



CENTROS

médicos y de salud

www.afilnet.com



*Somos el aliado de su
centro médico en la
comunicación digital
con sus clientes*



MEDICAL AND HEALTHCARE CENTERS

En Afilnet tenemos el objetivo de ayudar a los centros médicos y clínicas a optimizar la comunicación con sus clientes a través del marketing multicanal automatizado.

PRESENTACIÓN

Ayudamos a que su centro pueda:

- Automatizar los procesos de comunicación con sus clientes.
- Reducir el tiempo y el coste en trámites y gestiones convencionales.
- Prestar soporte y atención a sus clientes a través de diferentes canales digitales.
- Potenciar su software y sistemas

En Afilnet nos enfocamos cada día en optimizar tres conceptos fundamentales para poder ofrecerle el mejor servicio:

Conectividad: Telecomunicaciones y marketing multicanal unidos en una misma plataforma para ofrecer la máxima conectividad y alcance posible. Unificamos los canales digitales en una plataforma omnichannel.

Automatización: El tiempo es uno de los valores más preciados, por ello creemos que la automatización de los diferentes procesos de marketing es una de las claves a la hora de conseguir la mayor rentabilidad.

Potencia: Multitud de conexiones e integraciones con nuestra API para potenciar tus sistemas y medios de comunicación.

SERVICIOS



GESTIÓN DE CITAS

El servicio de gestión de citas le garantiza crear un canal de comunicación efectivo con sus clientes así como cultivar una relación duradera con ellos.

Notificaciones: Este servicio permite enviar notificaciones o recordatorios de citas de asistencia a sus clientes para una fecha determinada a través de los canales SMS, Email, Mensajería instantánea y Llamadas de Voz.

- Confirmaciones de citas y asistencias:** Posibilita que sus clientes confirmen la asistencia a las citas programadas respondiendo al mensaje recibido.
- Modificaciones y/o cancelaciones de citas:** Posibilita que sus clientes puedan responder a través del mismo canal para cambiar una cita o bien cancelarla de forma automática y conectada con su software de gestión.
- Alertas:** Se trata de un sistema de avisos para que el cliente recuerde un evento o cita próxima.

Canales compatibles:



SMS



VOZ



Mensajería
instantánea



EMAIL

www.afilnet.com

Características del servicio:

- ☑ Personalización de mensajes por destinatario.
- ☑ Automatización de envíos por fecha o en base a eventos.
- ☑ Envíos de documentación.
- ☑ Contenido audiovisual.
- ☑ Reduce tiempo y costes.



Caso de uso:

La clínica MejorSalud buscaba la forma de que sus clientes pudieran recibir una confirmación de asistencia para sus citas con el dentista.

Por este motivo, Afilnet le ayudó con un sistema de gestión de citas automatizado que permitía programar y enviar SMS y Mensajes de Voz al teléfono móvil y fijo de cada cliente.

Además, en dicho mensaje se le ofrecía la posibilidad de modificar o cancelar la cita si así lo deseaba, llamando al número de teléfono de gestión de citas.



SERVICIOS CLOUD

Los Servicios Cloud añaden funcionalidad extra a los canales de comunicación, permitiendo adjuntar a sus mensajes servicios o archivos alojados en la nube.

01

Documentación Digital

Presentamos una solución "paperless" para envíos de cualquier tipo de documento a través de distintos canales. Este servicio permite además el envío de documentación y contratos a través de canales certificados SMS y Email, lo que dará validez legal a sus envíos.

Características:

- ☑ Reduce costes y contribuye con el cuidado del Medio Ambiente.
- ☑ Ahorra en tiempo de gestión y envíos.
- ☑ Compatible con el envío de facturas, nóminas y contratos.
- ☑ SMS y Email Certificado.

02 Feedback: Encuestas de satisfacción

El servicio de encuestas de calidad es ideal para conocer el grado de satisfacción de sus clientes. Ahora es posible preparar y programar envíos de encuestas a su base de datos para obtener datos relevantes acerca de sus servicios y/o productos y conocer además la opinión de sus clientes.

Características:

- Encuestas de calidad digitales.
- Estadísticas detalladas de envíos con reportes de entrega.
- Posibilidad de respuestas del destinatario vía SMS y Email.



