MÜŞTERİ DENEYİMİ

ÖZEL İMPERİAL HASTANESİ, KAREL IP ÇAĞRI MERKEZİ ÇÖZÜMÜNÜ KULLANARAK HASTA MEMNUNİYETİNİ ARTTIRIYOR, ETKİN ÇAĞRI RAPORLAMA ÖZELLİKLERİ İLE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİNİ YÜKSELTİYOR.

2007 yılında Trabzon'da hizmet vermeye başlayan Özel İmperial Hastanesi, bölgedeki en kapsamlı ve yüksek yatak kapasitesine sahip hastanelerden biri olarak göze çarpıyor. Toplam 350 personeli ile hizmet veren Özel İmperial Hastanesi'nde yatarak ve ayaktan her türlü tedavi gerçekleştirilebiliyor, 24 saat uzman eşliğinde acil müdahale ve tedavi hizmetleri verilebiliyor, bütün branşlarda cerrahi operasyonlar modern ameliyathane şartlarında yapılabiliyor.
Özel İmperial Hastanesi, toplam kalite anlayışı doğrultusunda hastalarının beklenti ve memnuniyetini her zaman birinci öncelik olarak benimsiyor.

İş Gereksinimleri

Özel İmperial Hastanesi; hastaların telefon üzerinden işlem yaparak telefonda bekleme sürelerini en aza indirebilecek, hastalar ile etkin iletişim kurulmasını sağlayarak hasta memnuniyetini yükseltebilecek ve bunların yanında iletişim performansının ölçülebilmesi sayesinde ayrıntılı raporlar alınabilecek bir çözüme ihtiyaç duyuyordu.
Çözümün, hali hazırda kullanılan HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi) ile de entegre olarak çalışabilmesi, hastalar ile yapılan görüşmelerin kayıt altına alınabilmesi ve gerekli durumlarda kolayca dinlenebilmesi önemliydi.
Özel İmperial Hastanesi yeni çağrı merkezi sisteminin; güvenilir, çalışma sürekliliği garanti altına alınmış, uzaktan/merkezi olarak yönetilebilir ve yedeklenebilir olmasını da talep ediyordu.

Çözüm

Özel İmperial Hastanesi, iş gereksinimleri ile ilgili çözümü Karel'de buldu. Karel yeni nesil IP Çağrı Merkezi Çözümü ile İmperial Hastanesi'ne müşterileri ile etkin iletişim kurabilmesi ve müşteri memnuniyetini arttırabilmesi için uygun maliyetli bir çözüm sundu.

Ayrıca Karel, gelişmiş, hızlı, kaliteli ve çok amaçlı çağdaş iletişim ihtiyaçları için; ses, görüntü ve verinin eş zamanlı olarak iletilebildiği IP tabanlı analog, sayısal, ISDN de destekleyen çözümünü, DS200 IP Telefon Santralını çağrı merkezine entegre ederek projede yapılandırdı.

Karel IP Çağrı Merkezinin İmperial Hastanesine sağladığı avantajlar incelendiğinde:

IP Tabanlı İletişim Sistemi

Karel IP Çağrı Merkezi Çözümüne entegre çalışan DS200 IP Telefon Santralı ile ihtiyaçlara uygun olarak; IP, sayısal, analog abonelerin aynı sistem üzerinden ek bir yapıya gerek kalmadan görüşme desteği, farklı lokasyonlarda yer alan abonelerin birbirlerini dahili numaraları ile arayabilmeleri, yoğun görüşme trafiğinin santral üzerindeki yönlendirmeler ile yönetilebilmesi ve dış aramaların FCT, IP Trunk gibi ek uygulamalar sayesinde en uygun tarife ile gerçekleştirilebilmesi sağlanırken bu şekilde hem kullanıcılara kolaylık ve hız desteği sunuluyor hem de iletişim maliyetlerinden tasarruf sağlanıyor.

Gelişkin Çağrı Karşılama
Karel IP Çağrı Merkezinin esnek çağrı dağıtım senaryoları ve ses işleme uygulamaları sayesinde çağrı sistemini arayan hastaların bekleme süreleri en aza indirilerek hasta memnuniyetine katkı sağlanıyor.
Çağrıların içeriğine göre kuyruk atamaları yapılması sayesinde çağrı merkezi çalışanlarının performansı yükseliyor.

CRM Entegrasyonu
HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi) ile entegre çalışacak şekilde kurulan sistem sayesinde, hastalar çağrı merkezi üzerinden TC Vatandaşlık numaralarını (veya hasta dosya numarası) tuşlayarak randevu alma, randevu takibi, tahlil sonuç öğrenme gibi işlemleri operatöre bağlanmadan gerçekleştirebiliyor.
Bu insandan bağımsız yöntemle, hastanın telefonda geçirdiği toplam süre ve çağrı merkezi operatörleri üzerindeki çalışma yükü de azaltılıyor.
Ayrıca yine CRM entegrasyonu sayesinde, çağrı merkezi personelleri ve santral operatörleri, ekranlarında açılan pop-up uygulamaları sayesinde arayan hastanın ismini söyleyerek gelen telefonları karşılayabiliyor.

Entegre Görüşme Kayıt
Karel IP Çağrı merkezi çözümü ile yapılan tüm görüşmelerin ek bir donanıma ihtiyaç duyulmadan kayıt altına alınması ve istenildiği zaman dinlenerek olası ihtilafların önüne geçilmesi sağlanıyor.
Ses kayıtları, operatör kayıtlarının görüntülendiği raporlar ile birlikte dinlenebiliyor. Yanıtlanan istek ve şikayetler, artan etkileşimle ortaya çıkan ek hasta bilgisi, daha hızlı algılanan hasta talepleri bu sayede kişisel değil kurumsal bir sistemde saklanıyor.

Gelişmiş Raporlama
Karel IP Çağrı Merkezi'nin sunduğu gelişmiş raporlama arayüzü sayesinde, kapsamlı, gerçek zamanlı ve esnek raporlar oluşturuluyor.
Personel verimliliği kontrol altına alınıyor, müdahaleler hızlı ve etkin şekilde gerçekleştiriliyor.

Etkin Operatör Desteği
Canlı dinleme desteği ile sistem yöneticileri operatör görüşmelerini dinleyebiliyor ve ihtiyaç duyulduğu anda operatöre sufle vererek destekleyebiliyor.

Uygun Maliyet
Kullanım ve bakım kolaylığı, BT sistemleri ile uyum yetenekleri ve standart donanımlar ile kullanılabilmesi sayesinde diğer çözümlere göre daha uygun bir toplam çözüm maliyeti sunuyor.

Kullanıcı Dostu Arayüz
Tamamen Türkçe ve yerel kullanım özelliklerine göre hazırlanan arayüzler ile operatör ve sistem yöneticilerine kullanım kolaylığı sağlanıyor.

İSTANBUL
T 0 212 355 48 00
F 0 212 275 40 01
istanbul@karel.com.tr

ANKARA
T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
ankara@karel.com.tr

İZMİR
T 0 232 445 55 55
F 0 232 441 73 73
izmir@karel.com.tr

ANTALYA
T 0 242 323 13 13
F 0 242 323 09 83
antalya@karel.com.tr

BURSA
T 0 224 244 74 84
F 0 224 244 98 00
bursa@karel.com.tr

VAN
T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
van@karel.com.tr

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.