

Case Study

MyMoment & ThinkOpen Solutions

Como a Clínica MyMoment Otimizou os Seus Processos com o Odoo

Transformação Digital no setor da Saúde & Bem-Estar

Clínica é reconhecida pela qualidade do atendimento e atenção aos detalhes

MYMOMENT

ETHICAL AESTHETICS

A Clínica MyMoment, uma marca consolidada com quase 20 anos de história, é referência em Portugal nas áreas de cirurgia plástica, dermatologia e medicina estética.

Com modernas instalações em Lisboa, o foco da MyMoment é oferecer uma experiência diferenciada e personalizada aos seus pacientes.

Desde o primeiro contacto até ao acompanhamento pós-operatório, a clínica destaca-se pela qualidade do atendimento e pela atenção aos detalhes, um elevado padrão que apenas é possível através de processos eficientes e centralizados.

Características do projeto

Indústria

Saúde e Bem-Estar

Dimensão

13 colaboradores + 10 médicos

Duração

6 meses (migração para Odoo Enterprise e integração com WhatsApp)

Apps Odoo:

Faturação, Calendário, CRM, Email Marketing, Vendas, Studio, Contactos e Inquéritos.



O desafio:

«Com a implementação do Odoo, a clínica passou a dispor de funcionalidades robustas para a gestão de médicos, consultas e tratamentos, garantindo um acompanhamento completo de cada paciente desde o primeiro contacto.»

A MyMoment enfrentava desafios significativos relacionados com a integração de sistemas e a gestão de informações.

O ERP anterior oferecia funcionalidades limitadas, não suportava automatismos e faltava integração entre as áreas de Faturação, CRM e Calendário.

A ausência de um sistema robusto impedia a agilidade do atendimento aos pacientes.

Ao nível da comunicação, era necessária uma solução que facilitasse o contacto com os pacientes e entre os membros da equipa.

Da Versão Community para Enterprise: Uma Migração bem Sucedida

«No final de 2023, migrámos da versão Comunitária para a versão Enterprise, com o objetivo de melhorarmos ainda mais a integração e a eficiência das nossas operações. Um processo efectuado em tempo recorde, proporcionando uma transição suave e de acordo com as necessidades da clínica», descreve António Filipe, Managing Partner da empresa.

VANTAGENS:

👉 Velocidade de processamento

Maior agilidade no processamento da base de dados

👉 Segurança reforçada

Base de dados encriptada, garantindo uma maior proteção dos dados

👉 Maior autonomia graças à utilização do módulo Studio

Tornou-se mais fácil a realização de ajustes menores, evitando-se a necessidade de recorrer ao fornecedor

Maior Produtividade e Qualidade no Atendimento

«Os ganhos de produtividade foram significativos, com processos como a gestão de consultas e faturação reduzidos a uma fração do tempo anterior. A automatização permitiu à equipa focar no que realmente importa: oferecer uma experiência única e de alta qualidade aos pacientes.»

Transformação Digital alinhada com as realidades concretas de um setor tão específico como o da Saúde e Bem-Estar

Após a implementação do Odoo, a clínica passou a contar com funcionalidades avançadas para gerir médicos, consultas e tratamentos, proporcionando um acompanhamento contínuo e detalhado de cada paciente desde o primeiro atendimento.

O sistema permite um registo detalhado de cada paciente, armazenando o histórico de consultas e tratamentos realizados, o que facilita a personalização do atendimento e o acompanhamento da evolução clínica.

Esta integração e automatização resultaram numa gestão clínica mais fluida, com processos interligados e preparados para suportar o crescimento da clínica, mantendo o elevado padrão de atendimento.

Integração com WhatsApp

Antes da implementação do Odoo com a integração do WhatsApp, a clínica enfrentava limitações na comunicação com os pacientes, que frequentemente ignoravam os SMS, e não havia um sistema automatizado para ligar os médicos às comunicações dos pacientes.

Hoje, a clínica envia confirmações e lembretes de consultas, alertas automáticos aos médicos e questionários via WhatsApp. Além disso, o sistema otimiza a gestão de leads no CRM, facilitando o contacto inicial e o acompanhamento eficiente pelo WhatsApp.



Quando a Clínica MyMoment decidiu substituir o seu ERP por uma solução Odoo, assistimos a uma transformação na nossa gestão. A ThinkOpen Solutions destacou-se por ser o parceiro mais adequado.



Feedback e resultados

«A parceria com a ThinkOpen Solutions foi essencial para alcançarmos um novo nível de gestão e eficiência. Com o Odoo, conseguimos centralizar operações, melhorar o atendimento aos pacientes e projetar um crescimento sustentável.»

«[Sobre perspectivas de futuro e evolução] Estamos a desenvolver lembretes automáticos para tratamentos recorrentes e alertas para a equipa, com comunicação adaptada ao histórico de cada paciente. Estamos ainda em processo final de integração c/ Vodafone One Net: o Odoo identifica o número de quem nos telefona, exibindo automaticamente um pop-up com a ficha do cliente no computador de quem atende a chamada»

«A integração do WhatsApp ao Odoo transformou a comunicação da clínica. Hoje, a MyMoment envia automaticamente confirmações de marcação, lembretes de consultas, formulários de satisfação e mensagens de boas-vindas. Além disso, o canal é utilizado de forma personalizada no CRM, permitindo interações mais ágeis e humanizadas com os pacientes e leads, revolucionando o atendimento e a gestão de leads»

António Filipe

Managing Partner | MyMoment