



Медицинский практикум ITMed 2020

Организатор:



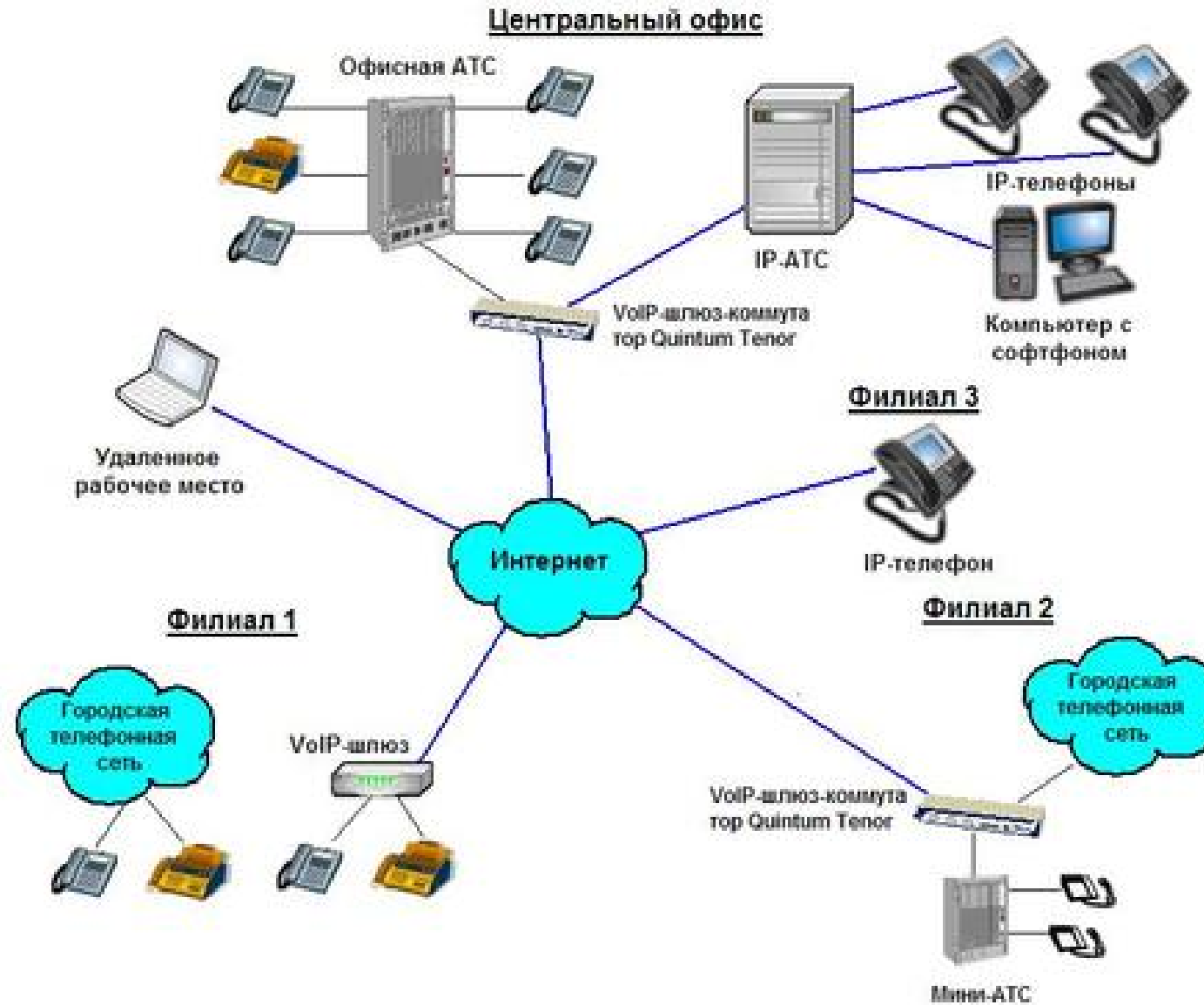


Как выстроить клиентоориентированную коммуникацию с пациентами при помощи возможностей современной телефонии и колл-центров



Какие проблемы часто возникают с телефонией в медицинских учреждениях:

- Неэффективная регистратура
- Отсутствие централизованного приема звонков
- Сложно запоминаемый номер
- Занятость телефонных линий
- Регистратура не видит звонки в реальном времени, не может планировать количество персонала
- Отсутствие контроля операторов
- Нет информации о позиции вызова в очереди
- В конфликтной ситуации не прослушать звонок
- Пациенты записываются, а в итоге не приходят
- Устаревшая АТС и отсутствие запчастей к АТС
- Сложность переноса телефонных номеров при физическом переезде сотрудников





Организация колл-центра:

