

NHS (Servicio Nacional de Salud): El Servicio Nacional de Salud del Reino Unido escala el soporte a una nueva aplicación digital

Zendesk proporciona una solución para ayudar al Servicio Nacional de Salud del Reino Unido a mejorar su agilidad CX y escalabilidad, para impulsar el uso y el crecimiento de la aplicación digital NHS. Zendesk y Route 101 implementaron herramientas que mejoraron los tiempos de respuesta y permitieron al equipo de atención al cliente hacer frente a un aumento del 20 000 por ciento en las consultas, todo en solo un período de cuatro semanas y durante una pandemia global.



“We were able to go live in a matter of weeks. This new system will save countless hours of staff time, as well as provide a more frictionless experience.”

– David Hodnett

Jefe de Operaciones, NHS App en NHS Digital – (Servicio Nacional de Salud, Reino Unido)

SEDE DE GOBIERNO

Leeds, Reino Unido

INSCRIPCIONES EN LA APP NHS

30M

AUMENTO EN EL NÚMERO DE INSCRIPCIONES EN APLICACIÓN

3,250%

CSAT

60%

70K

Tickets por mes

4 semanas

Tiempo de
construcción inicial

5 horas

Tiempo medio de
manipulación

3.5%

Resoluciones del
bot de Zendesk

De 800,000 a 29 millones de usuarios.

No todos los días te despiertas y te encuentras con un aumento astronómico en la cantidad de personas que utilizan una aplicación que has creado. De 800.000 a 29 millones de usuarios, esto es exactamente lo que le sucedió a NHS Digital a principios de 2021.

Fundada en 2013, NHS Digital ha estado ayudando a los pacientes del Reino Unido a obtener la mejor atención, apoyando a los médicos y utilizando los datos de salud del país para impulsar la investigación y la transformación en el Servicio Nacional de Salud del Reino Unido.

La pandemia mundial de COVID-19 cambió las necesidades de accesibilidad de los administradores de consultorios y los pacientes, así como la demanda de servicios digitales del NHS. “La gente estaba aprendiendo por primera vez que podían realizar más transacciones de salud en línea, y tuvimos que cambiar la forma en que interactuábamos con la comunidad clínica. Pasamos de ser proactivos con las comunicaciones y el soporte a reactivos para evitar sentirnos abrumados. Había una gran necesidad de información, por lo que utilizamos las herramientas de Zendesk para que las respuestas fueran rápidamente accesibles”, explica David Hodnett, jefe de operaciones de la aplicación NHS.

La demanda de los servicios de NHS Digital se disparó cuando se introdujo NHS Covid Pass para viajes nacionales e internacionales. Aunque inicialmente los ciudadanos solo accedían a la aplicación para obtener su Pase Covid, algunos continuaron explorando otras capacidades de empoderamiento, como modificar su información personal, solicitar recetas repetidas o registrar una decisión de donación de órganos.

Cuando las viejas frases son ciertas

2020 no fue un año para cuestionar el dicho de que el tiempo y la marea no esperan a nadie. Cuando los ciudadanos acudieron en masa a la aplicación NHS para descargar sus registros de vacunas COVID, las consultas de apoyo aumentaron de alrededor de 1.000 a 70.000 contactos por mes. Zendesk y Route 101 trabajaron con NHS Digital para transformar rápidamente su enfoque de emisión de boletos e intercambio de conocimientos para brindar una atención al cliente más eficiente.

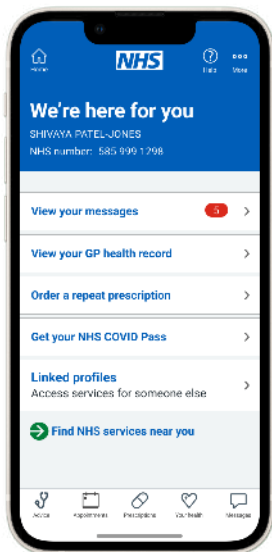
En solo cuatro semanas desde el primer contacto, Zendesk y Route 101 diseñaron e implementaron una serie de nuevas soluciones que permitieron al equipo de atención al cliente manejar un aumento del 20,000 por ciento en las consultas.

