



Sector

Salud

Número de empleados

300

Sede principal

Tuluá

Página webwww.clinicasanfrancisco.com.co

Solución adquirida por Bidda

WeKall

Representante entrevistado

Victor Hugo Montaña / Director TIC'S

Breve historia de su organización. Cuáles son los principales retos de su compañía, cuántos años de experiencia tiene en el mercado, cómo es la infraestructura del negocio y descripción del producto/servicio que ofrecen.

- Con el objetivo de contar con una entidad que ofreciera servicios médicos de media y alta complejidad sin tener que desplazarse a otras ciudades, un grupo de empresarios y de personas vinculadas al sector salud de la ciudad de Tuluá, constituyeron en el año 1991 la Unidad de Diagnóstico Médico Especializado Ltda, En vista del buen resultado obtenido con esta unidad; tiempo después, se realizaron estudios para evaluar la viabilidad de crear una Clínica. Es así, como en el año de 1993 se inicia la construcción de la que habría de llamarse Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A. Esta Institución de carácter privado, inicia actividades de forma parcial en el año 1996 dando al servicio las Unidades de Urgencias, Cirugía y Gineco-Obstetricia y dos años más tarde al resto de los servicios, así como la totalidad de los pisos de hospitalización. Gracias al esfuerzo de todos los involucrados en la actividad de la organización y a pesar de las dificultades del entorno, la Clínica actualmente denominada CLÍNICA SAN FRANCISCO S.A., viene posicionándose como la más importante entidad de salud del centro y norte del departamento del Valle del Cauca, ganándose

el reconocimiento de los pacientes y sus entidades aseguradoras, por su excelente calidad científica, tecnológica y humana.

¿Cuál era la problemática que afrontaba su compañía que lo llevó a recurrir a un proceso de búsqueda de una herramienta de experiencia al cliente?

La clínica San Francisco no presentaba inconvenientes con la telefonía que se tenía implementada hasta el momento. La necesidad nace como respuesta a la renovación de toda la plataforma tecnológica. Se tuvo en cuenta la gran variedad de posibilidades que se iban a tener con un sistema de telefonía IP, llegando a la conclusión de que se presentaría muchas

¿Cuáles fueron las razones principales para seleccionar nuestra solución y qué módulos implementaron?

- Con la implementación del proyecto de E-commerce nos vimos en la necesidad de una herramienta que canalizara toda la información que nos suministrara el cliente, se implementó servicio de chat.

¿Cuál fue el valor agregado o los beneficios de la solución adquirida para su empresa?

- Grabación de llamadas entrantes y salientes, llamada en espera, re direccionamiento de llamadas, administración en tiempo real, fácil configuración y soporte técnico puesta con los clientes por distintos canales.

¿Cómo ha sido su experiencia con el servicio que le ofrecemos y cuánto lleva con la solución?

- La experiencia en términos generales ha sido buena. Actualmente llevamos 2 años y 9 meses con la solución.

¿Por qué recomendaría Bidda a otras empresas?

- Por su confiabilidad, su experiencia y el gran profesionalismo de su grupo de trabajo.