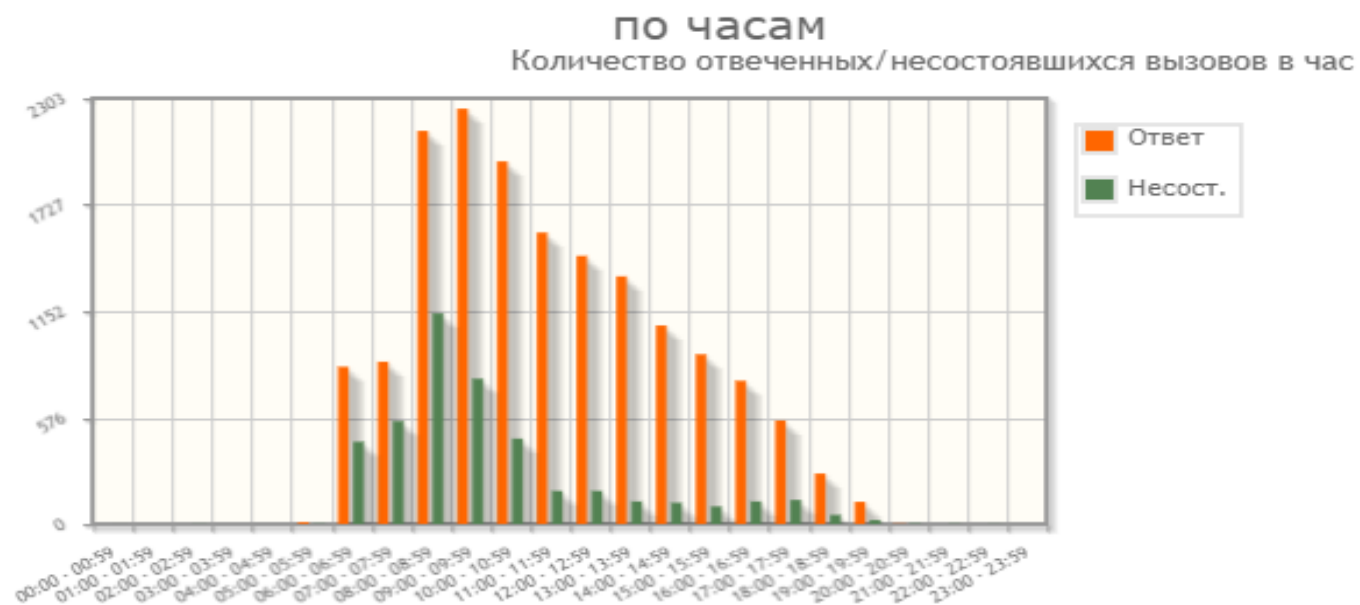
- Организация размещения операторов колл-центра
- Аппаратная часть: IP телефоны, ПК с гарнитурой, VoIP шлюзы
- Схема маршрутизации телефонных потоков
- Схема IVR меню
- Настройка графика работы по времени и дням недели
- Интеграция с МИС



Преимущества внедрения колл-центра:

- Многоканальные красивые телефонные номера
- Очередь вызовов
- Определение времени ожидания
- Статистика работы колл-центра

6707777





Преимущества внедрения колл-центра:

- Запись разговоров
- Сокращение времени обработки звонка
- Оповещение о записи на прием
- Приоритезация звонков
- Бесплатный вызов 8-800
- Коллтрекинг



2018-04-03 12:48:35	● Отвечено	78123364621	78126700111	01:27	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:44:24	● Отвечено	79118307432	78126700111	00:19	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:42:45	● Отвечено	78123364621	78126700111	04:11	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:35:32	● Отвечено	79111501101	78126700111	01:35	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:30:55	● Отвечено	79216494596	78126700111	01:04	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:29:29	● Отвечено	79817139695	78126700111	02:56	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:28:23	● Отвечено	79217659193	78126700111	01:04	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:27:28	● Отвечено	79817139695	78126700111	01:27	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:25:55	● Отвечено	79216332889	78126700111	00:44	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:24:33	● Отвечено	78129052903	78126700111	02:32	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:22:50	● Отвечено	79650151021	78126700111	02:03	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:21:28	● Отвечено	79112908671	78126700111	02:32	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:19:46	● Отвечено	79811545826	78126700111	01:53	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:16:08	● Отвечено	79811545826	78126700111	02:03	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:05:22	● Отвечено	79119414229	78126700111	01:07	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 12:00:34	● Отвечено	79533541698	78126700111	02:34	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 11:58:14	● Отвечено	79111671889	78126700111	01:00	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇
2018-04-03 11:57:48	● Отвечено	79119999711	78126700111	01:24	Queue	SIP	SIP	▶ ⬇



Дополнительный функционал телефонии медицинского учреждения :

- Конференции
- Гибкий перевод вызовов
- Переадресация
- Организация очереди звонков
- Настройка графика работы по времени и дням недели
- Автоинформатор в нерабочее время
- Запись вызовов
- Прием факсов на e-mail



Преимущества внедрения IP телефонии:

- Объединение в единую АТС всех филиалов учреждения
- Гибкость масштабирования
- Короткая внутренняя нумерация
- Легкий перенос абонентов внутри учреждения
- Быстрый доступ к необходимому отделу
- Статистика вызовов
- Хорошая совместимость устройств
- Оптимизация затрат



Интеграция с внешними системами

AMI — мощный и удобный программный интерфейс (API) Asterisk для управления системой из внешних программ. В дополнение к AMI, часто используется AGI — это интерфейс для запуска внешних приложений, управляющих каналом Астериска в рамках конкретного вызова.

Благодаря AMI внешние программы могут осуществлять соединения с Астериском посредством TCP протокола, инициировать выполнение команд, считывать результат их выполнения, а так же получать уведомления о происходящих событиях в реальном времени. Этими механизмами можно пользоваться, например в следующих случаях:

- Необходимо узнать состояние системы
- Количество активных абонентов
- Выполнять команды CLI удаленно
- Улучшить хранение CDR
- ... и пр. и др. и т.п.

AMI часто используют для интеграции с бизнес-процессами и системами, программным обеспечением CRM (Customer Relationship Management — управление взаимодействия с клиентами). Он также может применяться для разнообразных приложений, таких как программы автоматического набора номера и системы click-to-call (звонок-по-щелчку).



Спасибо за внимание!



КОМФОРТЕЛ
современный оператор связи

+7 (812) 670-00-00
comfortel.pro