

# De 1 a 50 Unidades:

O incrível crescimento  
da dr.consulta

Um estudo de  
caso desenvolvido  
por **L5 Networks**



L5.networks



**dr.consulta**  
o meu médico





COMPARTILHE ESTE CASE!

## CONTEÚDO

<b>Introdução 01.</b> Quem é dr.consulta?	.03
<b>Introdução 02.</b> Quem é L5 Networks?	.06
<b>Os Desafios</b>	.09
<b>2011</b> Os primeiros e decisivos passos	.11
<b>Para todo problema, há uma solução</b>	.14
<b>Na nuvem e na ponta do lápis: a decisão correta</b>	.17
<b>Um casamento que deu certo</b>	.20



COMPARTILHE ESTE CASE!



**dr.consulta**  
o meu médico

## **Introdução 01.**

Quem é dr.consulta?



COMPARTILHE ESTE CASE!

## Introdução 01.

4

### Quem é dr.consulta?



Situado no abismo existente entre hospitais públicos e o restrito mercado dos convênios particulares, **dr.consulta** surgiu em **2011** como uma nova alternativa para o cenário da saúde no país.

Partindo de apenas um centro médico na Zona Sul da capital paulista, em somente **SETE anos** a rede se espalhou pelo Estado de São Paulo através de 48 clínicas, dois escritórios e o callcenter.



COMPARTILHE ESTE CASE!

## Introdução 01.

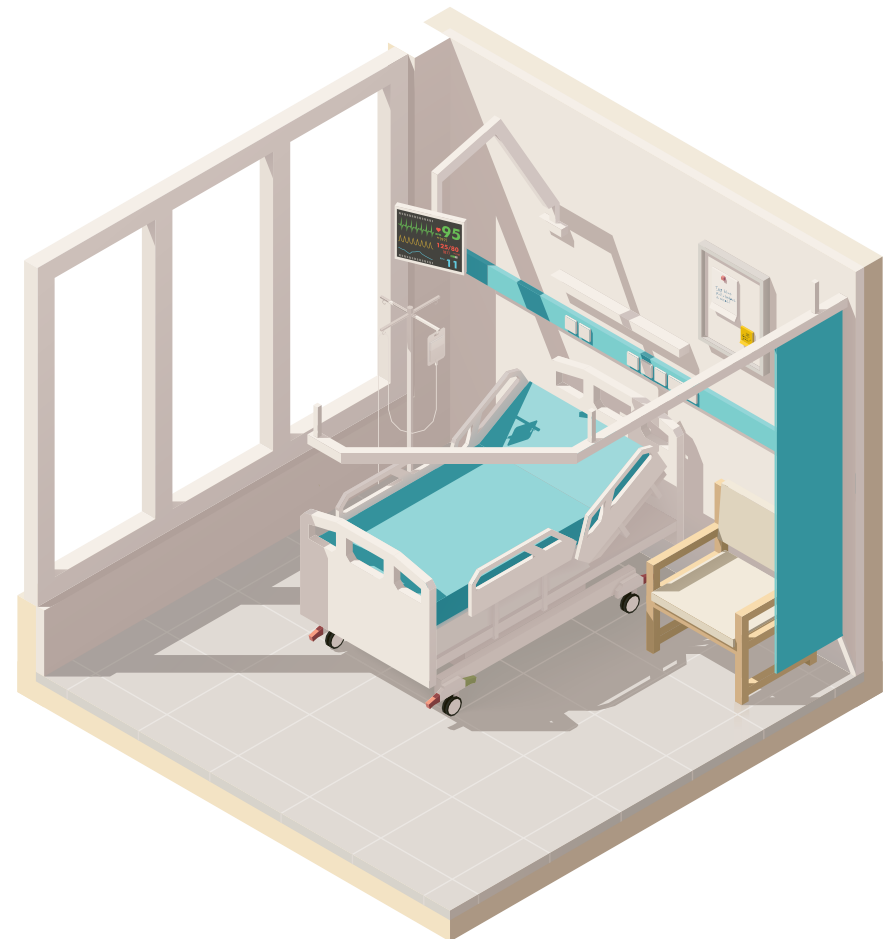
5

Quem é dr.consulta?

Parte desse sucesso, se deve ao diferencial mais claro oferecido pela rede: consultas, cirurgias, vacinas e exames com horários até para o mesmo dia. Tudo isso com atendimento de qualidade, uma política não abusiva de preços e agendamentos feitos em minutos via site, app ou telefone.

