

Wind Telecom **Contactis Health Care**

Contactis Health Care

Efektywne narzędzie pracy

W wielu placówkach medycznych, pomimo wzrostu zastosowań rozwiązań teleinformatycznych wpływających na poprawę jakości komunikacji z pacjentem, podstawowym sposobem kontaktu pozostaje kontakt telefoniczny lub osobista wizyta w placówce medycznej.

W szczególności wśród prywatnych placówek medycznych, w dobie dużej konkurencyjności, pozyskanie, a następnie utrzymanie pacjenta jest bezpośrednio związane z podniesieniem poziomu obsługi, także poprzez poprawę komunikacji telefonicznej lub też wykorzystanie nowych kanałów komunikacyjnych.

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 umożliwia sprawną jego obsługę. Proces ten wymaga systematycznego gromadzenia, analizowania i przetwarzania danych, płynących od pacjentów oraz z innych systemów informatycznych.

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.

Informacje pozyskiwane dzięki platformie Contactis Health Care, w połączeniu z danymi, które są udostępniane poprzez integrację systemów, pozwalają także na podjęcie aktywnych działań w celu pozyskania nowych klientów (w tym akcji marketingowych lub windykacyjnych).

Charakterystyka Contactis Health Care

- System zoptymalizowany dla małych i średnich placówek, przygotowany specjalnie dla nich i dostosowany do ich potrzeb.
- Obsługuje tradycyjną telefonię oraz umożliwia płynną migrację do rozwiązań telefonii internetowej.
- Wspiera możliwość uruchomienia platformy pod numerem infolinii 0801.
- Jest w pełni zintegrowany z usługami telefonicznymi, faksowymi, e-mail, SMS i stronami internetowymi w zakresie powiadomień o zbliżających się terminach i zaplanowanych wizytach.
- Umożliwia ścisłą integrację z systemami wewnętrznymi.
- Opcjonalne wykorzystanie systemów nagrywania rozmów w Contactis Health Care daje pełną kontrolę komunikacji oraz zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa.
- Umożliwia realizację automatycznych akcji wydzwanianych w celu pozyskania lub zbadania zadowolenia i opinii pacjentów.
- Oferuje możliwość wdrożenia dedykowanego modułu, dostosowanego do potrzeb przychodni, zarządzającego historią kontaktów z pacjentem oraz obiegiem zleceń w systemie.

Wybrane funkcje Contactis Health Care

Centrum obsługi pacjenta udostępnione w zakresie Contactis Health Care zawiera:

- Zaawansowany moduł Interaktywnej Zapowiedzi Głosowej wspierany technologią automatycznej zamiany tekstu na komunikat głosowy do automatycznej obsługi klientów w zakresie:
 - Udzielania informacji na temat placówki medycznej – godziny pracy, gabinety lekarskie i zabiegowe, dostępność lekarzy i pielęgniarek, dyżury w szpitalach.
 - Możliwości dokonania zmiany lub sprawdzenia rejestracji do konkretnego lekarza w dostępnym terminie na podstawie otrzymanego identyfikatora cyfrowego.
 - Możliwość zweryfikowania danych i wszelkich informacji o pacjencie przechowywanych w bazie.
- System automatycznej dystrybucji połączeń gwarantujący dodzwonienie się do najbardziej kompetentnej osoby w danej chwili.
- Moduły automatycznych powiadomień pacjentów poprzez SMS, e-mail, telefon, o zaplanowanych szczepieniach, wizytach i innych spotkaniach oraz/ lub powiadomienie służb medycznych pracujących w terenie np. o rezygnacji z wizyty zgłoszonej ze strony pacjenta.
- Pełen zestaw opcji internetowych, umożliwiający kontakt z placówką służby zdrowia ze strony

internetowej, włącznie z rozmową z konsultantem w recepcji oraz możliwością pozostawiania informacji i oddzwaniania do pacjenta.

- Moduł prezentujący przed połączeniem z dzwoniącym pacjentem wybrane informacje na jego temat, co wpływa na zwiększenie indywidualnego podejścia do pacjenta.

Korzyści biznesowe dla zakładów opieki zdrowotnej

- Skrócenie czasu dostępu do informacji.
- Wzrost dostępności usług medycznych dzięki automatyzacji procesów identyfikacji pacjenta oraz automatyzacji procesu telefonicznej rejestracji do lekarza.
- Podniesienie poziomu jakości obsługi pacjenta poprzez udostępnienie nowych kanałów komunikacji.
- Poprzez wykorzystanie mechanizmu automatycznych połączeń wydzwanianych, możliwość aktywnej sprzedaży usług także dla indywidualnego klienta, do którego dotarcie tradycyjnymi metodami jest zbyt kosztowne.
- Wzrost bezpieczeństwa działalności placówki medycznej dzięki opcjonalnemu nagrywaniu treści rozmów konsultantów.
- Możliwość oparcia komunikacji na infolinii 0801, co jest pozytywnie odbierane przez pacjentów.



Wind Telecom S.A. to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Dostarczamy kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dla sektora administracji, finansów, telekomunikacji, energetyki czy przemysłu. Kapitał firmy stanowią: zaufanie ponad 200 klientów, wiedza i doświadczenie wysokiej klasy specjalistów oraz własne, innowacyjne i zaawansowane technologicznie produkty i rozwiązania. Naszą przewagą konkurencyjną jest elastyczność dostarczanych rozwiązań oraz wsparcie klientów, także w zakresie konsultacji, na etapie przygotowania do projektu.

Bierzemy udział tylko w projektach przynoszących wymierne korzyści naszym klientom.

Wind Telecom S.A.

Siedziba główna

ul. Jasnogórska 44
31-358 Kraków
tel.: +48 12 374 11 00
fax: +48 12 626 05 87

Wind Telecom S.A.

Oddział Warszawa

Al. Jerozolimskie 125/127
02-017 Warszawa
tel.: +48 22 437 99 70
fax: +48 22 621 26 61

Wind Telecom S.A.

Oddział w Rumunii

2nd Traian Str. F1 Bldg
1st St, 13th Flat
030574 Bukarest, Romania
tel./fax: +40 21 323 31 28

Wind Telecom S.A.

Dane rejestracyjne Spółki

ul. Strażacka 81
43-382 Bielsko-Biala, Polska