

Todo el potencial del control de calidad con una suite completa



FUNDADA
1967



INDUSTRIA
Servicios dentales



UBICACIÓN
Dallas, USA



TIPO DE INTERACCIONES
Reprogramación, cancelaciones,
Planes de financiación,
Datos de seguro y paciente
Gerencia, Mercadeo
y ventas



INTEGRACIONES
Independiente

Durante más de 50 años, Jefferson Dental Care se ha comprometido a ofrecer la atención dental asequible de la más alta calidad en las comunidades de Dallas, Houston y San Antonio. Contratan y capacitan a los mejores de la industria, empleando la tecnología más avanzada para ofrecer una atención dental excelente en cada visita.

Pasando de una sola clínica en Oak Cliff a una red de más de 60 clínicas en las áreas metropolitanas de Dallas/Fort Worth, Houston y San Antonio, el camino de Jefferson Dental Care ha sido el del compromiso para servir a las familias de Texas.

Jefferson atiende a más de 200,000 pacientes al año con un programa de precios bajos excepcionalmente competitivo, junto con un plan de descuento interno y una promesa de igualación de precios, todo lo cual reduce las barreras financieras que impiden que muchas familias busquen atención médica.



Desafíos

Jefferson Dental Care ofrece diversos servicios para una amplia gama de pacientes en varias ubicaciones, atendiendo así un alto volumen de interacciones con clientes.

Poder supervisar adecuadamente una operación tan grande y al mismo tiempo mantener altos estándares de servicio al cliente, más que una necesidad para ellos, era una obligación.

JDC necesitaba gestionar asuntos de control como:

- Asignar adecuadamente a los pacientes a la ubicación más cercana
- Evitar expresamente dobles reservas
- Coordinar correctamente la disponibilidad de las clínicas
- Informar con precisión los datos y las citas de los pacientes
- La creación de los planes de seguros correspondientes en el sistema, deducibles, tarifas, aseguradoras, coberturas de procedimientos y actualizaciones
- Acercamiento eficiente a los clientes potenciales con descripciones de servicios y ofertas especiales

- Proporcionar información sobre todos los servicios, incluidas las opciones financieras y promociones
- Monitorear las habilidades telefónicas e interpersonales en nombre de los agentes de servicio.

La operación de JDC necesitaba una herramienta centralizada que les ayudara a gestionar y hacer un seguimiento adecuado del desempeño de sus equipos de servicio al cliente con sus pacientes y clínicas afiliadas.



Solución

JDC no sólo encontró una solución de software que le permitió centralizar los datos de sus evaluaciones de interacción con los clientes, sino que también obtuvo un conjunto de aplicaciones que funcionan perfectamente juntas.

El **software de productos de control de calidad de Playvox** le dio a JDC la capacidad de:

- Manejar un promedio de 42.5 evaluaciones de calidad por mes, obteniendo un promedio mensual de puntaje de control de calidad general de 81.2%,
- identificar áreas de mejora,
- ofrecer retroalimentación colaborativa en tiempo real a sus equipos de servicio al cliente, lo que se traduce en resultados más dinámicos y efectivos de los equipos,
- acceder a informes detallados sobre cada uno de los cuadros de mando evaluados organizados por agentes, analistas y equipos
- identificar áreas de mejora.

“Playvox se utiliza en nuestro centro de contacto con los pacientes para mantener a nuestros agentes comprometidos, al día con los anuncios y cambios de la empresa y también se utiliza para medir y reconocer el trabajo bien hecho. Es nuestro espacio central para motivar al equipo y a todos les encanta usarlo para ver sus progresos y prepararse para la jornada. ¡Es una de nuestras armas secretas!”

DALIA RIOS, DIRECTORA DE ATENCIÓN AL PACIENTE DE JDC

Los datos precisos y el **complemento de aprendizaje de Playvox** le dieron a JDC la oportunidad de llevar a cabo 58 sesiones de aprendizaje personalizadas creadas a partir de 12 cursos diferentes. Más de 59 horas de sesiones de una hora han dado como resultado una calificación media de sesión del 86.08%.

El complemento de desempeño de Playvox fortaleció el proceso de control de calidad de JDC conectando, midiendo y centralizando los indicadores clave de desempeño de sus agentes. Playvox le ayuda a JDC a mantenerse enfocado en sus 27 indicadores clave de desempeño rastreando el impacto de su proceso de control de calidad en sus equipos de servicio al cliente.

El complemento de motivación de Playvox ayudó a hacer que el proceso de JDC fuera aún más completo. Utilizan el muro de la comunidad para compartir información crucial. Las horas punta, los días más ocupados y los horarios se ponen a disposición de los miembros del equipo de forma instantánea. Hasta ahora, la función de feed de la comunidad ha compartido 1,736 ideas, 527 preguntas y 2,177 reconocimientos entre compañeros de trabajo.

Durante más de 3 años, **la suite completa de Playvox** se ha asegurado de que JDC cumpla con los más altos estándares en su proceso de control de calidad.