

Case

AmorSaúde



**Números
reais, dicas
e mais**



Resumo

GANHOS REAIS OBTIDOS COM A CVORTEX

75%

de confirmações de
consultas em até 3h sem
interação humana

até 10%

de aumento na
conversão de agenda
para atendimentos
realizados



**Única tela com
integração entre
sistemas**



**Sem números de
WhatsApp bloqueados.
Agora é API Oficial**



Mais fidelidade



Mais satisfação



**Mais consultas
realizadas**

Sobre o nosso cliente



Fundada em 2016, a franquia AmorSaúde é uma empresa líder no setor de saúde, dedicada a fornecer atendimento médico, odontológico e exames de excelência com preços acessíveis.

Empresa Líder no Segmento:

+ de **430** unidades espalhadas pelo Brasil, Colômbia, Chile, México e Orlando, no modelo de franquia.

DADOS DO NEGÓCIO

1,3 milhão de
consultas
médicas/mês

500 mil
consultas de
odontologia/mês

4 milhões de
ligações

5 milhões de
mensagens trocadas
no WhatsApp



Desafios antes da cVortex

Antes de adotar a plataforma cVortex, a AmorSaúde enfrentava alguns desafios em relação ao atendimento ao cliente:

1) Envio manual de confirmação de agendamentos e lembrete

Um dos maiores desafios no atendimento ao cliente no setor de saúde é o alto volume de não comparecimento em consultas e exames pré-agendados. Nas unidades da AmorSaúde, não seria diferente, essas ausências também impactam negativamente tanto financeiramente quanto na reputação da marca.

Antes da implementação da cVortex, **a confirmação de agendamentos era manual**, exigindo que a equipe de atendimento ao cliente dedicasse muito tempo a essa atividade. Essa demanda operacional consumia muitos recursos e tempo, reduzindo a produtividade da equipe.

2) Bloqueio de números por não usar a API oficial do WhatsApp

Antes da cVortex, as unidades AmorSaúde tinham uma média de 20 números perdidos por não utilizar API oficial, causando uma interrupção significativa nas operações de comunicação.

Temporariamente banido

Você está temporariamente banido do WhatsApp pois pode ter violado os nossos Termos de Serviço.

Você poderá usar o WhatsApp novamente em:

5:25

SAIBA MAIS

3) Descentralização nas soluções tecnológicas para atendimento ao cliente.

Cada franqueada possui autonomia para adotar seus próprios softwares de atendimento, o que reflete em:



Baixa capilaridade: que dificulta a implementação de processos padronizados e automações.



Baixa escalabilidade: sem integração com os demais sistemas utilizados pela AmorSaúde.



Dificuldade na centralização de informações: que dificulta a identificação de pontos de melhoria e resolução dos problemas.



4) Fragmentação de canais de comunicação

Antes da cVortex, AmorSaúde **utilizava telefone fixo e WhatsApp API não oficial**. Essa **falta de integração entre todos os canais de atendimento das clínicas em um único sistema** resultava em baixa produtividade da equipe, desinformação, ruídos na comunicação e conflitos, devido à ausência de uma visão unificada dos registros e interações dos clientes em todos os canais.

5) Dificuldade para dimensionar equipes

A AmorSaúde também enfrentava dificuldades para dimensionar e distribuir as demandas para as equipes. Isso resultava em períodos de sobrecarga nos atendimentos, onde o volume de trabalho excede a capacidade operacional e momentos de ócio.

Em períodos de alta demanda, os clientes enfrentavam longos tempos de resposta ou não eram atendidos, gerando frustrações e oportunidades perdidas devido às desistências.



6) Experiência do cliente fragilizada

A falta de uma visão unificada do histórico e das interações do cliente impede um atendimento personalizado. Sem acesso a informações relevantes, a equipe de atendimento fica limitada em sua capacidade de oferecer um serviço proativo e eficiente, resultando em uma experiência do cliente menos satisfatória.

7) Falta de padronização na qualidade do atendimento ao cliente

A operação independente de cada unidade resulta na falta de uma abordagem uniforme e consistente em toda a rede AmorSaúde. Isso faz com que a qualidade do atendimento varie de uma clínica para outra, afetando a satisfação do cliente e a credibilidade da marca.

