

JESSENIUS

Spoločnosť **Jessenius**, založená v roku 2001, patrí medzi popredných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v oblasti rádiológie na Slovensku. Moderné technológie sú kľúčovou súčasťou jej prístupu – 100 % pracovísk funguje na digitálnej bezfilmovej technológii.

VÝZVY:

Diagnostické centrum **Jessenius** potrebovalo zabezpečiť nepretržitú dostupnosť svojich služieb a riešiť problémy s dovolateľnosťou v časoch, keď pacienti kontaktovali call centrum kvôli dohodnutiu alebo zmene termínu.

Počas špičky nebolo call centrum schopné zvládnuť **vysoký objem hovorov**, čo malo za následok, že pacienti často narazili na **obsadzovací tón** alebo sa **nedovolali vôbec**.

PRIEBEH SPOLUPRÁCE:

Prvý kontakt s klinikou **Jessenius** prebehol v novembri 2023. Po úvodnom stretnutí a špecifikácii požiadaviek na pripojenie existujúcej telefónnej ústredne sa riešenie rýchlo realizovalo. Implementácia systému prebehla za približne dva týždne od schválenia funkčnej špecifikácie/zafixovania požiadaviek, pričom **Jessenius** začala využívať nové riešenie už v marci 2024.

RIEŠENIE:

Rozhodli sme sa implementovať vlastné **CCaaS** (Contact Center as a Service) riešenie **Omni-A**, ktoré zahŕňalo:

- **Čakacia linku** - Vytvorenie systému riadenia fronty hovorov, kde pacienti mohli čakať na spojenie s operátorom.
- **Virtual Hold** - Automatizované spätné volania, kde pacienti mohli zložiť hovor a čakať na spätné zavolanie v prípade, že nechceli dlhšie čakať na linke.
- **Distribúciu hovorov** - Systém na zaznamenanie požiadaviek na spätné volania, ktorý automaticky priradil tieto požiadavky voľnému operátorovi v čase, keď bolo menej prichádzajúcich hovorov.
- **Reporting** - Sledovanie diania v call centre v reálnom čase s možnosťou vyhodnocovania prevádzky a spokojnosti klientov.



SPOLOČNOSŤ JESSENIUS PRECHODOM ZÍSKALA



➤ **100 % obslužených hovorov** - Každý hovor bol vybavený, čo eliminovalo problémy s obsadzovacími tónmi a neuskutočnenými hovorami.

➤ **Zníženie administratívnej záťaže** - Automatizácia spätných volaní znížila potrebu manuálneho zaznamenávania zmeškaných hovorov.

➤ **Zlepšenie spokojnosti pacientov** - Pacienti ocenili, že sa im vždy niekto ozve späť a že nemuseli čakať dlho na linke.

➤ **Flexibilita a škálovateľnosť** - Riešenie umožňuje rozširovanie služieb v budúcnosti, vrátane integrácie digitálnych kanálov ako SMS a WhatsApp.



“

Spolupráca prebehla na vysokej profesionálnej úrovni a samotná implementácia bola rýchlejšia, než sme očakávali. Výsledky sú vynikajúce – nielenže sme efektívne vyriešili problém s odbavovaním hovorov počas špičiek, ale zároveň sme získali moderný systém, ktorý nám umožňuje jednoducho späťne kontaktovať klientov a poskytuje nám prehľadné reporty, vďaka ktorým môžeme neustále zlepšovať naše služby.”

Ing. Pavol Halaj

Manažér projektu implementácie kontaktného centra JESSENIUS - diagnostické centrum a.s.

”

ALCASYS

Alcasys se špecializuje na call centrá už viac ako 20 rokov a dodáva pokročilé komunikačné riešenia firmám všetkých veľkostí.

Ako integrátor poskytuje inovatívne a efektívne riešenia, ktoré pomáhajú firmám zlepšovať zákaznícky servis a optimalizovať prevádzkové náklady.



omni **a**
cx made easy

Omni-A je komplexné riešenie na efektívnu správu zákazníckej komunikácie naprieč všetkými kanálmi.

Vďaka jednoduchej integrácii s internými systémami a pokročilej umelej inteligencii umožňuje rýchlejšie vybavovanie požiadaviek, zvyšuje spokojnosť zákazníkov a poskytuje prehľadné štatistiky a reporty na strategické rozhodovanie.

ALCASYS



ALCASYS Slovakia, a.s.
Staré grunty 36,
841 04 Bratislava



info@alcasys.eu



+421 232 327 711



www.alcasys.sk