



FROM CURE TO CARE

Il valore della salute, dal curare al prendersi cura.
Il ruolo di chi gestisce i servizi di supporto on-line

RELATORE: DARIO PANZERI | INGO HEAD OF AUTOMATION



ESIGENZE DEL MERCATO SANITARIO



Oggi i **pazienti** cercano una **sanità più accessibile, veloce e personalizzata**.



Le **strutture sanitarie** per rispondere alle esigenze dei pazienti devono assicurare:

- una **comunicazione fluida e in tempo reale** per fornire **accesso personalizzato alle cure**,
- una gestione ottimizzata degli appuntamenti
- una **protezione avanzata dei dati sensibili**.





IL RUOLO DI INGO NELLA TRASFORMAZIONE DELL'ESPERIENZA DEL CLIENTE NEL SETTORE SANITARIO

Riprogettazione dei processi e dei touchpoint per **ottimizzare l'esperienza del paziente.**

Adozione di strumenti **basati sull'IA**, come IVR cognitivo e chatbot intelligenti, per un'interazione più efficace.

Integrazione fluida con i sistemi di terze parti del settore sanitario per una **gestione più completa.**



CASO DI SUCCESSO DI UN OSPEDALE LEADER IN ITALIA

HYBRID CONTACT CENTER



- Assorbimento fino all'80% delle chiamate gestite dal Bot
- Tasso di abbandono dello 0% e riduzione dei tempi di attesa
- 35% di risparmio per il cliente
- La percezione della qualità del servizio da parte del cliente rimane invariata

MAIL ASSISTANT



- 6.000 mail/mese gestite
- Tempo di elaborazione delle e-mail ridotto a zero
- Eliminazione dell'arretrato
- Risorse senior più concentrate sulle interazioni complesse

BOOKING SUPPORT



- Riduzione delle chiamate informative
- Risorse operative dedicate alla gestione di secondo livello
- Miglioramento dei livelli di servizio
- 50% di risparmio sui costi dei contatti con i clienti



VISITA IL NOSTRO SITO WEB
www.ingo.it



info@ingo.it



VISITA IL NOSTRO PROFILO LINKEDIN