

MEDIACOM

Customer Care "MEDIGAS 24 ore"



Medigas Italia, gruppo

Praxair, leader in Italia nei servizi di homecare, affida alla società Mediacom la realizzazione di un sistema efficiente di risposta a tutte le richieste dei loro Clienti.

Profilo e scenario

La partnership Mediacom-Medigas comincia nel '98. Le esigenze di crescita del nostro Cliente e aspetti particolarmente delicati del settore in cui opera, pretendono un sistema di comunicazione con Pazienti e Clienti di elevato standard qualitativo. Medigas Italia si propone come il primo vero homecare provider italiano, con la volontà di offrire un'ampia gamma di prodotti utilizzando i più elevati standard che le moderne tecnologie consentono. Medigas entra in un mercato dominato da aziende veterane che si sono saldamente affermate nella metà degli anni ottanta, e si propone quindi, come innovatrice al modus operandi e ai modelli esistenti. Al fine di colmare la distanza tra l'azienda e la concorrenza si affida per una funzione cruciale, quella del customer relationship management, a Mediacom.

Viene così creato il servizio "Medigas 24 Ore" gestito 24h per 365 giorni da Mediacom, sull'intero territorio coperto da Medigas.

Il servizio si propone di gestire tutte le esigenze di comunicazione da parte dei Pazienti e dei Clienti (farmacie, enti ospedalieri, case di riposo) e potenziali Clienti. Mediacom acquisisce ordini di fornitura smistandoli alle unità operative dislocate sull'intero territorio nazionale, oppure in caso di emergenza notturna o in giorni

festivi predisponendo le risorse per effettuare il servizio di emergenza seguendo la richiesta fino alla chiusura dell'intervento stesso. In caso di guasto o richiesta di informazioni tecniche (guasto, rottura e corretto funzionamento dell'umidificatore, informazioni su caricamento e funzionamento dei portatili, calcolo durata dell'ossigeno residuo nel contenitore, informazioni sul funzionamento del contenitore, teleassistenza), il primo intervento di Mediacom risolve il novanta per cento dei casi senza ricorrere alla struttura tecnica di Medigas. Il riferimento utilizzato in sede di analisi per la creazione della struttura di contact center è basato sull'Erlang (indice dell'intensità di occupazione nell'unità di tempo). Attraverso il monitoraggio costante del nostro ACD, garantiamo tempi di attesa medi di dodici secondi per la risposta, e nell'ottanta per cento dei casi viene garantita una risposta in trenta secondi.

Mediacom risponde alle necessità di Medigas

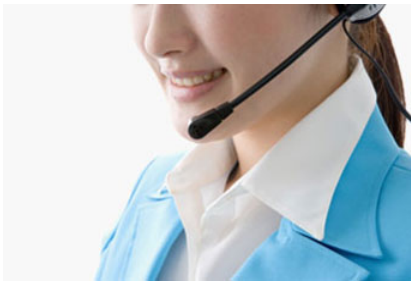


Il servizio Medigas 24 Ore tramite il suo numero verde è in grado di fornire attraverso

operatori reali una risposta immediata 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, a qualsiasi utente che abbia necessità di supporto o che si trovi in una situazione di emergenza. Per situazioni che richiedono competenze di livello superiore, (guasti su ventilatori e concentratori polmonari) Mediacom effettua il servizio di conference call tra il paziente e il tecnico di riferimento, garantendo quindi una risposta in tempo reale alle esigenze di assistenza del paziente.

Come funziona:

L'operatore che riceve la telefonata effettua tutti i controlli necessari per l'esatta individuazione del Cliente o del Paziente e delle apparecchiature in suo possesso. La piattaforma creata da Mediacom consente l'allineamento dei dati anagrafici del paziente con le banche dati di Medigas e permette la tracciabilità di ogni singola consegna. Nell'individuare la causa dell'emergenza, si prova innanzitutto a risolvere il problema "on line", ovvero impartendo istruzioni telefoniche, nel caso sia possibile una risoluzione immediata. Ove questo risulti difficile, si dà seguito alla procedura di emergenza: con la massima celerità possibile, seguendo uno schema di contatti a cascata, vengono rintracciati tutti gli assistenti domiciliari o i tecnici disponibili sul territorio, individuando quello più vicino al luogo dell'intervento.



