



—
CASES

Unimed implementa CRM em tempo recorde, centraliza SAC, reduz custos e atende mais clientes

www.plusoft.com.br

 **Plusoft**
ESPECIALISTA EM CRM



Implementado em apenas 5 meses, o CRM unificou as centrais das 14 Unimeds do Centro-Oeste Paulista, reduzindo custos e o tempo de atendimento.



CASES

Unimed implementa CRM em tempo recorde, centraliza SAC, reduz custos e atende mais clientes.



www.plusoft.com.br

DESAFIO

Integrar bases de dados diferentes e centralizar as informações das 14 singulares Unimed do Centro-Oeste Paulista. Cada unidade utiliza uma plataforma de ERP (sistema de gestão empresarial) para gerenciar seus processos.

Do ponto de vista técnico, o grande desafio era agregar informações de beneficiários, médicos cooperados, colaboradores e padronizar o atendimento ao cliente. Do ponto de vista do Negócio, a Unicop tinha a necessidade de melhorar o relacionamento com os seus beneficiários.



CASES

Unimed implementa CRM em tempo recorde, centraliza SAC, reduz custos e atende mais clientes.



www.plusoft.com.br

SOLUÇÃO

Em apenas cinco meses, a Plusoft, especialista em soluções multicanais para gestão de relacionamento com clientes, implementou a solução de CRM e garantiu aos clientes Unimed da região agilidade no atendimento, pontualidade no retorno da informação e respeito aos prazos estipulados.

O CRM trouxe a possibilidade de criar um Serviço de Atendimento, centralizando as informações de beneficiários (clientes) e cooperados (médicos).

É importante mencionar que o CRM foi customizado para cada uma das 14 unidades Unimed, atendendo suas singularidades ao mesmo tempo em que permaneceu padronizado para atender cada beneficiário, independente da singular a qual ele pertença.



CASES

Unimed implementa CRM em tempo recorde, centraliza SAC, reduz custos e atende mais clientes.



www.plusoft.com.br

RESULTADO

Com a implantação do CRM Plusoft, a Unicop obteve uma redução de tempo e volume de ligações. O tempo de ligação reduziu em 25% trazendo agilidade na hora de fazer o registro e no tempo de resposta ao beneficiário. A Unicop ainda notou uma redução de 20% no volume de ligações diretas às singulares, concentrando as ligações na estrutura da Intrafederativa.

CASES

Unimed implementa CRM em tempo recorde, centraliza SAC, reduz custos e atende mais clientes.



www.plusoft.com.br

Obrigado por baixar e ler este material!

Para acompanhar as principais inovações em multicanalidade e tecnologia, melhorando o relacionamento com seu cliente, acesse:

www.plusoft.com.br

