



Caso de estudio

Caso de Éxito: Clínicum y Zoho One



zoho.com/es-xl/one

Sobre Clínicum

Clínicum es una compañía familiar especializada en salud, fundada por un grupo de médicos de Barcelona. En junio de 2024 celebraron su 75 aniversario, con cuatro generaciones de clientes asegurados y una propuesta de valor diferenciadora: la humanidad en el trato.

Ofrecen seguros de cobertura en salud, dental y también en decesos, y cuentan con un centro médico propio en pleno Paseo de Gracia de Barcelona.

Principales Retos:

- ✦ **Unificar la atención personalizada** con la demanda de agilidad y efectividad por parte del cliente.
- ✦ **Mejorar la comunicación y coordinación internas**, especialmente en la era post-pandemia.
- ✦ **Adaptarse a las expectativas de uso de herramientas modernas** por parte de los equipos internos.



Nuestro principal desafío era implementar herramientas que mejoraran la eficiencia y agilidad sin perder la cercanía y personalización que siempre hemos brindado a nuestros clientes. Con el creciente nivel de exigencia en el sector, era fundamental integrar soluciones tecnológicas que mantuvieran el trato humano que nos distingue, manteniendo siempre al asegurado en el centro de todo. Buscamos ofrecer una experiencia 360, permitiendo que nuestros clientes interactúen con nosotros a través de cualquier canal y siempre reciban el mismo nivel de atención. Además, era crucial proporcionar a nuestros equipos internos una experiencia de usuario adaptada a las dinámicas actuales, facilitando la comunicación y colaboración, especialmente tras la pandemia.



Nuria Segura, Responsable de Atención al cliente

Implementación de Zoho One

¿Por qué Zoho One?

Clínicum seleccionó **Zoho One** por su versatilidad y **capacidad para automatizar procesos en múltiples departamentos**, mejorando tanto la atención al cliente como las operaciones internas.

"Elegimos Zoho One porque las diferentes soluciones nos permitían la versatilidad que estábamos buscando, para impactar en los procedimientos de diferentes departamentos, automatizando procesos tanto de primera línea de atención con el asegurado, como con otros Departamentos como Comercial o la Dirección Asistencial."

Departamentos:

- ◆ Comercial
- ◆ Retención de Bajas
- ◆ Atención al Cliente
- ◆ Centralita
- ◆ Autorizaciones

Procesos:

- ◆ Gestiones comerciales
- ◆ Solicitudes de bajas
- ◆ Trámites de atención al asegurado o paciente
- ◆ Gestión de autorizaciones de pruebas médicas

Operaciones:

- ◆ Trámites internos entre nuestros departamentos, como las aprobaciones de Dirección Comercial o Dirección Médica a los equipos de atención al cliente.



Empezamos con **Zoho Desk**, pero poco a poco hemos ido usando otras soluciones como **Zoho Survey, Zoho Analytics, Zoho Flow y Zoho WorkDrive**. Aún mantenemos el CRM propio, pero **hemos empezado a usar Zoho CRM para la prospección de colectivos**.

Se establecieron diferentes etapas, impactando desde un inicio en la primera línea de atención, segmentando por departamentos: desde Atención al Cliente, Centralita, Calidad y Bajas, hasta otros como Dirección Médica y Comercial. Más adelante se incorporó el Net Promoter Score, del mismo modo, de forma progresiva y en los diferentes departamentos.

- ◆ **Fase inicial enfocada en la primera línea de atención al cliente, segmentando por departamentos.**
Departamento de Calidad (llamadas de bienvenida/onboarding),
Departamento de Atención al Cliente (para valoración del servicio recibido)
- ◆ **Ajustes y correcciones continuas para optimizar los procesos y obtener la información necesaria.** Modificación de los procesos y subprocesos de cada campaña para adaptarlos a la casuística de la compañía y a la información necesaria en la elaboración de informes.
- ◆ **Implementación progresiva de Zoho Net Promoter Score en diversos departamentos.**
- ◆ **Ajustes y correcciones continuas para optimizar los procesos y obtener la información necesaria.**

Sobre la implementación y trayectoria con BiMind, partner de Zoho



Como en cualquier implementación, surgieron errores y tuvimos que ir realizando ajustes en las diferentes campañas iniciadas, hasta llegar a **obtener los procesos que nos permitieran obtener la información necesaria y poder así plasmarla en diferentes informes.**

Nuestro Partner de Zoho es BiMind, al que conocimos en Zoholics 2022.

