

SERVICIOS SANITARIOS

El problema

Para clínicas, centros de salud y otros pequeños centros especializados en este campo, la comunicación es un punto clave para proporcionar el correcto cuidado a sus pacientes. Las inmensas facilidades que ofrecen los servicios de emergencia requieren de una gran capacidad para priorizar y enrutar constantemente las llamadas, con el fin de ocuparse de ellas de inmediatamente y en base a su urgencia. Las llamadas deberían poder localizar al personal médico o acceder a la información rápida y fácilmente, sin largas esperas o buzones de voz complejos.

Los sistemas telefónicos tradicionales no pueden ofrecer el servicio personalizado que asegura un nivel más alto de cuidado y que incrementa la confianza y fidelidad de los clientes. Estos sistemas por sí solos no pueden acceder a los datos de los pacientes, como su historial médico, la cobertura de su seguro o el médico que les atiende habitualmente; contestar al teléfono se ha convertido en una actividad cada vez más importante y exigente. Requiere de personal que atienda las llamadas, que puede padecer trabas, y un ordenador para acceder a la agenda y los datos de los pacientes, corriendo el riesgo de que el teleoperador se sature y disminuya su nivel de productividad. ¿Cómo pueden resolver este tipo de centros este problema, tal y como se incrementan constantemente los costes administrativos y quirúrgicos?



7



La solución telefónica IP

Vertical ofrece a este tipo de empresas soluciones que integran el sistema telefónico tradicional con los datos, utilizando la tecnología VoIP, aumentando la productividad, la satisfacción de los pacientes y la eficacia administrativa. Vertical transforma su sistema telefónico en una herramienta avanzada de comunicación que integra sus ordenadores y sus teléfonos para proporcionar un aumento en la eficacia de sus llamadas atendidas, que maximizan el valor de sus inversiones, tanto en los teléfonos existentes como en su equipo de trabajo.

Visualización del estado en tiempo real de todas las líneas y extensiones.

Histórico global y pormenorizado de toda la actividad de los usuarios del sistema (SQL).

Gestión de los usuarios mediante múltiples perfiles, desde administrador a usuario base.

Operadoras automáticas multinivel según número marcado, DTMF (selección mediante tonos), prefijo del llamante (multilingüe), etc.

Recepción de las llamadas mediante colas (enrutamiento según algoritmos inteligentes, estadísticas gráficas en tiempo real, grabación automática o bajo demanda, supervisión mediante escucha o participación,...).

Fácil enlace con software de gestión (Microsoft Outlook y Dynamics CRM, etc.), gracias a su arquitectura basada en estándares de mercado.



Funcionalidades avanzadas