Diante de um crescimento tão rápido, é comum presenciarmos empresas perdendo a mão dos negócios e deixando o trem descarrilar. Este estudo de caso vai deixar claro o porquê da dr.consulta não ter caído nessa cilada.

**Acompanhe.**





COMPARTILHE ESTE CASE!

## Introdução 02.

Quem é

L5 Networks?



L5.networks



COMPARTILHE ESTE CASE!

**Antes de entrarmos nas particularidades do case dr.consulta, precisamos apresentar a você nossa empresa:**

a L5 Networks, líder brasileira no segmento de PABX IP em nuvem.

No mercado desde 2006, nossa marca registrada são soluções de TI/Telecom intuitivas, ágeis e de ótimo custo-benefício. Clientes como Johnson & Johnson, Cultura Inglesa, Dimep, Zelo e Cerveja Proibida têm comprovado que nosso objetivo de “fazer diferente e melhor” tem sido alcançado.





COMPARTILHE ESTE CASE!

## Introdução 02.

8

### Quem é L5 Networks?



Entre nossas soluções, o carro-chefe fica por conta do Callbox, plataforma de PABX IP – ou em nuvem, se preferir – pioneira em seu segmento no Brasil e a mais completa do mercado.

Através dos detalhes descritos neste estudo de caso, você vai entender como as múltiplas funcionalidades do Callbox podem fazer toda a diferença no dia a dia das empresas – seja a dr.consulta, seja a sua.





COMPARTILHE ESTE CASE!

## Os desafios.

"Aquele que não prevê as coisas longínquas expõe-se a desgraças próximas."

**Confúcio**



## Sucesso. Reconhecimento. Crescer rápido.

Expansão: o sonho de muitas – ou de todas – empresas pode virar um terrível pesadelo se não encarado com o planejamento adequado e uma boa dose de pés no chão.

Se focarmos no caso da dr.consulta, a premissa do “atendimento sem fila, sem demora e sem burocracia” só se torna realizável à medida em que os agendamentos sejam feitos conforme o prometido: em apenas alguns minutos, via site, app ou telefone.

Mas um crescimento tão exponencial como o deles pode colocar em risco a excelência de atendimento tão propagada pela rede. Afinal, a quantidade de agendamentos para **48 centros** médicos é dezenas de vezes maior do que para apenas uma unidade.

Como dar conta disso sem tropeçar nas próprias pernas? Esse foi o desafio que o Callbox L5 ajudou a dr.consulta a superar.





COMPARTILHE ESTE CASE!

# 2011

Os primeiros  
e decisivos passos.





COMPARTILHE ESTE CASE!

Ser uma alternativa viável – e de acesso muito fácil – entre hospitais públicos e convênios particulares. Com esse objetivo, foi inaugurado o primeiro centro médico dr.consulta, na Zona Sul de São Paulo, em 2011.

Oferecendo preços acessíveis e uma política de agendamento descomplicada e bastante tecnológica para a época (via site, app ou telefone), o negócio não demorou a cair nas graças do público.

Se a ideia da expansão geográfica rápida já rondava as cabeças dos dirigentes desde o início da rede, o que talvez eles não imaginassem era oferecer, em tão pouco tempo, 56 especialidades e 1000 exames diferentes em mais de 40 unidades. Sucesso total!

**Mas nem tudo eram flores no começo dessa história.**



Antes de partir para outras plantas, um gargalo já havia sido detectado no prédio original: as ligações eram todas feitas e recebidas através de um tronco E1 de 30 canais, interligado a um sistema de PABX já baseado em software. Porém, a solução era instável e não entregava todas as informações necessárias e o número de canais simultâneos era insuficiente para a demanda exigida.

O dilema se tornou evidente: se a rede tem como diferencial os agendamentos feitos por telefone, como seguir com uma plataforma PABX que limitava tanto esse serviço?

Era preciso encontrar uma solução eficiente, que apresentasse excelente relação custo-benefício e tarifas agressivas para os trabalhos do callcenter. Era hora de mudar para o Callbox.



COMPARTILHE ESTE CASE!

**Para todo problema,  
há uma solução.**





COMPARTILHE ESTE CASE!

Para uma empresa que ansiava tanto por uma expansão rápida, resolver o problema do PABX era uma condição preponderante. E foi nesse momento que o Callbox da L5 mudou toda a rotina da dr.consulta.