A gestão de diferentes soluções de atendimento dificulta a garantia de uma experiência positiva e uniforme para todos os clientes, independentemente da unidade.

Solução

A AmorSaúde enfrentava desafios no atendimento ao cliente e buscou uma solução omnichannel para simplificar, otimizar processos internos e aprimorar a experiência do cliente. Como empresa do setor de saúde, ela reconhece a importância de um atendimento fluido e consistente.

Após analisar as opções do mercado, a AmorSaúde escolheu a cVortex por sua capacidade de oferecer uma plataforma personalizada e eficaz.



A cVortex se destacou pela abordagem centrada no cliente, facilidade de integração com os sistemas da AmorSaúde e suporte oferecido.

Ao optar pela cVortex, a AmorSaúde se compromete a elevar o padrão de seu atendimento e proporcionar uma experiência excepcional em todos os pontos de contato com os clientes.

The screenshot displays the cVortex interface with a central chat window. On the left, a customer profile for 'Olivia Medeiros' is visible, including contact details like phone number, address, and status. The chat window shows a conversation with 'Carlos' regarding a 'Cartão de Crédito'. On the right, a sidebar lists 'Ações Disponíveis' such as 'Confirmar Identidade do Contato' and 'Transferir Atendimento'. A bottom status bar shows '00:16 restante' and 'Tempo disponível Primeiro Contato'. A 'Criar E-mail' button is located at the bottom center. A green phone icon is on the left, and a purple envelope icon is on the right.

Como foi o processo de implementação da cVortex na AmorSaúde



1.

Análise e planejamento:

identificamos os desafios no atendimento ao cliente e as necessidades específicas da empresa. Elaboramos um plano que detalhou os objetivos, cronograma, recursos necessários e métricas de sucesso para o projeto.



2.

Configuração e personalização:

configuramos a plataforma cVortex de acordo com as necessidades da AmorSaúde. Recursos específicos foram ativados para atender aos requisitos da empresa.



3.

Integração de canais de comunicação:

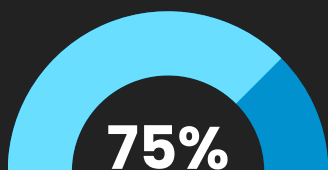
integramos todos os canais de comunicação utilizados pela empresa, incluindo telefone, e-mail, chat online e redes sociais, à plataforma cVortex.

Menos esforço humano, *mais* automações

Agora AmorSaúde conta com uma solução omnichannel que oferece:

- Agendamentos e confirmações **automáticas com BOT**
- WhatsApp **API Oficial**;
- Fluxos de atendimento **personalizados**;
- Regras de **encaminhamento** de chamadas;
- **Respostas automáticas** para perguntas frequentes;
- **Integração** com sistemas de CRM;
- **Automação de processos** de atendimento;
- **Única tela** para os atendimento.

Os resultados foram *visíveis*:



de confirmações de consultas em até 3h sem interação humana



Equipes melhor dimensionadas, maior produtividade

Para resolver o dimensionamento de equipes, foi necessário mapear toda a operação, analisar os cenários e implementar uma abordagem mais integrada.

Com a cVortex, **a empresa obteve a visão necessária da operação.** Os dados dos relatórios de acompanhamento permitiram **mapear a volumetria e fazer os ajustes necessários.**



1.

Unidades com atendimento **24h, todos os dias da semana.**



2.

Melhor dimensionamento do time, distribuindo as equipes conforme as variações de procura e especificidades do negócio.



3.

Administram melhor as pausas dos atendentes.



4.

O autoatendimento propiciou a realocação de atendentes que executavam tarefas ativas, como envio de confirmações, que agora é automatizado, para atividades de recepção. Com isso, **evita-se o superdimensionamento de equipes e gastos desnecessários.**



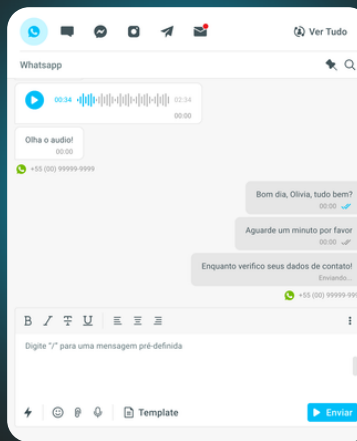
5.

