

En Cenaced lo hacemos a distancia, proporcionando servicios de telesalud de forma segura y eficaz con la solución de centro de contacto virtual de Bright Pattern



Antecedentes

Cenaced es una organización sin fines de lucro con sede en Ciudad de México. Centrado en un equipo de profesores y estudiantes de la Universidad Anáhuac, Cenaced proporciona servicios gratuitos de telesalud para ayudar a ciudadanos mexicanos a lidiar con el estrés ocasionado por el COVID-19 y la cuarentena. Con la situación de alto estrés, la Fundación de la Familia Kaiser encontró que la pandemia ha afectado negativamente a la salud del 56% de los adultos. Como resultado, muchas organizaciones centradas en la salud mental han visto la necesidad de aumentar drásticamente el volumen de sus clientes. Cenaced se encarga ahora de casi 10.000 personas por mes.

Desafíos

Debido a la pandemia COVID-19, la demanda para los servicios de telesalud se disparó. Cenaced, como otros proveedores de servicios de salud mental, se sintió abrumado con lo que llamaban servicios de salud a distancia. Gracias a su oferta de Salud a distancia, muchas personas recurrieron a Cenaced para solicitar ayuda durante la pandemia, aumentando drásticamente el volumen de llamadas. Como resultado, Cenaced comenzó a manejar casi 10.000 clientes al mes. Cenaced tuvo que adaptarse a la situación y encontrar una manera de proporcionar los servicios de la salud de forma segura y cumpliendo con El gobierno se queda en casa.

Objectives



Mantener a los empleados seguros a través de una configuración remota



Aumentar el soporte para igualar el volumen creciente de llamadas



Perfecta Integración con los sistemas existentes



Rápida configuración y tiempo de implementación para una entrega rápida



Plataforma basada en la nube que permite una fuerza de trabajo totalmente remota



Aumento del número de estaciones de asistencia a distancia para ayudar a la creciente demanda



Bright Pattern nos permitió migrar a un centro de contacto basado en la nube en un tiempo récord.



La solución

Cenaced buscaba un proveedor de plataforma 100% cloud y descubrió Bright Pattern. Impresionado por el sistema totalmente basado en la nube de Bright Pattern, Cenaced vio a un socio que podía ayudarles a implementar una fuerza de trabajo remota sin problemas. Las capacidades virtuales, las comunicaciones omnicanal sin esfuerzo, la inversión inicial mínima y los tiempos de despliegue rápidos convencieron a Cenaced para asociarse con Bright Pattern.



Alestra, Bright Pattern y Call It Once apoyan iniciativas que cambian vidas con tecnología avanzada.

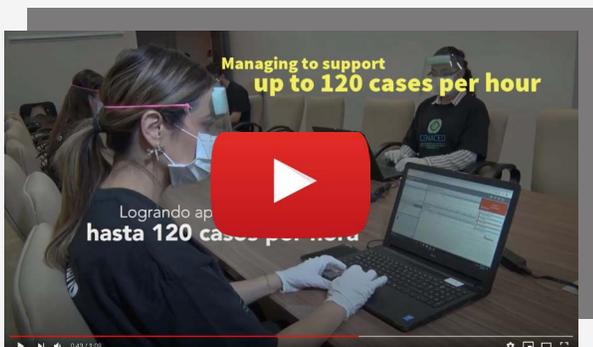
Bright Pattern fue capaz de configurar e implementar una plataforma virtual para Cenaced en "tiempo récord" con la ayuda de sus socios de negocios, Call It Once y Alestra. Call IT Once proporcionó soporte, implementación, capacitación y configuración, mientras que Alestra donó conexión a Internet, SIP trunks y DIDs. Cenaced se transformó a la perfección en una fuerza de trabajo totalmente remota que permitió a la empresa mantener a sus empleados seguros, manteniendo al mismo tiempo una alta productividad. Bright Pattern también fue desplegado en varios lugares por Cenaced para ayudar a facilitar el establecimiento de centros de asistencia remotos en todo el país para manejar el creciente volumen de llamadas.

Resultados

Después de implementar la solución de Bright Pattern, Cenaced realizó una transición segura y sin problemas a una fuerza de trabajo remota. Nunca antes Cenaced había logrado establecer tantos centros de asistencia remota en tan poco tiempo, permitiendo manejar volúmenes crecientes de llamadas. A pesar del aumento a casi 10.000 clientes un mes, Cenaced estaba totalmente preparado para manejar el aumento en el volumen de llamadas durante la transición a una configuración remota gracias a la plataforma totalmente en la nube de Bright Pattern y tiempos de implementación rápidos. A medida que continúan los cierres y la pandemia COVID-19 en muchas partes del mundo, muchas más personas sentirán el estrés y las emociones negativas que vienen con la pandemia.

Servicios como la telemedicina de Cenaced serán más cruciales y la demanda aumentará. Con la plataforma en la nube de Bright Pattern, proveedores como Cenaced pueden continuar proporcionando un excelente servicio mientras manejan fácilmente volúmenes crecientes de clientes y trabajan de forma segura desde casa.

Vea el video de éxito de Cenaced



Cómo más ayudamos Durante COVID

