



HISTORIAS DE CLIENTES

Saludsa: Un trato humano hacia los clientes y los agentes

Compañía ecuatoriana enfocada a brindar servicios de protección de la salud y medicina prepagada a más de 50 mil clientes en el país.



“Hoy tenemos una visibilidad 360° tanto del cliente, como de nuestra operación. Nuestros agentes aman Zendesk. Para ellos es una plataforma muy sencilla de utilizar y muy amigable”.

- Laura Lalama

Gerente Nacional de Reembolsos - Saludsa

ECUADOR

2019

País atendido

Clientes desde

+200 mil

Clientes

+300 mil

tickets atendidos y resueltos

90%

CSAT

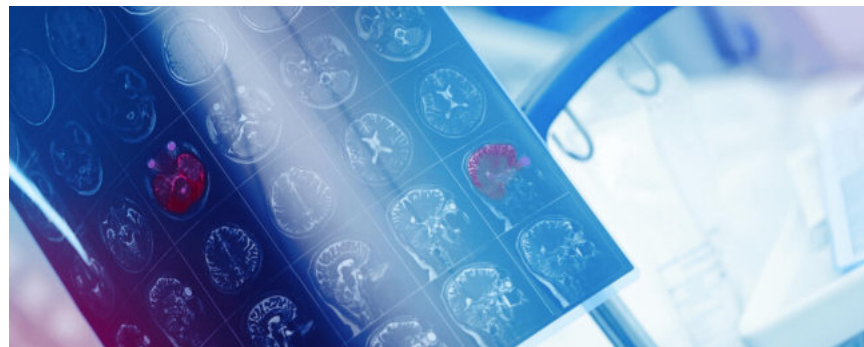
8.5

IPN

Saludsa es una compañía ecuatoriana, enfocada a brindar servicios de protección de la salud y medicina prepagada a más de 200,000 mil clientes en el país. Fundada hace 27 años, tiene como objetivo que 9 de cada 10 clientes recomienden sus servicios, por lo que brindarles una atención excepcional en un tema tan sensible como la salud es parte fundamental de su operación diaria.

Durante varios años, la compañía utilizó diversos sistemas y tecnologías como soporte al área de Atención a Clientes, pero la mayoría de ellos estaban dirigidos hacia a la empresa misma y no ponían al cliente en el centro de su operación: “Nuestros procesos eran sencillos para los colaboradores, pero muy complejos para los clientes”, expresó Laura Lalama, Gerente Nacional de Reembolsos en Saludsa. “Trabajábamos de forma muy manual, y nos tomaba muchísimo tiempo, por ejemplo, medir la productividad de nuestros agentes. Tampoco podíamos obtener información a detalle de los clientes, y por lo tanto, no podíamos anticiparnos a sus solicitudes”.

Fue entonces que Saludsa emprendió la búsqueda por una herramienta que le permitiera tener un panorama mucho más claro de cada cliente y entender sus necesidades específicas. Para ello, y tras hacer un benchmark de distintas plataformas, la compañía empezó a trabajar con Zendesk en 2019. Los objetivos iniciales eran muy concretos: operar con facilidad y rapidez al atender las solicitudes e inquietudes de los clientes.



“Durante nuestra búsqueda por la plataforma ideal para Saludsa, nos dimos cuenta de que con Zendesk no necesitábamos ser expertos en sistemas”, subraya Laura Lalama. “Nosotros mismos podríamos hacer cambios de una manera muy sencilla, o personalizar los tableros de control para monitorear nuestra operación, obteniendo métricas vitales para nuestro giro de negocio, en tiempo real, como número de transacciones o tiempos de primera respuesta. Con el tiempo nos hemos dado cuenta también que con Zendesk podemos medir muchísimos indicadores más e incidir directamente en el IPN, o índice promotor neto de nuestros clientes, en línea con la misión de la compañía”.

“Con Zendesk tengo información en tiempo real: hago dos clicks, y ya está”.