Il servizio di Mediacom integra contestualmente anche un monitoraggio della soddisfazione del cliente, rilevando costantemente l'umore dei Pazienti. I reclami tipici di un'attività così strutturata comprendono: solleciti per consegne, malfunzionamenti di impianti, irraggiungibilità telefonica dell'unità operative dislocate sul territorio nazionale. Mediacom ha contribuito a uniformare i processi di CRM delle unità operative sul territorio secondo le direttive del committente.

Funzioni di coordinamento

Mediacom offre supporto alle unità operative Medigas (Back up) in tutti i casi in cui l'unità è impossibilitata a svolgere l'ordinaria attività di ricezione chiamate. Offre supporto logistico ai trasportatori per contattare utenti e concordare appuntamenti.

Mediacom garantisce una assistenza informativa h24 alla intera rete distributiva e commerciale.

L'allineamento delle conoscenze tecniche e dei piani comunicazionali rende il servizio un tutt'uno con quello degli uffici Medigas, offrendo quindi un'ideale continuità della gestione.

Mediacom come canale commerciale

Il servizio Medigas 24 Ore, oltre a fornire assistenza ai Pazienti, è una linea diretta con i Clienti. Questo ha consentito alla Medigas di acquisire un numero rilevante di Pazienti durante gli orari di chiusura degli uffici sul territorio (pausa pranzo, orari notturni, giorni festivi). Nei dieci anni di collaborazione tra Medigas e Mediacom, sono pervenute attraverso il nostro numero verde circa 2000 nuove attivazioni, contribuendo alla crescita di mercato del nostro cliente.

Numeri

All'inizio della collaborazione, Medigas ha consegnato a Mediacom un portafoglio di 76 utenti. Oggi, 2008, Medigas è azienda leader del settore ossigenoterapia in assistenza domiciliare, per la qualità dei servizi offerti ed il numero di Pazienti serviti.

Il personale di Mediacom è stato formato attraverso prove pratiche sulle apparecchiature in dotazione ai pazienti e costantemente aggiornato sulle novità introdotte dal nostro committente. A tal fine vengono periodicamente organizzati degli open day e dei briefing. Il numero di emergenze gestite mediamente in un anno si attesta sui 1.200, consentendo un risparmio di mezzi da parte del nostro committente, evitando di movimentare macchine e uomini per risolvere sul posto un'emergenza. Mediacom opera quindi in un'ottica di riduzione di costi e ottimizzazione della rete distributiva e logistica.

Altri servizi

Oltre al servizio Medigas 24 ore, Mediacom supporta proattività, contattando Pazienti o Clienti per fornire informazioni, concordare date di consegna ed effettuare azioni di marketing. Mediacom segue i pazienti Medigas durante i trasferimenti sul territorio italiano, garantendo loro la stessa qualità del servizio quando sono fuori sede per motivi medici o vacanze.

Rapporto costo-beneficio

Benefici tangibili:

1. mancati costi di struttura interna
2. acquisizione di nuovi Pazienti, in orari di chiusura.

Benefici intangibili:

1. riduzione costi per mancate emergenze derivanti dalla gestione della prima linea di Mediacom.

Il rapporto benefici/costi che la Medigas realizza con la partnership di Mediacom è di circa 10/1.

Il servizio MEDIGAS 24 ORE presentato sul sito del nostro cliente www.medigas.it :



Maggiore sicurezza e tranquillità per i Clienti (ASL e Farmacie) ed i Pazienti grazie al nuovo servizio "MEDIGAS 24 ORE" per la segnalazione e la gestione delle emergenze attraverso un numero verde dedicato. Nel sottolineare un servizio caratterizzato dalla "qualità totale", ci piace suddividere gli elementi che lo caratterizzano, per gestirli e migliorarli singolarmente. Uno di questi è il servizio MEDIGAS 24 ORE, ovvero la prova costante della nostra reale disponibilità verso la clientela. Sempre.

Il servizio è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, ed è gestito da più operatori pronti a rispondere "in viva voce", cioè senza segreterie telefoniche o deviazione di chiamata su telefoni cellulari, a tutte le telefonate dei Clienti al nostro numero verde: 800-210911. La nostra sensibilità verso la clientela innanzitutto è il motivo per il quale è nato questo servizio di gestione e risoluzione delle emergenze legate ai nostri servizi.

>> www.soluzionimediacom.com