

Case Study

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πολιτών για το Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης Παπαγεωργίου

CONTACT CENTER

Με λίγα λόγια

Το Γ.Ν. Θεσσαλονίκης Παπαγεωργίου αποτελεί ένα μεγάλο νοσοκομείο, καθώς λειτουργούν κλινικές και τμήματα που καλύπτουν όλο το φάσμα της Τριτοβάθμιας Νοσοκομειακής περίθαλψης. Διαθέτει 180 διαφορετικά Πρωινά Εξωτερικά Ιατρεία, 80 Απογευματινά και κλείνονται πάνω από 325.000 ραντεβού ετησίως.

Το Contact Center της Data Consultants έχει αναλάβει τη διαχείριση της τηλεφωνικής επικοινωνίας πολιτών και τη διαχείριση ραντεβού των εξωτερικών ιατρείων του νοσοκομείου Παπαγεωργίου Θεσσαλονίκης, από το 2012 έως και σήμερα.

Στις παρεχόμενες υπηρεσίες είναι:

Υποδοχή εισερχόμενων κλήσεων

για προγραμματισμό - επιβεβαίωση τροποποίηση - ακύρωση ραντεβού, παροχή πληροφοριών και οδηγιών για τη λειτουργία των Εξωτερικών Ιατρείων, καταγραφή και διεκπεραίωση παραπόνων πολιτών

Υλοποίηση εξερχόμενων κλήσεων

για επιβεβαίωση ή και ακύρωση των προγραμματισμένων ραντεβού

Γραμματειακή υποστήριξη

στη διοικητική αρχή των Εξωτερικών Ιατρείων

Αναφορές

με στατιστικά στοιχεία λειτουργίας

Το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου (Δευτέρα έως Παρασκευή 08:00 έως 20:00), το εγχειρίδιο λειτουργίας για όλα τα ιατρεία και τις εξετάσεις, το έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό, η δυνατότητα άμεσης επέκτασης για τη κάλυψη αναγκών αυξημένης κίνησης, η άμεση ανταπόκριση σε έκτακτες ανάγκες, καταθιστούν το Contact Center πολύτιμο συνεργάτη του Γ.Ν. Θεσσαλονίκης Παπαγεωργίου.

Αποτελέσματα με αποδείξεις



110.000

ΚΛΕΙΣΜΕΝΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ
ΕΤΗΣΙΩΣ



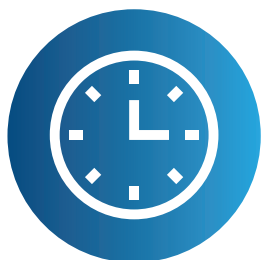
170.000

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ
ΕΤΗΣΙΩΣ



65.000

ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ ΕΤΗΣΙΩΣ
ΓΙΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ- ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ
ΡΑΝΤΕΒΟΥ



1:33min

ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΚΛΗΣΗΣ



95%

ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΩΝ
ΚΛΗΣΕΩΝ



10sec

ΜΕΣΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ
ΤΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