Con un equipo de desarrollo interno grande y activo, NHS Digital no solo completó la implementación de las herramientas de Zendesk en un corto periodo de tiempo, sino que también pudo conectar la plataforma a sus sistemas existentes para una integración perfecta. “Pudimos empezar a funcionar en cuestión de semanas. Este nuevo sistema ahorrará innumerables horas de tiempo al personal y brindará una experiencia más fluida”, afirma Hodnett.

Con la adopción de una herramienta tan fácil de usar y la introducción de la automatización en sus flujos de trabajo, los agentes descubrieron que podían aumentar la satisfacción del cliente y reducir sus propios niveles de estrés. Eliminar las complicaciones logísticas de las interacciones ha permitido que el enfoque principal permanezca en la calidad de la interacción entre el agente y el usuario del servicio.

Escalando en tiempos sin precedentes

En las semanas posteriores a la implementación, el número de registros de aplicaciones aumentó de 800.000 a 10 millones. El uso de las soluciones listas para usar de Zendesk para correo electrónico y centro de ayuda mejoró la velocidad de resolución de consultas y los índices de autoservicio del cliente. El apoyo adicional de los gerentes de cuentas que entendieron la importancia de esforzarse por lograr la simplicidad entre las complejidades de las interacciones clínicas garantizó que la implementación fuera colaborativa y se centrara en una adopción fluida y en el potencial futuro de mejora.



Avanzando en un mundo digital

El NHS se ha mantenido al tanto de las necesidades cambiantes del público mediante el uso de su presencia digital como herramienta para mover el enfoque de la organización en el cliente de lo clínico a lo centrado en el ciudadano. La forma en que el público se ha puesto en contacto con NHS Digital ha cambiado de ser B2B, contactando a un escritorio nacional desde un consultorio de médico de cabecera, a hablar directamente a través de una aplicación o un sitio web. NHS Digital desea utilizar la tecnología para seguir defendiendo las buenas experiencias de los clientes. Con Zendesk, el equipo pudo incorporar prácticas más ágiles en el manejo de tickets.

La automatización en las bandejas de entrada de correo electrónico ha ayudado con el proceso de clasificación al detectar palabras clave y utilizar el bot de Zendesk para recomendar artículos relevantes y, cuando corresponde, dirigirlos a resultados de autoservicio a partir del contenido de soporte existente. El número de respuestas de un contacto es actualmente del 3,5 por ciento. "Con 600 artículos de conocimiento, las personas han podido ayudarse a sí mismas", comparte Hodnett. El centro de ayuda de Zendesk ha permitido a los agentes compartir rápidamente la información relevante más reciente, a partir de un amplio banco de preguntas frecuentes, respuestas y páginas web del NHS.

De fortaleza en fortaleza

Después de una implementación rápida (solo cuatro semanas desde el requisito hasta la construcción), el equipo de NHS Digital logró mantener bajo el tiempo de resolución de cada solicitud entrante. Aunque el volumen de consultas aumenta, la mayoría se responden en 2 horas y se resuelven el mismo día (en 5 horas).

"Cuanto más sencillo sea para el personal de apoyo del NHS utilizar nuestra plataforma, más tiempo podrán dedicar a brindar atención de calidad y clínicamente adecuada a los ciudadanos que utilizan la aplicación NHS", afirma Andrew Lawson, Vicepresidente Senior de Zendesk para EMEA. "Ya sea una organización de salud, un minorista o una empresa de servicios financieros, tener las herramientas para brindar este tipo de apoyo empático es algo que los clientes esperan".



Le ayudamos a optimizar la Experiencia del Ciudadano
en los Servicios que presta su Institución

✉ info@interactioncx.com ☎ +507 6631-8777

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