La experiencia de trabajar con nuestro partner de Zoho en la implementación del software de Zoho ha sido buena. Oriol nos guió resolviendo nuestras dudas al inicio de la implementación. **Nos ha servido como apoyo en momentos puntuales, orientándonos en las nuevas funcionalidades que deseábamos implementar y descubriéndonos las novedades que iban apareciendo en Zoho.**

Se han realizado diferentes reuniones que nos orientaron sobre usos que teníamos previstos, en especial sobre el CRM y también del NPS.

Integraciones y Análisis

Integraciones Realizadas:

- ◆ Integración de Zoho Desk con el CRM propio de Clínicum.
- ◆ Uso de APIs de Zoho para conectar diversas herramientas con bases de datos y aplicaciones propias.
- ◆ Aplicaciones internas para consulta de datos de sus pólizas que trasladan a Zoho.
- ◆ Soluciones internas para la creación de leads comerciales que luego trabajan en Zoho.

Análisis e Informes:

- ◆ Seguimiento de KPIs de negocio y tiempos medios de resolución a través de Zoho Analytics.

Medición del Éxito:

- ◆ Automatización de procesos de renovación de pólizas y gestión de solicitudes de baja.
- ◆ Impacto positivo en la fidelización mediante procesos de onboarding gestionados con Zoho.

Beneficios de Zoho One para Clínicum

- ◆ **Visión 360° de las gestiones con los asegurados.**
- ◆ **Mejora en tiempos de resolución y coordinación** entre departamentos.
- ◆ **Automatización de tareas rutinarias.**
- ◆ **Herramientas de trabajo mejoradas**, como plantillas de respuesta personalizables.

Cómo ha mejorado Zoho One la gestión de las relaciones con los clientes de Clínicum

*"Desde la gestión de expectativas con los avisos de confirmación, hasta la mejora en el seguimiento de los trámites en curso. **El asegurado llama y pregunta sobre su petición y se localiza de forma inmediata, facilitando respuesta de forma ágil y eficaz.**"*

ROI

"Se ha observado en Clínicum un retorno de la inversión (ROI) positivo tras implementar Zoho One. Antes, las bajas se tramitaban y registraban de forma manual, lo que en época de renovación de nuestra cartera, suponía una avalancha de peticiones complicada de gestionar en tiempo. La automatización del proceso de solicitud de bajas y su trazabilidad a través de Zoho, nos ha supuesto una mejora en un KPI tan de estrategia para cualquier compañía."

Soporte

"Hemos usado frecuentemente el chat de Soporte ya que para nosotros era la herramienta más eficaz para la resolución de problemas. Siempre nos han atendido al instante resolviendo directamente la duda o bien derivándonos a equipos más técnicos."

Resumen:

Mejora en la Gestión de Relaciones con Clientes:

- ✦ **Mejor seguimiento de trámites** y gestión de expectativas.
- ✦ **Respuestas ágiles y eficaces** a consultas de asegurados.

Impacto en Eficiencia y Productividad:

- ✦ Acceso a la misma información para todos los empleados, **mejorando la coordinación.**
- ✦ **Reducción de tareas manuales** y mejora en la eficiencia operativa.

Retorno de la Inversión (ROI):

- ✦ Mejora significativa en el Departamento de Calidad, especialmente en la gestión de solicitudes de baja, reduciendo el tiempo y esfuerzo necesarios gracias a la automatización.

Casos de Uso Específicos



Autorizaciones Médicas:

Escalado eficiente de tickets a la Dirección Asistencial para autorizaciones médicas, gestionando las expectativas del cliente de manera prioritaria.

*"En aquellos casos en los que se necesita un OK adicional de nuestra Dirección Asistencial, el escalado del ticket a otro Departamento, nos permite gestionar de forma eficiente las expectativas del cliente, que suele estar pendiente y reclamar si se conoce el resultado. **Cada gestión lleva asignado un número identificativo, cuya consulta en Zoho nos permite conocer el estado del trámite en tiempo real.** En algo tan sensible como nuestra salud, es realmente prioritario."*



Zoho Desk:

Mejora en tiempos de resolución y experiencia del asegurado mediante la identificación y seguimiento de tickets.

