

O Potencial Máximo de Controle de Qualidade Com um Software Completo



FUNDAÇÃO
1967



SEGMENTO
Serviços Dentários



LOCALIZAÇÃO
Dallas, USA



TIPOS DE INTERAÇÕES
Remarcação, cancelamentos,
Planos de financiamento,
Dados de seguro e paciente
Gestão, Marketing
e vendas



INTEGRAÇÕES
Standalone

Por mais de 50 anos, a Jefferson Dental Care se compromete em entregar cuidados dentários acessíveis e de alta qualidade para comunidades em Dallas, Houston e San Antonio. Eles contratam e treinam os melhores profissionais do mercado, empregando tecnologia de ponta para proporcionar uma visita ao dentista excelente do início ao fim.

De uma única clínica em Oak Cliff para uma rede de mais de 60 clínicas nas áreas metropolitanas de Dallas/Fort Worth, Houston e San Antonio, a jornada da Jefferson Dental Care tem sido completamente comprometida a servir às famílias do Texas.

A Jefferson atende mais de 200.000 pacientes anualmente com uma tabela de preços bastante competitiva, em conjunto com um Plano de Desconto próprio e a Garantia de Equiparação de Preços, reduzindo assim as barreiras financeiras que poderiam impedir as famílias de buscar cuidados dentários.



Desafios

A Jefferson Dental Care oferece diversos serviços para uma ampla gama de pacientes em diversos locais, conseqüentemente atendendo um alto volume de interações com clientes.

Estar apto a supervisionar propriamente uma operação tão grande enquanto mantém seus padrões de customer service elevados era mais do que necessário para eles, era obrigatório.

JDC precisava gerenciar o controle de aspectos como:

- encaminhar apropriadamente um paciente à região mais próxima
- evitar expressamente o agendamento em
- duplicidade
- coordenar corretamente a disponibilidade nas clínicas
- reportar dados de pacientes de forma acurada
- fazer agendamentos de acordo com os planos de saúde no sistema, levando em conta taxas, franquias, coberturas de procedimentos e atualizações
- abordar eficientemente potenciais clientes com descrições de serviços e ofertas especiais

- fornecer informações sobre todos os serviços, incluindo opções financeiras e promoções
- monitorar as habilidades e postura ao telefone por parte dos agentes de serviço.

A operação da JDC precisava de uma ferramenta centralizada que os ajudasse a gerenciar propriamente e monitorar a performance de seus times de customer service nos atendimentos a seus pacientes e clínicas afiliadas.



Solução

Não apenas a JDC encontrou um software que permitiu centralizar todos os seus dados de interações com o cliente, como eles também ganharam um pacote completo de apps que funcionam perfeitamente juntos.

O Software de Qualidade da Playvox garantiu à JDC:

- gerenciar uma média de 42.5 avaliações por mês, obtendo um escore de QA de 81.2% em média e identificar áreas para melhoria,
- entregar feedbacks colaborativos em tempo real às equipes de customer service, obtendo resultados mais dinâmicos e efetivos do time,
- acessar relatórios detalhados de cada um dos scorecards, organizados por agentes, analistas e equipes e identificar áreas para melhoria.

“Usamos PlayVox no Centro de Contato do Paciente para manter nossos agentes engajados, atualizados com os anúncios da empresa e mudanças, e também para mensurar e reconhecer os bons trabalhos feitos. É o nosso espaço central para motivar o time, e todos amam usá-lo para ver seu progresso e se preparar para o dia. É uma das nossas armas secretas!”

Dalia Rios - Diretor de Cuidados com Pacientes no Jefferson Dental Care

Dados acurados e o **a solução de Learning da Playvox** deram a chance à JDC de gerenciar 58 sessões de aprendizagem construídas a partir de 12 diferentes cursos. Mais de 59 horas de sessões únicas resultaram em um aproveitamento médio de 86.08% por sessão.

Já a solução de Performance da Playvox fortaleceu os Processos de Controle de Qualidade da JDC conectando, medindo e centralizando os KPIs dos agentes. A Playvox auxilia a JDC a focar nos seus 27 KPIs através do monitoramento do impacto dos seus processos de QA nas equipes de customer service.

A solução de Motivação da Playvox ajudou a tornar o processo da JDC ainda mais completo. Eles usam um mural interno para compartilhar informações cruciais. Horas de pico, dias sobrecarregados, e agendas tornaram-se instantaneamente disponíveis a todos os membros de equipe. E o recurso de feed de equipe tem mais de 1736 ideias compartilhadas, 527 perguntas, e 2177 reconhecimentos entre pares até agora.

Por mais de 3 anos, a **Suíte Completa da Playvox** vem garantindo que a JDC alcance seus padrões mais elevados no seu processo de garantia de controle de qualidade.