



**Conferência APCC Porto
24/10/2018**



Unilabs

Enquadramento internacional



A UNILABS é um grupo de saúde,
que atua nos meios
complementares de diagnóstico, e
presença em locais pontos no
mundo



Unilabs em Portugal

ANÁLISES CLÍNICAS

Aveiro
Beja
Braga
Bragança
Coimbra
Faro
Guarda
Leiria
Lisboa
Porto
Santarém
Setúbal
Viana do Castelo
Vila Real
Viseu

ANATOMIA PATOLÓGICA

Coimbra
Porto

CARDIOLOGIA

Aveiro
Braga
Lisboa
Porto

GASTROENTEROLOGIA

Aveiro
Braga
Lisboa
Porto

GENÉTICA MÉDICA

Porto

MEDICINA NUCLEAR

Braga
Faro
Porto
Viana do Castelo

RADIOLOGIA

Aveiro
Braga
Bragança
Faro
Lisboa
Porto
Setúbal
Viana do Castelo
Vila Real

MEDICINA VETERINÁRIA

Porto



ÁREAS DE NEGÓCIO

8



LABORATÓRIOS

10



ACTOS MÉDICOS/ANO

>5 M



COLABORADORES

2500



UNIDADES ATENDIMENTO

>900



UNIDADES RADIOLOGIA

51

Estratégia maioritariamente assente em buy and build

Unilabs

Customer Service



ATENDIMENTO



EM PRESENÇA FÍSICA



À DISTÂNCIA

Atendimento à distância – contact center

ONDE ESTAMOS

- Em processo de concentração de todo o atendimento digital;
- Foco no canal voz;
- Criação de benchmark de KPIs;
- Pouca informação acerca do cliente;
- Muito pouca automação de processos;
- Em processo de uniformização de modelo de atendimento;
- Sem possibilidade de avaliação de qualidade subjetiva;

DESAFIOS

- Diferentes especialidades médicas > know how;
- Diferentes sist. de produção;
- Diferentes bases de dados de clientes;
- Diferentes culturas;
- Manutenção do nível de qualidade de atendimento;

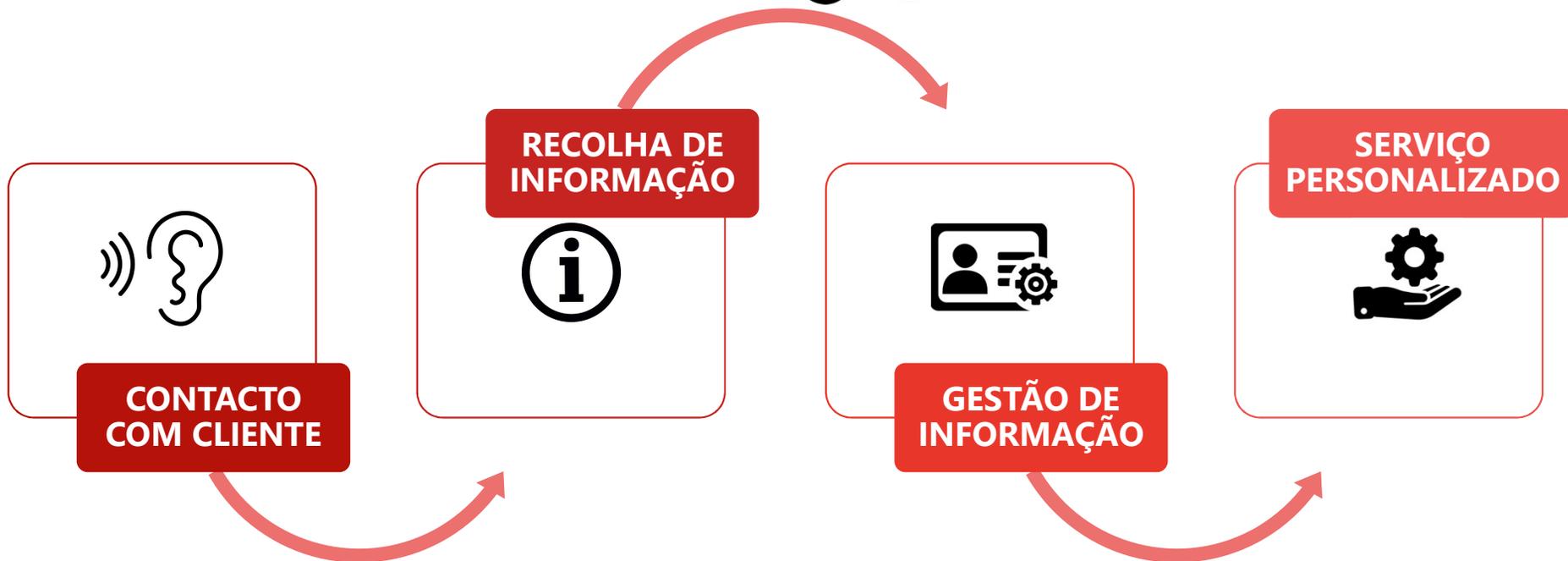
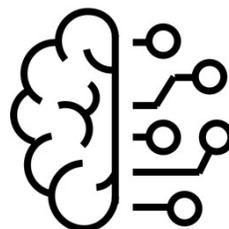
PARA ONDE VAMOS

- Total concentração de todo o atendimento digital
- Possibilidade de atendimento em vários canais digitais (voz, e-mail, app, chat, etc);
- Estabilização de KPIs e processo de melhoria contínua;
- Informação 360º acerca do cliente;
- Automação de processos crescente – sistemas de suporte, voice recognition, chatbots, IA;
- Modelo de atendimento uniformizado para todo o Grupo;
- Avaliação de qualidade subjetiva;

CTI como alicerce fundamental do projeto - constante adaptação com autonomia e sem impactos funcionais

Unilabs

AI – visão



Criação de oferta de valor em que a monitorização e o diagnóstico precoce e preditivo funciona como mecanismo de manutenção do estado de saúde.