

SENASA

www.arssenasa.gov.do

{ un caso de estudio de **bicom systems** }

VISIÓN GENERAL

SENASA - "Seguro Nacional de Salud" - es uno de los proveedores de seguro de salud mas grande de la Republica Dominicana. Como un proveedor que está creciendo rapido, SENASA debe mantenerse al nivel de la tecnología y comunicaciones modernos. Entre los años 2004 y 2012, SENASA creció de 35,000 suscritos a mas que 2,777,000 suscritos



SENASA depende de HITEC uno de los distribuidores de Bicom Systems, para todas sus necesidades de comunicaciones. Hitec es un integrator y especialista en apoyo ubicado en la Republica Dominicana.

DESAFÍO

La relación entre SENASA y Bicom Systems comenzó en 2008 cuando SENASA se acercó a Hitec con un problema de comunicación. Con el creciente numero de suscritos, SENASA estaba necesitando una nueva solución para administrar llamadas entrantes al departamento de autorizaciones. Pidieron una plataforma para su centro de llamadas que podría distribuir mas que 10,000 llamadas entrantes diarios a sus casi 100 agentes.

Hitec aceptó el desafio y pidió a Bicom Systems el software necesario.

SOLUCIÓN

Usando PBXware Bicom Systems en la edición Call Center, Hitec pudo construir e implementar la solución ideal para SENASA. Call Center PBX ofrece todas las características de centro de llamada necesitadas para manejar las llamadas entrantes de SENASA.

SENASA pudo mantener sus softphones y auriculares antiguos.

Hitec integró equipos nuevos directamente a su sistema existente.

IMPLEMENTACIÓN

La implementación fue sin complicaciones. La nueva plataforma se integró sin problemas con la infraestructura anterior, permitiendo un proceso de instalación rapido y sencillo.

Los agentes del Centro de Llamadas de SENASA no necesitaban entrenamiento como la mayoría del hardware y los softphones eran lo mismo. La transición fue 100% transparente con el nuevo software siendo instalado bajo cuerda.

RESULTADOS

Desde tener instalada la nueva plataforma, SENASA ha podido brindar servicio a mas que 15,000 llamantes por día efectivamente y sin problema. Agentes son capaces de recibir y manejar llamadas con facilidad, ahorrando tiempo y aumentando la satisfacción de clientes. SENASA ha ganado varios premios de satisfacción de cliente y está creciendo continuamente y ganando mas suscritos.

La asociación entre SENASA, Hitec, y Bicom Systems fue un éxito, dejando no solamente las compañías participantes felices, pero también los suscritos a seguros de salud en la Republica Dominicana



Contactarse con SENASA a amagallanes@arssenasa.gov.do o visite su página de web www.arssenasa.gov.do

Contactarse con HITEC a acolon@hitec.com.do/bcolon@hitec.com.do o visite su página de web www.hitec.com.do