Caso de uso:

La clínica Medicenter quería conocer la opinión de sus clientes respecto a dos tipos de tratamientos de belleza, para ello Afilnet le ayudó con un servicio de encuestas vía Email y SMS para conocer la preferencia de tratamiento así como el grado de satisfacción del cliente. Gracias a estas encuestas, Medicenter conoce ahora la valoración y el interés que tiene cada uno de sus cliente en sus tratamientos, tras lo cual pudieron enviar un catálogo concreto a cada cliente dependiendo de sus preferencias para mantenerlo informados de todas sus novedades.

03 Soporte Chat

Le ofrecemos soluciones de mensajería instantánea para dar soporte chat a sus clientes a través de diferentes canales.

Características:

- Multicanal:** compatible con Redes Sociales y canales digitales.
- Multiagente:** diferentes cuentas agentes de soporte o de división por departamentos.
- Seguimiento de usuarios y tracking.
- Personalizable en iconos, logos y otras características.
- Compatible con Servicios Cloud.

Características:

- Web Chat
- Mensajería instantánea:



Caso de uso:

El centro de salud Clinical buscaba un servicio de atención al cliente complementario al contacto telefónico y que además ayudase a agilizar dudas y trámites. Afilnet ayudó a Clinical integrando un servicio de soporte web y chat para que sus clientes pudiesen contactar directamente en la web de la clínica, sin necesidad de llamar por teléfono, o bien recibir notificaciones del centro por mensajería instantánea. Gracias a este servicio, Clinical ha reducido el número de llamadas entrantes y además solventa dudas de manera rápida, consiguiendo tener clientes más satisfechos.





CENTRALITA VIRTUAL PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS



Se trata de un servicio que funciona como centralita virtual para la recepción de llamadas entrantes. Éste servicio permite crear una interacción con el usuario, guiándolo en una serie de gestiones a realizar, como pueden ser: acceder a distintos servicios, contactar con operador/a, modificar y cancelar citas, etc.

Características:

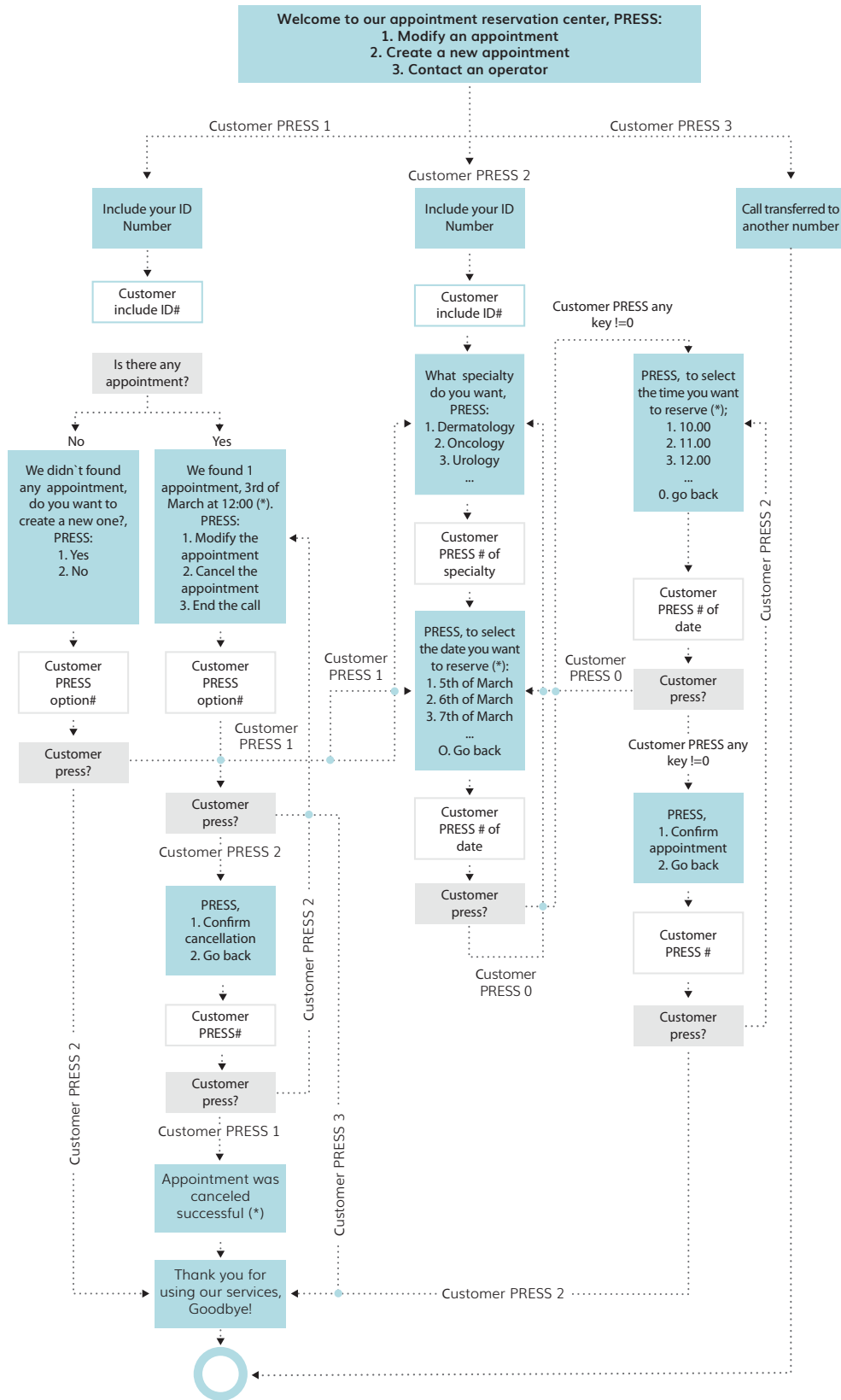
- ✓ Permite programar tantas acciones como desee.
- ✓ Ahorra en gestiones de tiempo y coste.
- ✓ Voz digital personalizable.



