



Gemini oční centrum

Nový systém umožňuje, jak plošné nahrávání objednávek termínů zákazníky (zvukový záznam hovoru) - i nejasně vyslovený požadavek je možné dohledat v budoucnosti, tak i monitoring vytiženosti linky hovory. Vstup do databáze záznamů hovorů je zabezpečený, nahráván je i mobilní hovor, který je směrován na GSM bránu.

Představení zákazníka, výchozí situace

Soukromá oční klinika Gemini oční centrum Zlín rozvíjí dlouholetou tradici zlínské oční chirurgie. Jejím cílem je nejvyšší možná kvalita vašeho vidění. Zdravotní péče je výsledkem spolupráce a osobního přístupu týmu zdravotníků, vedeného renomovanými lékaři a pracujícího se špičkovou technikou.

Práce soukromé oční kliniky, která je více a více vyhledávaná, znamená kromě samotné precizní práce lékařů a zdravotnického personálu, také kvalitní technické zázemí pro příjem požadavků pacientů, vyřizování termínů léčby a komunikaci zdravotníků s pacientem i telefonem v rámci pooperační péče.

Požadavky

Stávající systém jedné analogové vnější linky, napřímo napojené na analogový telefon pro objednávky operačních termínů a mobilní telefon v sesterně, používaný pro volání pooperační péče, nebyl již dostačující. Vedení kliniky nemělo o kvalitě odbavování hovorů sestrami přehled, mobilní telefon si pro urgentní záležitosti odnášely sestry domů a v případě možného problému management neměl přímou kontrolu ani nad časovou zaneprázdněností sester.

Nový systém by měl umožňovat, jak plošné nahrávání objednávek termínů zákazníky (zvukový záznam hovoru) - aby i nejasně vyslovený požadavek bylo možné dohledat v budoucnosti, tak i monitoring vytíženosti linky hovory. Vstup do databáze záznamů hovorů musí být zabezpečený, je nutné nahrávat i mobilní hovor, který bude směřován na GSM bránu.

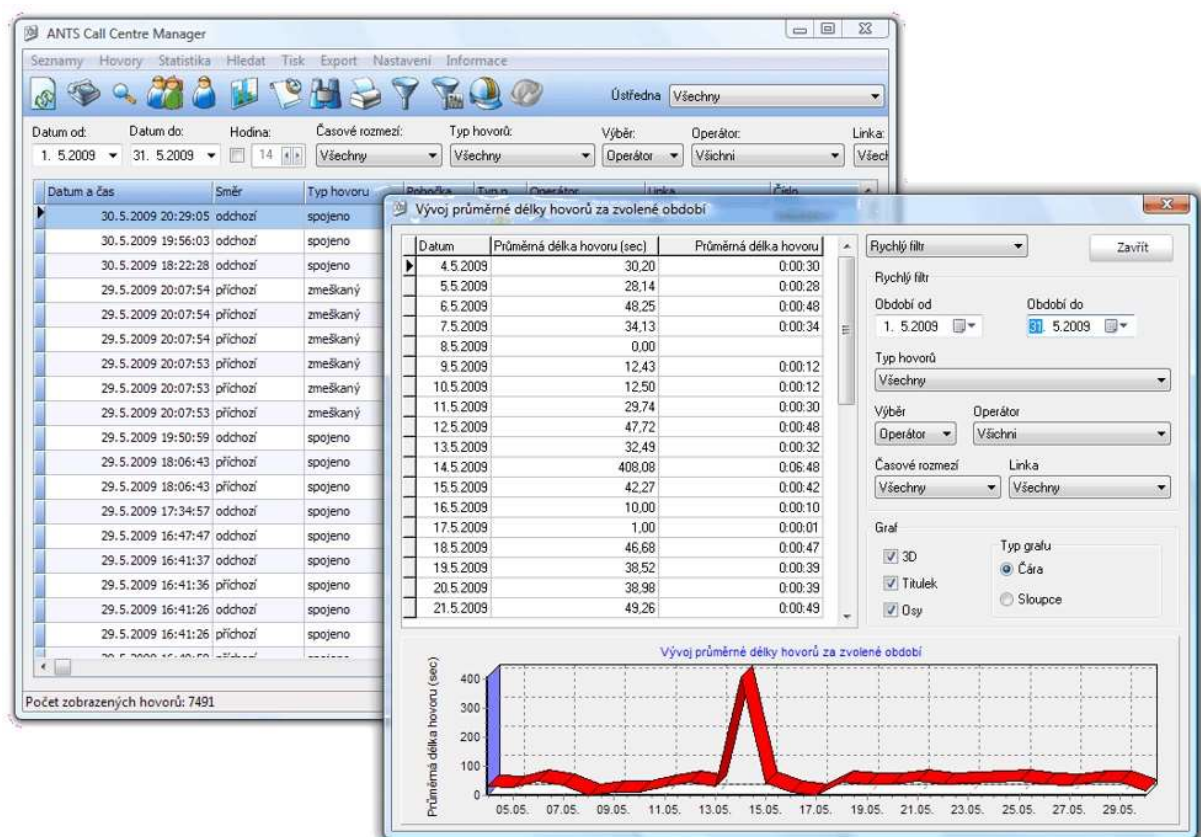
Řešení

Pro komplexní vyřešení požadavků zákazníka vybral dodavatel, společnost STAND CZ, kombinaci několika technologií. Nejprve bylo nutné přeměnit stávající HTS analogovou vnější linku na digitální ISDN2 linku se dvěma komunikačními kanály. Na „call centru“ budou 1-3 pracovníce podle potřeby, jeden komunikační kanál by tedy jistě nestačil.

Jako jádro systému byla použita digitální pobočková ústředna Panasonic KX-TDA15 se dvěma integrovanými BRI porty. První port je použit pro ISDN2 linku, připojenou k pevnému operátorovi, druhý pro digitální GSM bránu se 2 SIM kartami. Předřazen byl systém nahrávání dvou ISDN linek rozšířitelný na 4 x BRI, tedy v budoucnu i pro nahrávání osmi kanálů.

Hovory s pacienty jsou nahrávány při příchodu/odchodu po pevné lince i po příchodu na číslo SIM karty v GSM bráně. V případě, že je systém přepnut na noční režim, vede ústředna hovor po druhé SIM kartě na určený mobilní telefon, který slouží jako vzdálená pobočka systému. I komunikace při automatickém předání hovoru mimo ústřednu je nahrávána a ukládána do zabezpečené databáze.

Další částí řešení byl software ANTS CTI Call Centre Manager, který vedení společnosti umožní detailní přehled o veškerém telefonním provozu call centra. Požadovanými údaji je především délka vyzvánění, počty hovorů nepřijatých a délky hovorů s pacienty. Dále byla nainstalována aplikace ANTS CTI Client, pro vyšší komfort obsluhy příchozího hovoru. Je-li pacientovo telefonní číslo v databázi, operátorka ho již při vyzvednutí může oslovit jeho jménem a předem být připravená na možné požadavky a dotazy volajícího.



Po několikátýdenním ostrém provozu bylo nad rámec původní realizace pro zefektivnění komunikace navrženo na přání zákazníka rozšíření o implementační modul, který bude mimo pracovní dobu informovat SMS zprávou držitele „hot-line“ mobilního telefonu o zmeškaných voláních, což bez nutnosti přistupovat k monitorovacímu programu přes vzdálenou plochu umožní rychlou reakci na možné pacientovy požadavky v netypickém čase.