

Ofereça uma experiência moderna ao paciente e transforme os resultados da área de saúde

As pessoas passaram a tomar decisões sobre seus gastos e experiências na área de saúde. Entregue mais do que elas esperam oferecendo interações simpáticas, preditivas e conectadas.

A tecnologia certa possibilita a excelência dos serviços de saúde.

Com o Microsoft Dynamics 365 Customer Service, as organizações de saúde conseguem aproveitar os dados e oferecer experiências de atendimento ao cliente completas e contínuas experiência com uma única solução criada na nuvem da Microsoft para oferecer suporte consistente e conectado em todos os canais.



37% dos trabalhadores de serviços de saúde entrevistados afirmam que **não têm a tecnologia certa** para realizar seu trabalho com eficácia.¹



56% dos profissionais de saúde em todo o mundo estimam que vão basear a maioria das decisões clínicas com ferramentas que utilizam **inteligência artificial**.²



61% dos líderes da área de cuidados entrevistados relatam um crescimento no total de atendimentos, com **aumento de contatos** por cliente e uma **base** de clientes em crescimento como os principais motivadores.³



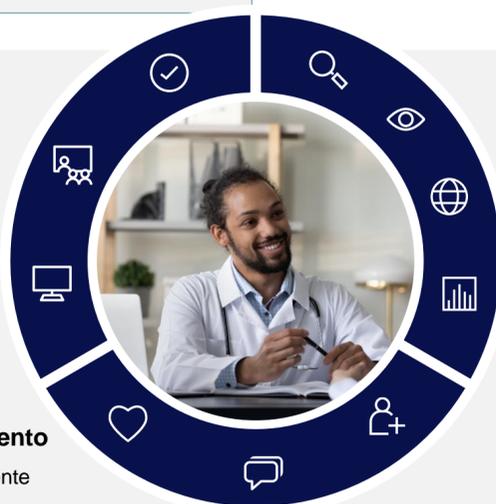
A Smart Consulting transforma o atendimento ao cliente no setor de saúde com o Dynamics 365, integrando dados, processos e canais para uma experiência contínua e personalizada. Diferente das soluções tradicionais, **nossa abordagem prioriza a automação inteligente e interoperabilidade entre sistemas, garantindo eficiência e segurança no cuidado ao paciente.** Com um atendimento fluido e conectado, instituições de saúde reduzem tempos de resposta, aumentam a satisfação dos pacientes e otimizam a gestão operacional. O resultado? **Mais qualidade, engajamento e melhores desfechos clínicos.**



84% dos consumidores dizem que o **atendimento personalizado é muito importante** para conquistá-los.⁴



91% dos consumidores abandonarão empresas **sem avisar** devido a um atendimento ruim.⁵



Capacite as equipes de atendimento

- Entenda de forma mais abrangente e acionável os pacientes para ter serviços melhores, mais proativos, centrados na pessoa e individualizados e, assim, sempre oferecer experiências de cuidado excepcionais.
- Capacite os funcionários a acelerar e coordenar o atendimento em fluxos de trabalho complexos entre equipes em um ambiente seguro e colaborativo.
- Comece a oferecer o atendimento remoto em tempo real. Atenda ao paciente de forma remota usando o canal que ele escolher, seja com navegação compartilhada, vídeos ou realidade mista.

Personalize as experiências do paciente

- Proporcione aos pacientes experiências empáticas e relevantes, com uma visão holística das situações passadas deles.
- Aumente seu entendimento das coisas com cada interação que tiver e aja onde for mais importante.
- Adapte e personalize o atendimento com base na evolução das relações com os pacientes.

Otimize insights clínicos e operacionais

- Consiga os insights essenciais, preveja resultados e oriente pacientes com proatividade.
- Use notificações com tecnologia de IA para fazer as melhores recomendações e interagir com pacientes.
- Seja ágil para navegar pelas evoluções globais e garantir a continuidade dos atendimentos com a colaboração remota.
- Unifique dados e faça análises avançadas para prever riscos, melhorar o atendimento ao paciente e aumentar a eficiência operacional.



Experiências elhores. Melhores insights. Atendimento melhor.

Deixe nossa equipe mostrar como você pode surpreender seus clientes com alcance oportuno e consistente em cada parte da jornada de atendimento, em vários canais de comunicação, usando uma solução de CRM moderna.

Transforme a experiência do paciente e conquiste clientes para a vida toda.

Entre em contato conosco hoje mesmo e conheça mais sobre nossas soluções e serviços.

Smart Consulting | Consultoria Parceira Microsoft

¹ Microsoft, "Technology Can Help Unlock a New Future for Frontline Workers (A tecnologia pode ajudar a desbloquear um novo futuro para os trabalhadores da linha de frente)", janeiro de 2022, <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/technology-unlocks-a-new-future-for-frontline>.
² Elsevier, "Clinician of the Future: a 2022 report," março de 2022, <https://www.elsevier.com/connect/clinician-of-the-future>.
³ McKinsey, "The state of customer care in 2022", julho de 2022, <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/the-state-of-customer-care-in-2022>.
⁴ Accenture, "Retail – If You Don't Know Me By Now", 2021, https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-152/Accenture-POV-05-If-You-Don't-Know-Me-By-Now.pdf.
⁵ FinancesOnline, "262 Key Customer Service Software Statistics: 2023 Market Share Analysis & Data," 2022, <https://financesonline.com/customer-service-software-statistics/>.