Autonomia para o atendente agendar, cancelar ou reagendar consultas diretamente pela plataforma cVortex, agora integrada com sistemas internos, agilizando essa tarefa.

Sem bloqueios na comunicação pelo *WhatsApp*

O uso da API oficial do WhatsApp é fundamental para garantir a integridade e eficácia das comunicações entre empresas e clientes.

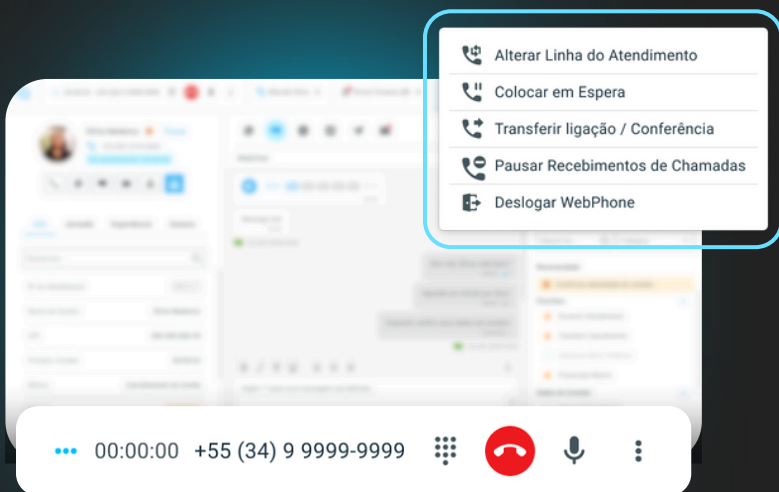
Agora, com API oficial, as clínicas AmorSaúde enviam mensagens em massa, como confirmações de agendamentos, de forma eficiente. A automação de respostas e o gerenciamento escalável de interações também se tornaram possíveis, conforme as diretrizes do WhatsApp.



Agilidade no atendimento ao *telefone*

A cVortex ajudou a melhorar o atendimento ao cliente da AmorSaúde oferecendo o canal de voz integrado (webphone) que consolidou todos os canais de comunicação em uma única plataforma, simplificando a gestão e o acompanhamento das interações.

Com os dados da cVortex, agora as franqueadas conseguem monitorar os atendimentos, dimensionar melhor as equipes de atendimento e não perder nenhuma ligação.



Consistência na *qualidade* do atendimento

Integrando o atendimento das unidades da AmorSaúde em uma única plataforma, a cVortex, tornou-se mais fácil padronizar processos e mensagens de comunicação. Isso proporcionou uma experiência coesa e de qualidade para todos os clientes, independentemente de onde estivessem no país ou do canal de contato escolhido.

Essa integração fortaleceu a reputação da empresa, diminuindo reclamações e aumentando a satisfação e fidelidade dos clientes.



Pesquisa de *satisfação*

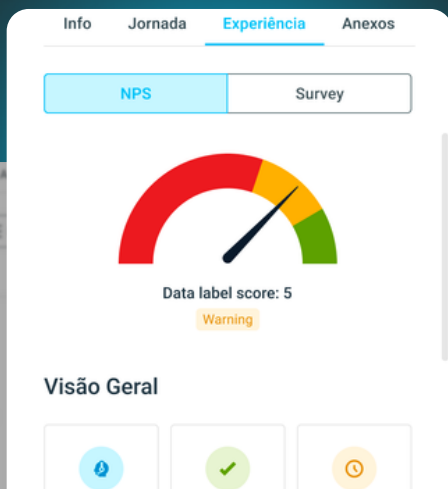
A AmorSaúde valoriza a experiência do cliente em cada etapa e mede a satisfação em dois momentos.

1º

Pesquisa CSAT aplicada pela cVortex que dispara automaticamente a pesquisa após cada interação.

2º

Pesquisa NPS, avaliando a consulta ou exame realizado no canal que o cliente foi atendido.