La implementación de Zendesk en Saludsa fue un proceso muy fácil y se realizó por fases, con el apoyo de partner, empezando por automatizar los procesos con mayor transaccionabilidad. Se ofreció una capacitación realmente sencilla a los agentes de la empresa, más de cien, y pronto se empezaron a ver los resultados.

“Nuestros agentes aman Zendesk. Para ellos es una plataforma muy sencilla de utilizar y muy amigable”, señala Laura. “De hecho, tras un año de utilizar la plataforma, su productividad se ha duplicado: un trámite específico en el área de reembolsos, por ejemplo, tomaba 10 minutos y hoy ya puede resolverse en cinco minutos. La organización y fluidez con que ahora pueden gestionar la atención a clientes es algo realmente valioso”.



Entre otros resultados obtenidos en Saludsa tras la implementación de Zendesk, destaca un incremento en el IPN de Dr. Salud, el servicio médico 24/7 de la compañía- a 8.5 puntos de 10 (anteriormente era de 5 puntos de 10), y una respuesta a encuestas de satisfacción de cerca del 20%, una muy buena tasa en América Latina, sobre todo si se toma en cuenta que una gran parte de las respuestas de los clientes son para felicitar y reconocer el servicio brindado por la compañía. La buena experiencia de los clientes de Saludsa se ha traducido, también, en un CSAT de hasta 90%.

Actualmente, con el respaldo de Zendesk, Saludsa puede obtener una visión mucho más integral de sus procesos. “Hoy tenemos una visibilidad 360° tanto del cliente, como de nuestra operación”, añade Laura Lalama. “El uso de Zendesk nos ha permitido integrarnos como compañía, ya que aunque no todas las áreas gestionan de cara al cliente, todas están al tanto de lo que sucede en cada uno de los casos, contribuyendo a que la empresa trabaje de manera más eficiente y a que la comunicación fluya mejor”.

Transformación con Trato Humano

Por la pandemia, muchas personas prefirieron retrasar sus visitas a los médicos y/o posponer tratamientos, lo que representaba, de alguna manera, un riesgo para su salud. Y si bien Saludsa ofrece desde 2014 el servicio de telemedicina a sus clientes, a raíz de la pandemia la compañía impulsó aún más el uso de ese canal, a fin de que los pacientes se sintieran seguros y volvieran a acercarse a sus médicos. Así, las consultas por telemedicina se incrementaron en 400%, generando más de 34 mil solicitudes de atención. De igual forma, el área de Reembolsos registró un crecimiento de 40% y de 35% en Dr. Salud.

“La Pandemia transformó la forma en que las personas se relacionan con los servicios de salud, por lo que tuvimos que reaccionar rápidamente y fortalecer nuestros canales de atención”, subraya Laura Lalama. “En este contexto, Zendesk nos permitió automatizar ciertos procesos que antes demandaban más tiempo y más trámites, generalmente presenciales: hoy, los clientes pueden iniciar una solicitud y darle seguimiento desde sus teléfonos con una gran facilidad. Saben también que no son un número más y que conocemos la historia de cada uno a la perfección, sin que te engañe que repetirla en cada punto de contacto. El trato humano, aún basado en la automatización, es algo que los clientes valoran muchísimo y que podemos brindarles con Zendesk”.

“Estoy enamorada de la facilidad con que puedo usar la plataforma”.

En palabras de Laura Lalama, el cambio de un proceso tradicional y manual a uno automatizado representa un sinnúmero de oportunidades a futuro para Saludsa. “Hoy podemos obtener y gestionar toda la información de nuestros clientes de una manera mucho más eficiente”, señala. “Estoy segura de que con los insumos que nos proporciona Zendesk, podemos planear mejor y visualizar hacia dónde iremos en el futuro. Seguramente, seguiremos superando las expectativas de nuestros clientes, en una industria, la de Salud, donde esa variable suele presentar muchas áreas de oportunidad”.



Le ayudamos a impulsar la Experiencia del Cliente
y del Colaborador de su Organización

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

Prueba Zendesk

Empieza tu prueba gratis
y mira a Zendesk en acción

