, gdy głębokie rozumienie biznesu spotyka właściwą technologię. Z dumą współpracujemy z Partnerami, którzy myślą szerzej niż samo oprogramowanie i dostarczają realną wartość.

