



# Garantia dos serviços de emergência

Muitas das ligações feitas para Hospital Clínica Bíblica acabavam perdidas. E pior, não existia um controle para saber quais delas não haviam sido atendidas. Uma nova plataforma de voz tratou a causa, não apenas os sintomas do problema.

“Assim que instalamos o novo sistema de telefonia, as coisas mudaram. O atendimento melhorou e o número de ligações perdidas diminuiu.”

María Vanessa Vega Solis, diretora de comunicação comercial corporativa do Hospital Clínica Bíblica

Ao telefonar para o médico, a última coisa que você quer é ser colocado em espera. E se além de ter que esperar a linha cair, pior ainda, principalmente se você estiver pagando pelo serviço. Por essa razão, o hospital particular Clínica Bíblica instalou uma nova tecnologia e melhorou consideravelmente o atendimento aos pacientes.

## Desafios

- Atender mais pacientes e proporcionar uma melhor experiência
- Obter mais informações durante as ligações
- Aumentar a segurança e a conformidade com a gravação e o monitoramento das ligações.

Como o Hospital Clínica Bíblica, na Costa Rica, é um dos melhores centros hospitalares particulares da América Central, os pacientes esperam receber um tratamento de primeira linha. Entretanto, devido ao sistema de telefonia defasado que vinha sendo usado pelo hospital, pacientes e cerca de 350 médicos autônomos que trabalham na instituição estavam enfrentando sérios problemas.

Ronald Monge, gerente do departamento de TI do Hospital Clínica Bíblica, relatou: “Recebemos 75.000 ligações por mês. Cerca de 20% não estavam sendo atendidas adequadamente e algumas delas poderiam ser emergências.”

Na verdade, o Hospital Clínica Bíblica tinha pouco controle sobre as estatísticas relacionadas a ligações recebidas e perdidas, por isso, precisava de muito mais do que apenas um novo sistema de telefonia.

## Estudo de caso | Hospital Clínica Bíblica

Porte da instituição: 1025 funcionários

Localização: Costa Rica

Setor: Saúde





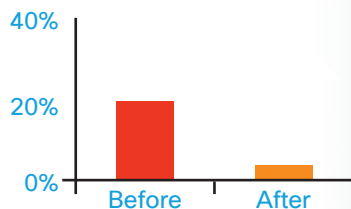
Nossa solução de voz com base no servidor ajudou a ter maior controle sobre as ligações feitas para o hospital.

### Solução

- Substituição do sistema antigo por uma nova plataforma de voz
- Instalação de novas redes de núcleo, acesso e sem fio, com firewalls para reforçar a segurança
- Desenvolvimento de ferramentas de software de geração de relatórios e análise

### Nossa plataforma acabou com as ligações perdidas

"No momento em que instalamos o novo sistema de telefonia, as coisas mudaram", diz María Vanessa Vega Solis, diretora de comunicação comercial corporativa. "Nós começamos a obter dados em tempo real, o atendimento melhorou e a porcentagem de ligações perdidas caiu para 4%." calls fell to four percent."



### Menos espaço ocupado

O sistema de telefonia antigo ocupava aproximadamente 10 metros quadrados. Os novos servidores Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) ocupam apenas um rack. "Os servidores foram uma ótima solução", afirmou Alejandro Gonzalez, gerente de telecomunicações do Hospital Clínica Bíblica. "Ganhamos um espaço valioso para outros projetos."

### Uma rede mais avançada

Durante o planejamento do projeto de voz, a Altus Consulting, parceiro certificado Premier da Cisco® indicou que o melhor a fazer seria a atualização de toda a rede. Agora há cobertura sem fio em 90% da instalação.

### Segurança e acesso informações importantes

Os novos sistemas são protegidos por um firewall. Com o software Cisco MediaSense e a consultoria sob medida da Altus, agora o hospital pode analisar as ligações para identificar e resolver problemas de atendimento ao paciente. Além disso, há também um recurso de gravação das ligações. Hoje, os índices de aprovação dos pacientes aumentaram 15%.

O número de ligações perdidas caiu de 20% para 4%

Os índices de aprovação dos pacientes aumentaram

**15%**



## Resultados

- Aumento de 15% no índice de aprovação dos pacientes
- Redução de 20% para 4% nas ligações perdidas
- Aumento de 20% da cobertura de rede sem fio

## Conquistando novos pacientes e parceiros

Com a nova plataforma de voz, o hospital pode atender às ligações com a agilidade que elas demandam. Agora, o hospital pretende utilizar também as ferramentas de vídeo da Cisco para telemedicina e para estabelecer parcerias mais sólidas com outros grandes centros hospitalares do mundo.

## Produtos e serviços

### Colaboração

- Cisco Unified Contact Center Express 8.5
- Cisco Communications Manager
- Cisco Unity® Connection
- Cisco Unified Presence
- Tecnologia Cisco Jabber®
- Cisco MediaSense
- Solução Cisco WebEx®
- Cisco Unified IP Conference Station 7937G
- Cisco Unified IP Phones (6921, 6941, 7942G, 8941, and 9971)

### Switching e roteamento

- Switches Cisco Catalyst® 2960-S e 4500 Series
- Cisco 2951 Integrated Services Router

### Rede sem fio

- Cisco Unified Wireless Network Software Release 7.2
- Access points Cisco Aironet 1140 Series
- Cisco 5508 Wireless Controller

### Data center

- Servidores rack Cisco UCS C210 M2 e C200 M2
- VMware vSphere 5

## For More Information

Para saber mais sobre as soluções da Cisco mencionadas neste estudo de caso, acesse: [www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)



**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Europe Headquarters**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)