A primeira etapa dessa transformação se deu em 2014, com a própria implantação do Callbox (com 24 ramais) para o callcenter, que nesse início operava com apenas 8 atendentes. Outro ponto foi a virtualização do tronco E1 existente, ação que ampliou em mais de 10 vezes a capacidade de chamadas simultâneas. Vale

também ressaltar outro ponto importante: as tarifas telefônicas negociadas junto à dr.consulta na ocasião possibilitaram o início do projeto com custos baixos, sem grande impacto.

Com tais mudança, eles ganharam imediatamente todos os KPIs (dados) para gerir a base nos agendamentos e gerenciar a capacidade de atendimentos.





Desse modo, dr.consulta e o Callbox da L5 conseguiram juntos vencer esse primeiro desafio. Mas ainda estamos falando da época em que a rede contava apenas com um edifício. Como seria administrar quase 50 unidades em diferentes cidades?

Vai parecer surpreendente, mas **a rede saltou de 1 para 48 clínicas sem comprar um único hardware** (exceto pelos telefones, em si). Do primeiro ao 48º centro médico – estamos falando em todos os ramais administrativos, mais o

callcenter – a solução se mantém a mesma: o Callbox apenas é ampliado em nuvem em termos de licenciamento; linhas físicas ou troncos físicos nunca foram necessários nesse grande projeto. Em resumo, uma solução 100% virtual.

Costuma-se dizer que “os números não mentem”. A seguir, listaremos mais alguns dados sobre este case.





COMPARTILHE ESTE CASE!

**Na nuvem e  
na ponta do lápis:  
a decisão correta.**





COMPARTILHE ESTE CASE!

O acelerado crescimento da dr.consulta não fica evidente apenas no aumento do número de seus centros médicos. Lembra aquele início, com apenas 8 atendentes, em 2011? Pois hoje a rede conta com 200 agentes de callcenter e mais de 1.500 ramais espalhados por todas unidades e escritórios.

Tudo isso com o mesmo Callbox em nuvem. Ou seja: não foi preciso ampliar um tronco, uma linha, um E1, nada de operadora. E melhor: muito diferente da expansão da empresa, os custos de telefonia

cresceram vagarosamente. Além disso, a facilidade de customizações do Callbox – aliada aos diversos KPIs – tornou a empresa mais ágil na tomada de decisões.

Algumas comparações entre Callbox e as soluções comuns do mercado evidenciam que a escolha da dr.consulta foi, de longe, a mais certa:



- Se tivessem optado por uma solução comum de mercado, assim como 95% das empresas ainda faz, a dr.consulta atualmente estaria gastando entre 300 a 400% a mais com telefonia.

- Se, na ocasião, a escolha tivesse sido por uma das soluções normais de mercado, os equipamentos envolvidos já teriam passado por 3 ou 4 trocas. Isso sem contar as despesas de ampliações com placas, etc. Tempo e dinheiro desperdiçados.

- Outro ponto a se considerar diz respeito à adoção da

Fonata , como operadora das chamadas. Caso a escolha fosse outra, hoje a rede teria de dispor de, no mínimo, 10 troncos E1. Isso sem mencionar que, com E1s locais, a dr.consulta não teria a redundância de entrada que possui hoje. Em tempo: a Fonata é a operadora do Grupo L5.

- Um item que faz toda a diferença com empresas de múltiplas plantas é a redundância: hoje, a dr.consulta possui um único número nacional, que direciona para três operadoras virtuais

diferentes em caso de falha.

- Atualmente, tecnologias em nuvem como a adotada pela dr.consulta são comercializadas no modelo OPEX, que é mensalizado e considerado como serviço em termos tributários. Ou seja, é possível abater os valores no imposto de renda.



COMPARTILHE ESTE CASE!



**Um  
casamento  
que deu certo.**



A parceria entre dr.consulta e a L5 Networks tem se mostrado muito eficiente ao longo dos anos. E esse case, em particular, deixa muito evidentes algumas das diversas vantagens de se optar por uma solução de telefonia que não limite o crescimento da empresa que a contrata:

- Contar com um número único de atendimento para todo o país.
- Não ter um número máximo de ramais.

- Desfazer-se de equipamentos sujeitos à obsolescência e desvalorização.
- Ter uma estrutura completa de telefonia que não ocupa espaço na sua empresa.

Aliados a uma política de trabalho muito séria, esses diferenciais fizeram do Callbox a plataforma PABX IP em nuvem líder no mercado brasileiro. Quem busca uma solução completa, que não requer infraestrutura e não possui módulos extras, busca Callbox da L5.



L5.networks