



BCS CUP



Le applicazioni BCS CUP sono state studiate espressamente per le aziende sanitarie sia pubbliche che private e permettono di migliorare i rapporti con i propri utenti e di ottimizzare e l'utilizzo delle risorse.

Le applicazioni sono completamente modulari e possono essere combinate in modo da soddisfare le esigenze dei singoli istituti secondo le specifiche necessità. Inoltre l'elevata flessibilità della piattaforma BCS consente di personalizzare le applicazioni in modo da adattarsi perfettamente agli specifici processi e di evolvere seguendo l'evoluzione dell'azienda.

Prenotazione con Operatore

L'utilizzo delle più efficaci tecniche di gestione delle chiamate in arrivo (accoglienza, accodamento, skill based routing, richiamata, operatori di supporto) consente di massimizzare l'efficacia del personale impegnato nel servizio di prenotazione e di conseguenza di ridurre i tempi di attesa e fornire un servizio migliore all'utenza.

Il completo set di statistiche a disposizione permette sia di monitorare in tempo reale il servizio offerto che e di analizzarlo in dettaglio su base storica.

Prenotazione Automatica

Grazie alle doti di elevata flessibilità del motore IVR Infovox e alla possibilità di integrazione con il sistema di gestione delle prenotazioni esistente è possibile fornire un servizio automatico che consenta, 24 ore su 24, all'utente di effettuare autonomamente le operazioni più semplici (es. cancellazione, richiesta spostamento).

Particolari classi di utenza (medici di base e farmacie) possono essere in grado di richiedere prestazioni in automatico e per casi più complessi può essere richiesto di essere passati o richiamati da un operatore.

Conferma appuntamento

Il sistema provvede automaticamente ad avvisare l'utente dell'approssimarsi della data per cui ha effettuato una prenotazione chiedendo la conferma dell'appuntamento.

L'avviso può avvenire via SMS e/o chiamata vocale con messaggi registrati o sintetici ma è anche possibile utilizzare FAX ed e-mail. In ogni caso viene registrata la conferma dell'appuntamento oppure la sua cancellazione o richiesta di spostamento.

L'integrazione con il sistema della prenotazione garantisce che i dati siano sempre aggiornati.

Servizio Informazioni

Tramite il motore IVR interattivo, eventualmente integrato con il sistema informativo aziendale, è possibile fornire all'utenza una serie di informazioni sia statiche (servizi offerti, orari, indirizzi, convenzioni, etc.) che dinamiche (eventi particolari, scioperi, novità etc.) 24 ore su 24 e senza intervento da parte degli operatori.

E' possibile anche eseguire campagne informative attive verso l'utenza per particolari informazioni (screening popolazione, campagne preventive etc.).

Reperibilità

E' uno strumento che consente di mettere in contatto automaticamente le chiamate di emergenza verso il personale reperibile (guardia medica, tecnici etc.) più opportuno.

La chiamata in ingresso viene smistata sulla base dell'area da cui proviene, del tipo di emergenza e dell'istante in cui si verifica tenendo conto del calendario del personale reperibile.