

Progetto di Customer Care

Informazione sulla nuova formulazione del farmaco

Target:

Caposala

Infermieri

Chirurghi

Internisti

Farmacie Ospedaliere

Farmaco: nuova modalità di ricostituzione

La nuova di ricostituzione del farmaco sarà composta da:

Polvere + acqua

secondo modalità e quantità diverse da quella precedente.

Diversa sarà anche la modalità di mantenimento del prodotto.

CRITICITÀ

La nuova modalità di ricostruzione solleverà nel target di riferimento una serie di domande, richieste e necessità di spiegazioni.

L'attività di comunicazione pianificata dall'Azienda Pharma (attraverso la rete ISF e edetailing) dovrà essere rafforzata e supportata per permettere una copertura il più possibile completa dell'informazione.

TARGET DI PROGETTO

350 CENTRI OSPEDALIERI DI RIFERIMENTO

- Chirurghi**
- Internisti**
- Caposale**
- Infermieri**
- Farmacie**

PROGETTO DI COSTUMER CARE

Seguire e sostenere il target nella fase del cambiamento alla nuova modalità di ricostruzione del prodotto.

Fornire al target un punto di riferimento dove ottenere tutte le spiegazioni in merito all'utilizzo dei nuovi device.

Favorire il dialogo target/Azienda.



Call Center dedicato



Customer Care

OBIETTIVI

Progetto TOPS

- Utilizzo ottimale del prodotto
- Assistere e guidare il target durante lo switch
- Rinforzo dell'immagine e del ricordo del brand
- Aumento share of voice (visibilità)
- Ottimizzazione in progress: raccolta e analisi dati per migliorare prodotto e servizio

NUMERO DEDICATO

Progetto TOPS

Mettere a disposizione un CONTACT CENTER (NUMERO DEDICATO) che rappresenti un ulteriore supporto all'attività di informazione dell'Azienda (ISF e e-mail).

Per il personale medico, il Contact Center:

- permette di chiarire eventuali dubbi sulla nuova modalità di ricostruzione del prodotto.

Per l'Azienda, il contact center:

- identifica un'analisi complessiva dell'attività secondo parametri condivisi

NUMERO DEDICATO

Progetto TOPS

PLUS CONTACT CENTER TOPS

- Dialogo one to one Target/Azienda
- Il target è assicurato e guidato
- Risposta “in tempo reale”
- Raccolta, sistematizzazione e analisi delle esigenze del target
- Il Contact Center interno TOPS è l'unico in Italia ad avere consolidato, da 20 anni, una abitudine al dialogo con gli operatori della salute nel pieno rispetto dell'etica e della deontologia che tali rapporti richiedono.

SET UP NUMERO DEDICATO

Progetto TOPS

Attivazione numero dedicato

06. 82.076.450

Struttura del presidio

9-13/14-18	9-13/14-18
Lun/Ven	Lun/Ven

Servizio per l'Azienda

Classificazione e statistiche chiamante

specialisti
infermieri
Chirurghi
internisti
farmacie ospedaliere
.....

Classificazione e statistiche tipologia info richieste

SET UP NUMERO DEDICATO

Progetto TOPS

- Sistematizzazione informazioni Azienda
 - Acquisizione know how
 - Elaborazione e sistematizzazione risposte in base alla tipologia di cliente

- Elaborazione script per operatrici
 - Analisi e sistematizzazione domande attese
 - ...

- Training e aggiornamento sistematico delle operatrici
 - Formazione tecnica e allineamento con strategia di comunicazione
 - Sviluppo competenze trasversali (comunicazione assertiva, gestione delle obiezioni)
 - ...

- Software gestionale per la raccolta e la sistematizzazione delle telefonate
 - Software per elaborazione report e statistiche
 -