

Caso de éxito



¿Quién es Rossi?

El Centro de Diagnóstico Dr. Enrique Rossi (CDR) fue fundado por el Dr. Enrique Martín Rossi en el año 1980. Desde entonces, ROSSI es protagonista directo de la evolución del diagnóstico por imágenes en la Argentina.

Abrió sus puertas como un pequeño consultorio ubicado en Laprida 1509, que pronto se extendió al edificio de la calle Arenales 2777-2751, hoy conocido como SEDE BARRIO NORTE. En los años subsiguientes, se inauguraron dos sedes sumamente relevantes para el desarrollo del Centro ROSSI: SEDE ABASTO, en 1996; y SEDE MICROCENTRO, en 1999. La primera está ubicada en Sánchez de Loria 117 (Imágenes de alta complejidad, planta de laboratorio (2015) y consultorios médicos y kinesiología. La segunda se la calle Corrientes 544 donde actualmente funcionan consultorios médicos y kinesiología.

El desafío

Crear un ecosistema donde se priorizara la atención al cliente

95%

Elevar el nivel de atención

84%

Canalizar los turnos y sobre turnos

88%

Atender contactos de pacientes diariamente

La Solución

Realizamos el relevamiento de procesos de reservas de turnos y control de agendas, innovamos implementando el canal de WhatsApp, para que todos los pacientes tengan la facilidad de tomar un turno médico y entregar su orden de estudio por vía multimedia

Los resultados

- Optimización de las horas operativas, **(ROI mayor a U\$D 1M)**.
- Administración de recursos experimentados.
- Generación de **sitios de intranet para entrenamiento y programas autónomos**.
- **Reportería online** con información clave para el hospital.
- Desarrollo y lanzamiento de su primer canal de contacto digital vía WhatsApp y Redes Sociales.
- **Atención extendida a 24/7**.
- Control de gestión en tiempo real.
- Grabación de llamadas.
- **Auditoría de calidad** en todos los canales.
- Actualización de Base de Datos.
- Gestión de reprogramación de turnos.
- Control de tráfico y dimensionado.

