

Customer Care "MEDIGAS 24 ore"



Medigas Italia, gruppo Praxair, leader in Italia nei servizi di Homecare, ha affidato a Mediacom la realizzazione di un sistema efficiente di risposta a tutte le richieste dei propri Clienti.



CASE HISTORY

L'ESIGENZA

Il numero verde 800.210911 Medigas 24 Ore risponde H24 a qualsiasi cliente con necessità di supporto o in situazione di emergenza. Per interventi 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.

LA SOLUZIONE

- La partnership Mediacom-Medigas comincia nel '98.
- Medigas Italia è il primo vero homecare provider italiano, con un'ampia gamma di prodotti e elevati standard tecnologici.
- Medigas entra in un mercato dominato da aziende veterane che si sono saldamente affermate nella metà degli anni ottanta, e si propone come azienda innovatrice del modus operandi e dei modelli esistenti.

L'ATTIVITÀ

Mediacom acquisisce ordini di fornitura smistandoli alle unità operative dislocate sull'intero territorio nazionale. In caso di emergenza notturna, o in giorni festivi, predispone 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 90% 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 dell'ACD, i tempi di attesa medi sono di 12 secondi e nell'80% la risposta avviene in 30 secondi.

L'operatore telefonico effettua tutti i controlli necessari per individuare il Paziente e le apparecchiature in suo possesso. La piattaforma creata consente l'**allineamento dei dati anagrafici** del paziente con le banche dati di Medigas e permette la **tracciabilità** di ogni singola consegna. L'operatore prova a risolvere il problema "on line", 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 integra contestualmente anche il **monitoraggio** della **soddisfazione del cliente**, rilevando costantemente l'umore dei Pazienti.

I reclami dell'attività riguardano generalmente 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.

IL SERVIZIO MEDIGAS 24 ORE DAL SITO WWW.MEDIGAS.IT

Medigas H24 è il servizio attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, dedicato alla gestione e al supporto delle richieste dei pazienti. Per usufruire del servizio è sufficiente chiamare il numero verde 800-210911: gli operatori Medigas rispondono "in viva voce", cioè senza segreterie telefoniche o deviazione di chiamata su telefoni cellulari.

Gli operatori sono qualificati e pronti a verificare la possibilità di risolvere l'urgenza direttamente al telefono o ad attivare immediatamente gli assistenti domiciliari e i tecnici disponibili sul territorio.

Medigas H24 è un servizio è dedicato ai clienti (ASL, Farmacie) e ai pazienti, attraverso il quale Medigas assicura la continuità dei servizi offerti.

Il numero verde è attivo in tutte le aree servite da Medigas ed è completamente gratuito.

Altri servizi

Mediacom supporta Medigas con proattività, contattando pazienti o clienti per fornire informazioni, concordare date di consegna ed effettuare azioni di marketing. Inoltre, i pazienti sono seguiti durante i trasferimenti, garantendo la stessa qualità del servizio quando sono fuori sede per motivi medici o vacanze

Benefici

Benefici tangibili

- mancati costi di struttura interna
- acquisizione di nuovi pazienti in orari di chiusura

Benefici intangibili

- riduzione costi per mancate emergenza derivanti dalla gestione della prima linea di Mediacom

