

Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky hľadalo komplexné technologické riešenie, ktoré by umožnilo **zriadenie špecializovaných krízových liniek** pre širokú verejnosť.

V rámci projektu, spolufinancovaného z **fondov Európskej únie**, sa vďaka nášmu riešeniu **Omni-A** podarilo úspešne nasadiť spoľahlivý systém, ktorý spĺňa vysoké nároky na bezpečnosť, prehľadné rozhranie a dostupnosť.



HLAVNÉ POŽIADAVKY:

- **Spoločné technologické riešenie** pre dve samostatné linky
- **Vysoká úroveň zabezpečenia**, vrátane šifrovania údajov volajúcich
- **Intuitívne prostredie pre odborníkov** bez potreby rozsiahleho školenia
- **Možnosť priameho prepájania** hovorov a využitia online formulárov
- **Flexibilné prevádzkové nastavenie** a jednoduchá správa v reálnom čase
- **Rýchla implementácia** v súlade s časovým rámcom dotačnej výzvy

RIEŠENIE:

Platforma **Omni-A** bola v projekte implementovaná s dôrazom na bezpečnosť, jednoduchosť a flexibilitu prevádzky.

- **Agentskú aplikáciu** pre konzultantov zabezpečujúcich príjem a správu hovorov
- **Supervisorskú aplikáciu** pre špecializovaných odborníkov, ktorí môžu preberať zložitejšie prípady
- **Online formuláre**, ktoré sa konzultantom automaticky zobrazia pri prichádzajúcom hovore a uľahčujú zber kľúčových informácií
- **Zelenú linku 0800 193 193**, dostupnú bezplatne z celého Slovenska
- **Úvodnú hlášku s IVR**, ktorá volajúceho diskretné nasmeruje na správnu linku podľa zvolenej témy



MINISTERSTVO ZDRAVOTNÍCTVA VĎAKA RIEŠENIU OMNI-A ZÍSKALO



- **Stabilné a bezpečné technologické zázemie** pre prevádzku dvoch odborne vedených liniek
- **Intuitívne pracovné prostredie** navrhnuté pre lekárov a psychologických odborníkov, nie bežných operátorov
- **Vysokú úroveň ochrany osobných údajov** prostredníctvom šifrovania a riadeného prístupu
- **Nasadenie v krátkom čase**, zodpovedajúce harmonogramu dotačnej výzvy
- **Automatizáciu kľúčových úkonov** vrátane zobrazovania formulárov pri každom hovore
- **Možnosť efektívneho prepájania** medzi konzultantmi a špecialistami
- **Technické riešenie** pripravené na dlhodobú prevádzku s možnosťou jednoduchého rozšírenia
- **Starostlivé a zrozumiteľné zaškolenie** odborného personálu, prispôbené ich profesijnému zameraniu a špecifikám krízovej komunikácie

“

„Linky pre duševné zdravie si vyžadujú nielen odbornosť a empatiu pracovníkov na druhej strane, ale aj spoľahlivý systém, ktorý ich podporí. Spoločnosť Alcasys k projektu pristúpila s profesionalitou aj pochopením, vďaka čomu sa nám podarilo vytvoriť službu, ktorá naozaj funguje a čo je najdôležitejšie pomáha.“

Odbor modernizácie psychiatrickej a psychologickej starostlivosti | Sekcia zdravia

”

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.



250+
Spokojných
zákazníkov



45
Customer
Experience experts



20
20 rokov skúseností
na trhu

omni 

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