*"El servicio de Atención al Cliente se ha visto muy impactado en la mejora de **los tiempos de resolución**, ya que cualquier gestión de cliente queda reflejada en el sistema e identificada con un número de ticket. Del mismo modo, **la experiencia del asegurado mejoraba desde el primer momento, ya que cubríamos sus expectativas con un acuse de recibo**, indicando este mismo número ticket para cualquier consulta sobre el estado de su trámite."*



Zoho CRM:

Desarrollo en curso para **mejorar la gestión del Departamento Comercial y el embudo de conversión de leads**. Se encuentra creado y en funcionamiento, preparado para hacer cargas de BBDD y gestionar desde el Departamento Comercial.

Recomendaciones



Recomendaría Zoho One a otras empresas del sector sanitario ya que los procedimientos comunes en el sector como las autorizaciones médicas, atención al cliente o solicitud de bajas podrán beneficiarse de Zoho One.

El consejo que daría a otras empresas que estén considerando implementar Zoho One es recordar que la visión global de la implementación es importante, pero ha sido determinante el trabajar con pequeños pilotos de salida, que nos orientaran en la mejor forma de cubrir las necesidades específicas de cada servicio.

Los planes futuros para el uso de Zoho One en Clínicum se centran en la implementación de Zoho CRM en el Departamento Comercial, y en la mejora de ciertas campañas ya establecidas con automatizaciones que mejoren la eficiencia de los procesos.

Conclusión



Para nosotros ha supuesto un antes y un después en la forma de relacionarnos con nuestro asegurado y entre nosotros. La implementación ha supuesto obtener una visión 360 del cliente, conociendo en todo momento la situación de su gestión. Nos ha permitido además, trabajar sobre los KPIs establecidos de atención y aplicar esta medición como un método de mejora continua.



Su mensaje para otras empresas que buscan soluciones de software empresarial:

*Trabajar con mente abierta, ir más allá de las soluciones estándares y valorar con perspectiva las diferentes necesidades, **ya que podremos muy posiblemente encontrar la manera de que Zoho se adapte a esas necesidades e incluso vaya más allá de nuestras expectativas.***

Nuria Carbonell

Responsable de implementación, departamento de Sistema.



¿Ha integrado Clínicum Zoho One con otras aplicaciones o sistemas?

*Sí. **Las APIS de Zoho nos han permitido integrar las distintas herramientas de Zoho, como Desk, WorkDrive o Survey a nuestras bases de datos, aplicaciones propias de gestión y aplicaciones de generación de documentos.** Como aún disponemos de CRM propio hemos realizado una integración completa de Zoho Desk con nuestro CRM. **Gracias a las posibilidades de creación de extensiones,** hemos desarrollado pestañas para Zoho Desk que se integran con los datos de nuestra base de datos y que permiten al agente una visión completa del asegurado. **Estas extensiones se han integrado también en los circuitos y nos permiten búsquedas precisas según criterios propios de los contactos que posteriormente asignaremos a los tickets.***



¿Ha utilizado Clínicum las funciones de análisis e informes de Zoho One?

Sí, para el seguimiento y análisis de los KPIs de negocio y los tiempos medios de resolución en cada una de las campañas que tenemos activadas.



¿Cómo ha medido Clínicum el éxito de su implementación de Zoho One?

El impacto ha sido muy evidente en la dimensión del alcance. La automatización de procesos como el de renovación de pólizas de extranjeros, nos ha permitido llegar a más asegurados en menos tiempo. **También el éxito de las diferentes campañas** como las de solicitud de baja, ya que conseguimos procesos más eficientes y hemos visto reducido este KPI tan estratégico.

Por otro lado el impacto en Fidelización ha sido notable, ya que podemos gestionar a través de Zoho procesos de onboarding, que suponen una experiencia muy vinculante tras la entrada en la compañía.



Escríbenos:
sales@eu.zohocorp.com



clinicum.es



zoho.com/es-xl/