Depoimento do *cliente*

“A cVortex era a ponta que faltava para amarrar a inteligência do CRM ao atendimento e vendas para o cliente. Aumentamos a produtividade, eficiência operacional e os resultados de conversão dos nossos principais indicadores.”

Leonardo Tavares
CMO AmorSaúde

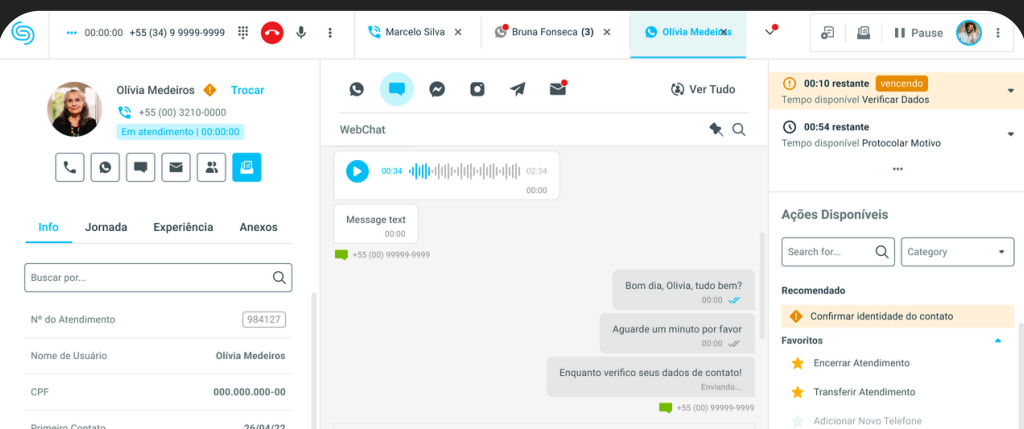
Menos tempo
no atendimento
e **mais foco no
core business:**
*a saúde dos
pacientes.*

Conclusão

A parceria com a cVortex transformou positivamente a gestão do atendimento ao cliente da AmorSaúde. As unidades que adotaram a cVortex superaram todos os desafios e agora oferecem um atendimento ao cliente consistente e de alta qualidade, independentemente do canal de contato, localização geográfica ou diferenças culturais.

A plataforma permitiu o **mapeamento da operação, automação de processos, integração com sistemas e padronização**, resultando em [aumento de produtividade, eficiência e escalabilidade](#).

Com a plataforma de atendimento omnichannel, a AmorSaúde está bem posicionada para continuar oferecendo uma experiência excelente aos seus clientes e alcançar novos patamares de excelência.



Dicas para clientes com alto fluxo de atendimento



1.

Tenha uma solução de atendimento que ofereça uma visão completa de toda a operação: Uma compreensão abrangente é essencial para tomar decisões estratégicas.



2.

Analise os dados da operação: tempo médio de resposta, taxa de resolução de problemas e feedback dos clientes podem fornecer insights valiosos para otimizar o atendimento.



3.

Compreenda o volume de atendimento: Isso ajuda a dimensionar melhor a equipe e os recursos necessários para lidar com diferentes níveis de demanda.



4.

Identifique os gargalos: isso permite implementar medidas corretivas e garantir um serviço eficiente.



5.

Automatize processos repetitivos: como respostas a perguntas frequentes, triagem de solicitações e encaminhamento de confirmações. Isso ajuda a reduzir o tempo gasto em tarefas manuais e aumentar a eficiência do atendimento.



6.

Priorize a experiência do cliente: retorne às solicitações dos clientes de forma rápida, personalizada e eficaz, demonstrando que sua empresa valoriza o tempo e as necessidades do cliente.

Ao seguir essas dicas, será possível compreender melhor sua operação de atendimento ao cliente e então, propor iniciativas, estruturar projetos, montar planos de ação com maior chance de sucesso.

Conte com a cVortex para garantir a eficiência no processo. Conheça nossa solução

CONHEÇA A CVORTEX

Conteúdo: Erika Villarinho
Direção de Arte: Milena Gavioli
Coord.de Marketing: Luara Fernandes

