

Wind Telecom - wdrożenie dla Medycyny Rodzinnej

Wind Telecom S.A. zakończył wdrożenie systemu Contactis Health Care dla Medycyny Rodzinnej S.A. – największej sieci prywatnych poradni medycznych w kraju. System Contactis Health Care wesprze telefoniczną obsługę pacjenta i pozwoli na podniesienie jakości świadczonych usług. Platforma telekomunikacyjna Contactis Health Care to rozwiązanie dla placówek medycznych, które wspomaga pozyskiwanie pacjentów i utrzymywanie relacji z nimi.

Skuteczna obsługa pacjenta wymaga precyzyjnej wiedzy na temat jego potrzeb, historii kontaktów, preferencji dotyczących personelu oraz przyzwyczajzeń, co umożliwi sprawną jego obsługę. Proces ten wymaga systematycznego gromadzenia, analizowania i przetwarzania danych, płynących od pacjentów oraz z innych systemów informatycznych – mówi Marek Kozioł, Dyrektor ds. Klientów Strategicznych, odpowiedzialny ze strony Wind Telecom S.A. za realizację projektu w Medycynie Rodzinnej S.A.

Unikalność platformy Contactis Health Care wynika z wykorzystania zaawansowanej, automatycznej platformy głosowej (IVR) oraz aplikacji konsultanta, zintegrowanej z aktualnie wykorzystywanymi systemami wewnętrznymi (jak np. systemy rejestracji pacjentów), lub wykorzystującej dedykowany moduł aplikacji zarządzającej historią kontaktów z pacjentem oraz obiegu zleceń w systemie. Rozwiązanie to zapewnia pełny nadzór nad procesem obsługi pacjenta, udostępniając szeroki zakres raportów i analiz.

- Wysoki poziom obsługi klientów oraz inwestycje w nowe technologie to najważniejsze wyzwania zrealizowane w ramach wdrożenia systemu Contactis Health Care w Medycynie Rodzinnej. Dostosowaliśmy nasz system do specyficznych wymagań branży medycznej i zintegrowaliśmy go ze wszystkimi systemami wewnętrznymi Medycyny Rodzinnej, co pozwoli firmie na szybkie i sprawne podniesienie jakości świadczonych usług – mówi Marek Kozioł.

- Wdrożenie Contactis Health Care z pewnością wpłynie na podniesienie standardu świadczonych przez nas usług. Dzięki tej platformie nasi pacjenci będą mogli m.in.: w szybki i skuteczny sposób zasięgnąć informacji o usługach świadczonych przez firmę, zapisać się na wizytę do wybranego specjalisty, a także zamówić wizytę domową lekarza internisty lub pediatry – mówi Marcin Kwiatkowski, Dyrektor ds. Handlowych, Medycyna Rodzinna S.A.

Medycyna Rodzinna S.A.

Medycyna Rodzinna S.A. to polska firma, założona w 1998 r. Spółka jest obecnie największą siecią prywatnych poradni medycznych w kraju. W jej posiadaniu znajduje się 17 placówek w największych miastach Polski, w tym wysokospecjalizowane Centrum Diagnostyki Obrazowej AVI. Medycyna Rodzinna współpracuje ponadto z ponad 270 poradniami medycznymi w 160 miastach, świadcząc usługi, przy zachowaniu najwyższych standardów. Swoją ofertę spółka kieruje przede wszystkim do przedsiębiorstw pragnących zapewnić swoim pracownikom profesjonalną opiekę medyczną. Współpracując z PZU Życie S.A., Cigna Stu SA, Inter Polska SA i Signal Iduna SA. Medycyna Rodzinna jest również liderem biorąc pod uwagę liczbę obsługiwanych pacjentów w ramach dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych.

O Wind Telecom S.A.

Wind Telecom S.A. to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Firma dostarcza kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dostosowane do zróżnicowanych potrzeb klientów i specyfikacji branży w jakich działają.

Produkty Wind Telecom S.A. są efektem analizy potrzeb indywidualnych klienta i specyfiki jego biznesu oraz naszej innowacyjności, technologii i doświadczenia.

Wind Telecom S.A. posiada rozwiązania Contact Center bazujące na najnowocześniejszych technologiach. Dzięki sztandarowemu produktowi Contactis Contact Center, firma zapewnia pełną funkcjonalność centrum obsługi kontaktów (Contact Center) z automatycznym kolejkowaniem i

dystrybucją rozmów telefonicznych (ACD – Automatic Call Distribution), prowadzeniem interaktywnego dialogu z klientem (IVR – Interactive Voice Response) za pomocą kodów DTMF i technologii rozpoznawania mowy (ASR – Automatic Speech Recognition) dostosowanej do specyfiki języka polskiego oraz systemem prowadzenia statystyk i raportowania. Klientami Wind Telecom jest ponad 200 firm, m. in.: BOS Bank, Bank Millennium, Provident, Komenda Główna Policji, Orlen Gaz, Zakłady energetyczne – Enion, ENEA, Energa, Warszawa Teren, Stoen, ŁZE, Energia PRO, BOC Gazy, Onet.pl, GE Money Bank, Arvato Bertelsmann, AZ Soft, Sigma Bank, Centrum Telemarketingu, Teleperformance Romania, UTI Sorral Romania, KEOPS Group Romania, Delta Contact i wiele innych. Udziałowcy Spółki: European Renaissance Capital II (USA), Intel Atlantic (USA), Raiffeisen Group (Austria).