

## MÜŞTERİ DENEYİMİ

### ÖZEL AVRASYA MEDI-TECH HASTANESİ, KAREL IP ÇAĞRI MERKEZİ ÇÖZÜMÜ İLE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARTTIRIYOR, ETKİN ÇAĞRI RAPORLAMA ÖZELLİKLERİ SAYESİNDE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİNİ YÜKSELTİYOR.

Hasta ve hasta yakını memnuniyetini ilke edinmiş Özel Avrasya Medi-Tech Hastanesi, Ordu ilinde tüm ana branşlarda, uzman hekim kadrosuyla sağlık hizmeti veriyor.

Ordu ilinin tek üçüncü basamak yoğun bakım ünitesine sahip sağlık kuruluşu olan Özel Avrasya Medi-Tech Hastanesi, bulunduğu bölgede değişim ve farklılık yaratmayı, daima güler yüzlü hizmet sunmayı, sürekli gelişmeyi ve sağlık konusunda toplum bilincini yükseltmeyi hedef alıyor.

#### Proje Gereksinimleri

Özel Avrasya Medi-Tech Hastanesi, hasta/misafir memnuniyetini arttırabilmek için; hastaneyi arayan kişilerin, telefonda bekleme sürelerini azaltabilecek bir çağrı merkezi çözümüne ihtiyaç duymaktaydı.

Sağlık sektörünün önceliklerinden dolayı "Kaçan Çağrı" ve "Bekleyen Çağrı" sayılarının minimum düzeye

indirilmesi ve etkin bir raporlama sistemi ile çağrı merkezi çalışanlarının performanslarının yükseltilebilmesi de kurulacak sistemden beklentiler arasındaydı. Diğer bir yandan da kullanılacak çağrı merkezi çözümü HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi) ile entegre çalışabilmeli, hasta/misafir memnuniyet seviyesini arttırmak için arayan kişilerin bilgileri operatörlerin önüne gelebilmeliydi.

#### Çözüm

Özel Avrasya Medi-Tech Hastanesi; gereksinimlerini karşılayabilecek ve ilave özellikler ile hem hasta/misafir memnuniyetini hem de çalışan verimliliğini yükseltebilecek, uygun maliyetli çözümü Karel'de buldu.

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. Projede yapılandırılan Karel IP Çağrı Merkezi ve Karel DS200IP Telefon Santralının "müşteriye özel" ve ek fayda yaratacak pek çok özelliği Karel Ar-Ge'si tarafından kolaylıkla geliştirildi ve uygulandı.

Karel IP Çağrı Merkezi çözümünün Özel Avrasya Medi-Tech Hastanesine sağladığı diğer avantajlar incelendiğinde;

#### Gelişkin Çağrı Karşılama

Karel IP Çağrı Merkezinin esnek çağrı dağıtım senaryoları ve ses işleme uygulamaları sayesinde, "Kaçan Çağrı" ve "Bekleyen Çağrı" sayıları kabul edilen standartların altına düşürülerek hasta/misafir memnuniyeti en üst düzeyde sağlanıyor.

Çağrılarının içeriğine göre yapılabilen kuyruk atamaları ile çağrı merkezi çalışanları en verimli şekilde kullanılabiliyor ve çalışan performansları yükseltilebiliyor.

## IP 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.

## CRM Entegrasyonu

HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi) ile entegre çalışacak şekilde kurulan sistem sayesinde, hastalar çağrı merkezi üzerinden TC Vatandaşlık numaralarını tuşlayarak (veya hasta dosya numaralarını

randevu alma, randevu takibi, tahlil sonucu öğrenme gibi işlemleri operatöre bağlanmadan gerçekleştirebiliyor.

Bu insandan bağımsız yöntemle, hastanın telefonda geçirdiği toplam süre ve çağrı merkezi operatörleri üzerindeki çalışma yükü de azaltılmış oluyor.

Ayrıca yine CRM entegrasyonu özelliği ile çağrı merkezi personelleri ve santral operatörleri, ekranlarında açılan pop-up uygulamalarını kullanarak, çağrıları arayan hastanın ismini söyleyerek karşılayabiliyor. Bu şekilde kişiye özel hizmet sunulma imkanı sağlanmış oluyor.

## Entegre Görüşme Kayıt

Karel IP Çağrı Merkezi Çözümü ile yapılan tüm görüşmelerin ek bir donanıma ihtiyaç duyulmadan kayıt altına alınması ve istenildiği zaman dinlenebilmesi ile olası ihtilafların önüne geçilebiliyor. Ses kayıtları, operatör kayıtlarının görüntülediği 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 saklanabiliyor.

## Gelişmiş Raporlama

Karel IP Çağrı Merkezi'nin kapsamlı, gerçek zamanlı ve esnek raporlama sistemi ile kurum ve personel verimliliği kontrol edilebiliyor, sisteme müdahaleler hızlı ve etkin bir şekilde gerçekleştirilebiliyor. Çağrı merkezi ve santral operatörlerine gelen çağrıların özetleri, kuyruktaki çağrıların sayısı ve bekleme süreleri, kuyruk uzunlukları ve operatörlerin mola süreleri gibi istatistiksel veriler sistemden detaylı ve kapsamlı bir şekilde raporlanabiliyor.

## 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

# KAREL

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.