



Caso de Sucesso



Como a migração para a telefonia em nuvem com a C&M reduziu custos em 50%, eliminou gargalos e preparou a operação para a Inteligência Artificial

Contexto

Especialista no ecossistema de saúde, a SIN Solution atua em projetos de alta complexidade, oferecendo jornadas personalizadas para pacientes, médicos e outros stakeholders da indústria farmacêutica.

Com uma operação crítica, que envolve Programas de Suporte a Pacientes (PSP) e SAC, a empresa precisava garantir alta disponibilidade, segurança da informação e flexibilidade operacional — especialmente em um cenário de crescimento e mudanças rápidas.

Antes da parceria com a C&M, a SIN utilizava uma infraestrutura de comunicação analógica, que limitava a escalabilidade, gerava custos elevados e tornava qualquer alteração dependente de suporte técnico externo.

A virada durante a pandemia

A migração para a plataforma de comunicação unificada começou em 2019 e foi acelerada durante a pandemia.

Em apenas 30 dias, a SIN Solution colocou 120 posições de atendimento operando em home office, sem qualquer interrupção da operação.

“Conseguimos colocar todos em casa funcionando como se estivessem no escritório, sem nenhum impacto na operação.”
— Renan Andrade

Segundo Leandro Motta, COO da C&M Executive, parcerias estratégicas como essa são essenciais em cenários críticos:

“A SIN Solution é um excelente exemplo de como tecnologia e expertise transformam processos complexos em operações mais ágeis, seguras e resilientes.”

Por que a SIN Solution escolheu a C&M

A SIN Solution encontrou na C&M Executive uma parceira capaz de entender as exigências do setor de saúde e entregar uma solução robusta, segura e preparada para o futuro.

Destaques decisivos:



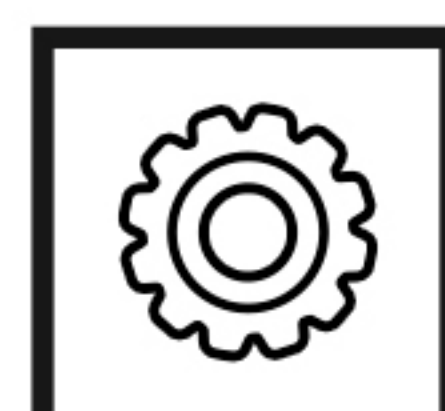
Eliminação de gargalos operacionais causados por infraestrutura física



Migração completa da telefonia para a nuvem, com foco em alta disponibilidade



Redução significativa de custos e modelo escalável



Plataforma preparada para a adoção de Inteligência Artificial no atendimento

“Tínhamos um PABX analógico, um verdadeiro ‘trambolho’. Qualquer mudança exigia técnico, era cara e gerava falhas.” — Renan Andrade, Diretor de TI da SIN Solution

“Hoje, não conseguimos visualizar a SIN Solution sem um parceiro como a C&M. A tecnologia é essencial para manter nossa excelência e foco no cliente.”

Resultados conquistados

- **50% de redução de custos**

Eliminação de troncos físicos e adoção de um modelo on demand, transformando custos fixos em variáveis.

- **Alta disponibilidade e segurança**

Fim da vulnerabilidade física, mitigação de riscos de falhas de hardware e quedas de energia, com conformidade às políticas de proteção de dados do setor de saúde.

- **Agilidade operacional total**

Mudanças que antes dependiam de técnicos externos passaram a ser realizadas internamente, em segundos, refletindo diretamente na qualidade do atendimento.

- **Operação remota estruturada**

120 posições operando remotamente, com estabilidade e controle total da comunicação.

- **Base pronta para Inteligência Artificial**

Planejamento de adoção de recepcionista com IA, agentes virtuais e automação de fluxos de atendimento.

Com 92% de recomendação pelos clientes, a SIN Solution consolida-se como um exemplo de como a combinação entre expertise de nicho e tecnologia de ponta é decisiva para entregar serviços de alta complexidade com excelência.

Próximos passos

A SIN Solution já projeta a expansão do seu portfólio digital, com foco em:

- Integração de IA aos processos de atendimento
 - Automação de fluxos operacionais
- Soluções analíticas para otimizar a experiência do paciente

Mídias que publicaram o case:

Revista da **Farmácia**

 **Inteligência Móvel**

Monitor
Mercantil



Omnichannel e Inteligência Artificial

Atendimento ao cliente através de diversos canais aplicando, se necessário, fluxos diferentes para cada um deles. Com possibilidade de aplicação de módulo de IA para automatização de processos e/ou interpretação de ações humanas



CRM

Gestão e acompanhamento da propaganda médica desde o roteiro até o planejamento das próximas visitas



SAC

Acompanhamento de atendimento ao consumidor, com agendamento de retorno e fluxos específicos como reclamação técnica e farmacovigilância



GRP

Trabalho com pacientes com diagnósticos de acordo com o interesse do paciente



Canal de Vendas

Acompanhamento de pedidos de venda, desde o lançamento até a confirmação de entrega através do operador logístico, com gestão de operação logística para calcular os ressarcimentos para cada parceiro comercial envolvido

