

JESSENIUS

Společnost **Jessenius**, založená v roce 2001, patří mezi přední poskytovatele zdravotní péče v oblasti radiologie na Slovensku. Moderní technologie jsou klíčovou součástí jejího přístupu – 100 % pracovišť funguje na digitální bezfilmové technologii.

VÝZVY:

Diagnostické centrum **Jessenius** potřebovalo zajistit nepřetržitou dostupnost svých služeb a vyřešit **problémy s dovolatelností** v časech, kdy pacienti kontaktovali call centrum za účelem domluvení nebo změny termínu.

Během špiček nebylo call centrum schopno zvládnout **vysoký objem hovorů**, což vedlo k tomu, že pacienti často narazili na **obsazenou linku** nebo se **vůbec nedovolali**.

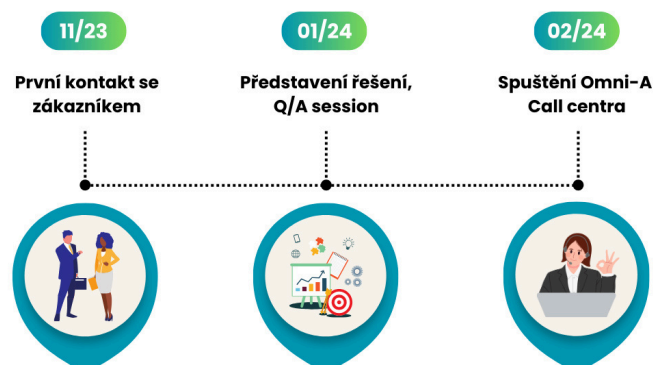
PRŮBĚH SPOLUPRÁCE:

První kontakt s klinikou **Jessenius** proběhl v listopadu 2023. Po úvodním setkání a specifikaci požadavků na propojení se stávající telefonní ústřednou bylo řešení rychle realizováno. Implementace systému trvala přibližně dva týdny od schválení funkční specifikace a **Jessenius** začalo nové řešení využívat již v březnu 2024.

ŘEŠENÍ

Rozhodli jsme se implementovat vlastní **CCaaS** (Contact Center as a Service) řešení **Omni-A**, které zahrnovalo:

- **Čekací linku** – Vytvoření systému řízení fronty hovorů, kde pacienti mohou čekat na spojení s operátorem.
- **Virtual Hold** – Automatizovaná zpětná volání, kde pacienti mohou zavěsit a počkat na zpětné zavolání místo dlouhého čekání na lince.
- **Distribuci hovorů** – Systém pro evidenci požadavků na zpětné volání, který je automaticky přiřazuje volnému operátorovi v době nižšího provozu.
- **Reporting** – Sledování provozu call centra v reálném čase s možností vyhodnocování provozních trendů a spokojenosti klientů.



SPOLEČNOST JESSENIUS PŘECHODEM ZÍSKALA



➤ **100% obslužených hovorů** – Každý hovor byl vyřízen, čímž se eliminovaly problémy s obsazenými linkami a neuskutečněnými hovory.

➤ **Snížení administrativní zátěže** – Automatizace zpětných volání snížila potřebu manuálního zaznamenávání zmeškaných hovorů.

➤ **Zlepšení spokojenosti pacientů** – Pacienti ocenili, že se jim vždy někdo ozve zpět a že nemuseli dlouho čekat na lince.

➤ **Flexibilita a škálovatelnost** – Řešení umožňuje rozšiřování služeb v budoucnu, včetně integrace digitálních kanálů, jako jsou SMS a WhatsApp.



100 % obslužených hovorů
více než 110 000 hovorů



90 000
přicházejících hovorů



více než 20 000
zpětných volání

“ „Spolupráce proběhla na vysoké profesionální úrovni a samotná implementace byla rychlejší, než jsme očekávali. Výsledky jsou vynikající – nejenže jsme efektivně vyřešili problém s odbavováním hovorů během špiček, ale zároveň jsme získali moderní systém, který nám umožňuje snadno zpětně kontaktovat klienty a poskytuje nám přehledné reporty, díky nimž můžeme neustále zlepšovat naše služby.“

Ing. Pavol Halaj

Manažer projektu implementace kontaktního centra Jessenius - diagnostické centrum a.s.



ALCASYS ALCASYS

se již více než 20 let specializuje na call centra a dodává pokročilá komunikační řešení firmám všech velikostí.

Jako integrátor poskytuje inovativní a efektivní řešení, která pomáhají firmám zlepšovat zákaznický servis a optimalizovat provozní náklady.



omni **a** OMNI-A
cx made easy

Omni-A je komplexní řešení pro efektivní zákaznickou podporu, navržené tak, aby vyhovovalo potřebám malých i velkých organizací. Tento nástroj umožňuje centralizovat komunikaci ze všech kanálů, které společnost využívá, a poskytuje jednoduchý přístup ke kompletním informacím o zákaznících. Díky možnosti přizpůsobení specifickým požadavkům a snadné integraci s interními systémy Omni-A zajišťuje rychlé a efektivní reakce zákaznické podpory. Kromě toho nabízí ucelené reporty z manažerského pohledu a zároveň zajišťuje funkční ochranu systému i citlivých údajů.

ALCASYS



ALCASYS Czech Republic, s.r.o.
Antala Staška 511/40
140 00 Praha 4



info-cz@alcasys.eu



+420 226 236 489



www.alcasys.cz