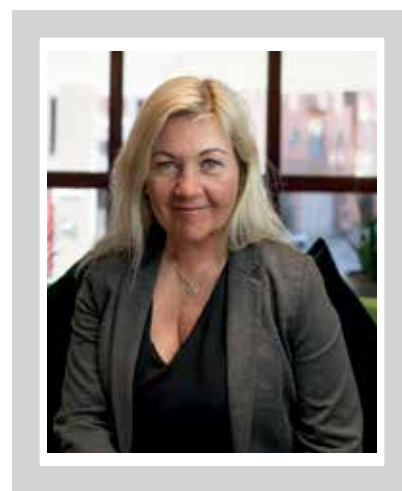


# Criar um mundo mais *disponível*

A Aurora Innovation proporciona um conjunto de comunicações flexíveis, que permite às empresas e organizações melhorar a disponibilidade dos seus serviços. Neste momento, as suas soluções facilitam a comunicação entre as pessoas e acabam por contribuir também para um melhor ambiente de trabalho. Katarina Svensson, CEO da Aurora Innovation, mostra-nos agora parte do seu percurso e a inovação inerente a este campo de atuação.



Katarina Svensson, CEO da Aurora Innovation



A nossa entrevistada é licenciada em Administração de Empresas pela Universidade de Uppsala e desempenhou várias funções no mundo dos negócios. Depois disso, assumiu cargos mais orientados para as vendas em TIC e, em 2006, foi convidada para trabalhar na Aurora Innovation. Hoje, assume aqui o cargo de CEO e mostra-nos que a empresa assume uma responsabilidade social muito forte, onde os cuidados de saúde e a disponibilidade que proporcionam aos pacientes é a prioridade máxima. Tendo sido fundada em 1996, em Uppsala (Suécia), é preciso notar que a Aurora Innovation “passou de uma pequena empresa com 5 colaboradores para estar presente em vários países na Europa”. Atualmente, faz negócios na Suécia, Finlândia, Países Baixos, Espanha e, mais recentemente, também em Portugal: “Estamos constantemente a crescer e vemos um potencial grande no mercado português para o Aurora teleQ. Portugal é muito parecido com a Suécia em termos de população e observamos que existem os mesmos problemas com a disponibilidade como havia na Suécia. Acreditamos que podemos apoiar hospitais e centros de saúde em Portugal a ficarem mais disponíveis de uma forma semelhante à que fazemos na Suécia”, transmite.

Claro que este suporte é adaptável às necessidades de cada hospital ou centro de saúde, e é através da sua plataforma digital que conseguem proporcionar uma “assistência médica mais disponível”, focada inteiramente no utente: “Oferecemos diferentes formas de conectar os hospitais ou centros de saúde com os utentes através da nossa solução Aurora teleQ. A Aurora teleQ é construída com módulos, de modo a que cada cliente possa escolher quais as funções que pretende”. Portanto, o software é composto por vários módulos de comunicação, que partilham a mesma interface. O sistema é escalável e inclui retorno de chamadas, fila de espera, correio de voz, chat e videochamada, adaptando-se facilmente às necessidades específicas de cada um. Portanto, o Aurora teleQ caracteriza-se como simples, flexível e fácil de usar e é igualmente adequado para um hospital de grande dimensão ou centros de saúde e clínicas pequenas. “O fundador da Aurora Innovation criou, portanto, uma solução que aumenta a disponibilidade do hospital ou centro de saúde e que ao mesmo tempo alivia o trabalho dos funcionários”, é-nos dito. Como esta tecnologia está sempre operacional, “os utentes não precisam de ficar na fila de espera telefónica e sabem que vão ser contactados”. Para o hospital ou centro de saúde isto significa que nenhuma chamada precisa de ser perdida, pois todas entram no sistema da Aurora teleQ. Para além disso, falamos de telefones silenciosos,

que “criam um melhor ambiente de trabalho para os funcionários”, elucida.

Para que as vantagens de todas estas funcionalidades possam ser melhor compreendidas, a empresa também proporciona uma formação a todos os clientes, colaboradores do sistema e administradores dos hospitais/centros de saúde, pois só assim se poderá avançar e aproveitar todo o potencial que a Aurora teleQ tem para oferecer. “Além disso, oferecemos suporte e os clientes podem entrar em contacto connosco para obter ajuda ou conselhos sobre como podem aumentar a sua disponibilidade. Sabemos que um gerenciamento ativo aumenta a disponibilidade e a qualidade do serviço”, enfatiza. Para além disso, a Aurora teleQ aumenta a disponibilidade dos hospitais e centros de saúde e garante que os utentes consigam entrar em contacto com estas estruturas. O impacto acaba por ser positivo, não só pelas condições de trabalho que proporcionam, mas também pela qualidade de atendimento que todos os utentes recebem. Convém realçar que a Aurora teleQ é uma solução que trabalha com os recursos existentes do hospital ou centro de saúde: “Os nossos clientes dão-nos um feedback muito positivo, porque melhoramos o ambiente de trabalho ao mesmo tempo que conseguimos aumentar a disponibilidade. Após instalar a Aurora teleQ, os colaboradores conseguem trabalhar sem ter de ouvir os telefones a tocar e conseguem gerir o seu tempo de maneira mais eficaz. Todos estes fatores levam um atendimento melhor aos utentes”, asseguram.

A equipa que neste momento integra mais de 70 colaboradores trabalha ativamente no desenvolvimento, venda e marketing dos produtos e sucesso dos seus clientes, a sua visão passa essencialmente por “criar um mundo mais disponível” e é através de valores como “a cooperação, a coragem e a simplicidade” que procuram atingir os seus objetivos. Claro que o futuro reserva crescentes desafios aos cuidados de saúde, e Katarina Svensson assegura que estão comprometidos nesse trabalho com todas as transformações que lhe são inerentes.



www.aurorainnovation.com

Telefone: +351 308 809 333

informacao@aurorainnovation.com