



Servicios de emergencia garantizados

El Hospital Clínica Bíblica estaba perdiendo llamadas. Peor aún, no había implementado controles para saber qué tipo de llamadas se perdían. Una nueva plataforma de voz trató la causa, no los síntomas

“Ni bien instalamos el nuevo sistema telefónico, las cosas cambiaron. El manejo de las llamadas mejoró y la pérdida de llamadas se redujo”

María Vanessa Vega Solís
Jefa de Comunicación Comercial Corporativa
Hospital Clínica Bíblica

Al llamar a un médico, lo último que usted quiere es que lo pongan en espera o que le corten. Más aún, si paga para recibir el servicio médico. El hospital privado Clínica Bíblica instaló nueva tecnología. Ahora, el servicio de atención al cliente es de buena calidad y sigue avanzando.

Desafíos

- Brindar servicio a más pacientes y ofrecer una mejor experiencia
- Mejorar la perspectiva de las llamadas
- Mayor seguridad y cumplimiento normativo gracias a la grabación y el monitoreo de llamadas

Los pacientes del Hospital Clínica Bíblica esperan recibir un tratamiento de primera clase, acorde a un centro privado de asistencia médica de excelencia en Centroamérica. Pero su sistema telefónico antiguo causaba problemas que afectaban no solo a los pacientes, sino también a una dotación aproximada de 350 médicos independientes que trabajaban en la institución.

Ronald Monge, Gerente de TI del Hospital Clínica Bíblica, afirma: “Recibimos 75.000 llamadas por mes. Alrededor de un 20% no eran atendidas como correspondía, y algunas podrían haber sido emergencias”.

De hecho, Clínica Bíblica tenía poco control sobre las estadísticas relacionadas con las llamadas entrantes y llamadas perdidas, por lo tanto, necesitaba muchísimo más que un nuevo sistema telefónico.

Caso de estudio: Hospital Clínica Bíblica

Tamaño: 1.025 empleados

Ubicación: Costa Rica

Sector: Servicios de salud





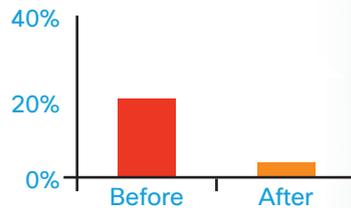
Nuestra solución de voz basada en servidor permite mantener la buena calidad en el manejo de las llamadas del hospital.

Solución

- Se reemplazó el sistema anterior con una nueva plataforma de voz.
- Se instalaron nuevas redes (central, de acceso e inalámbrica) con firewalls para mayor seguridad.
- Se diseñaron herramientas informáticas de generación de informes y análisis.

Nuestra plataforma resuelve el problema de las llamadas perdidas

“Tan pronto instalamos el nuevo sistema telefónico, las cosas cambiaron”, señala María Vanessa Vega Solís, Jefa de Comunicación Corporativa. “Comenzamos a obtener datos en tiempo real, el manejo de las llamadas mejoró y la tasa de llamadas perdidas se redujo al 4%”.



Ocupa menos espacio

El antiguo sistema telefónico ocupaba aproximadamente 10 metros cuadrados (108 pies cuadrados). Los nuevos servidores Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) ocupan solo un rack. “Los servidores fueron un alivio”, señala Alejandro González, Administrador de Telecomunicaciones del Hospital Clínica Bíblica. “Ganamos un espacio valioso para otros proyectos”.

Tiene el respaldo de una red superior

Durante la planificación del proyecto de voz, Altus Consulting, un partner Cisco® Premier Certified, recomendó actualizar la red en su totalidad. Ahora hay cobertura inalámbrica en casi el 90% del sitio.

Es segura y proporciona datos valiosos

Los nuevos sistemas están protegidos por un firewall. Con Cisco MediaSense y el software desarrollado a medida por Altus, el hospital puede analizar las llamadas para detectar y resolver problemas en el servicio de atención al cliente. También se cuenta con grabación de llamadas. Las calificaciones de aprobación de los pacientes han aumentado en un 15%.

La cantidad de llamadas perdidas se redujo del **20% al 4%.**

Las calificaciones de aprobación de los pacientes aumentaron un

15%.

Resultados

- El sistema permitió mejorar las calificaciones de aprobación de los pacientes en un 15%.
- Se redujo la tasa de llamadas perdidas del 20% al 4%.
- Se elevó en un 20% el nivel de cobertura inalámbrica.

Llegar a nuevos pacientes y asociados

Gracias a la implementación de la nueva plataforma de voz, el hospital puede darles a las llamadas el tratamiento de urgencia que merecen. Ahora también se busca usar las herramientas de video de Cisco para Telemedicina y para forjar relaciones más estrechas con otros centros de salud de relevancia mundial.

Productos y servicios

Colaboración

- Cisco Unified Contact Center Express 8.5
- Cisco Communications Manager
- Cisco Unity® Connection
- Cisco Unified Presence
- Tecnología Cisco Jabber®
- Cisco MediaSense
- Solución Cisco WebEx®
- Cisco Unified IP Conference Station 7937G
- Teléfonos IP Cisco Unified (modelos 6921, 6941, 7942G, 8941 y 9971)

Switching y routing

- Switches Cisco Catalyst® de las series 2960-S y 4500
- Router de servicios integrados Cisco 2951

Tecnología inalámbrica

- Software Cisco Unified Wireless Network versión 7.2
- Puntos de acceso Cisco Aironet de la serie 1140
- Controlador inalámbrico Cisco 5508

Centro de datos

- Servidores de montaje en rack Cisco UCS C210 M2 y C200 M2
- VMware vSphere 5

For More Information

Para más información sobre las soluciones de Cisco presentadas en este caso de estudio, visite: 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.

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. 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)