Caso de uso:

La clínica Dental del Sur buscaba un servicio de atención al cliente virtual para modificar o cancelar citas de asistencia. Para esta función Afilnet le dispuso de una centralita virtual que permitía que el cliente pudiese llamar a un número, desde el cual podría gestionar su cita siguiendo los pasos de una operadora virtual que lo ayudaba durante el proceso. Gracias a este servicio, Dental del Sur ha conseguido reducir el tiempo en los trámites de gestión de citas, así como el número de las faltas de asistencia, ahorrando en tiempo y costes.

CUSTOMER CALL START



Occupation: Member of Children and

CANALES



SMS:

La herramienta más eficaz a la hora de realizar envíos de notificaciones debido a su alta tasa de apertura y rapidez de entrega.

Características:

- Cobertura global con rutas directas para todos los países.
- Remitentes alfanuméricos.
- Compatible con Servicios Cloud.
- Envíos personalizados por destinatario.



TEXTO-A-VOZ:

Un canal ideal para las notificaciones rápidas ya que tiene un amplio alcance por ser compatible tanto con números fijos como móviles.

Características:

- Cobertura global.
- Mensajes de voz ilimitados en tiempo.
- Envíos personalizados.
- Envíos personalizados por destinatario.



EMAIL:

Uno de los canales clásicos para el envío de promociones y newsletters.

Características:

- Envíos personalizados por destinatario.
- Compatible para adjuntar Servicios Cloud.



NÚMEROS VIRTUALES:

Ideal para gestionar de forma eficiente sus llamadas entrantes, o para gestionar llamadas desde cualquier país sin necesidad de tener presencia física en dicho lugar.

Características:

- Números fijos y móviles para más de 20 países disponibles.
- Posibilidad de enviar y recibir mensajes.
- Posibilidad de automatizar los canales de forma bidireccional.



www.afilnet.com

SOPORTE TÉCNICO

Ofrecemos soporte técnico a nuestros clientes del servicio gratuito de asistencia técnica ilimitada.

Ayudamos a integrar conexiones dentro de sus sistemas informáticos (realizamos integraciones en ERPs, CRMs, Páginas webs, Tiendas virtuales, Herramientas de Gestión, etc.).

Características:



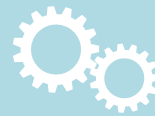
Integración de nuestros canales en su software



Instalación / Modificación de plugins.



Asistencia al equipo técnico de su empresa.



Análisis de optimización y escalabilidad de sus servicios /conexiones.

Soporte
Técnico





MEDICAL AND HEALTHCARE CENTERS

CENTROS

médicos y de salud

Afilnet is the ally for your company for
recruiting and building the loyalty of clients.



sopORTE@afilnet.com
www.afilnet.com