



BCS REPERIBILITA'



Nella gestione di un servizio critico che deve essere disponibile 24 ore su 24 è di fondamentale importanza garantire che la richiesta di aiuto siano inviate rapidamente al personale reperibile più adatto e assicurando la presa in carico della richiesta. L'applicazione BCS reperibilità include tutte le funzioni necessarie per realizzare un servizio di qualità.

Settore sanitario, gestione servizio di guardia medica, gestione reperibilità personale medico, paramedico e tecnico.

Assistenza tecnica, sistemi mission critical, impianti a ciclo continuo, servizi di assistenza tecnica e di soccorso.

Emergenze, allarmi intrusione, allarmi incendio, blocco ascensori, allarmi ambientali, eventi atmosferici.

Utilities: Guasti rete GAS, acqua, elettrica, telefonica, personale riserva.

Distribuzione efficace delle richieste

La richiesta di aiuto in arrivo viene assegnata al reperibile più adatto sulla base di parametri quali: zona in cui è richiesto l'intervento tipo di richiesta e skill necessari calendario disponibilità reperibili carichi di lavoro (richieste già smistate)

Multimedialità e integrazione

La piattaforma BCS consente di gestire richieste di aiuto telefonico, ma anche provenienti via mail, SMS o FAX. Grazie all'apertura dello strumento è possibile l'integrazione con sistemi di supervisione per automatizzare la richiesta di intervento (su allarme o soglia) e permettere di avvisare il reperibile senza bisogno di intervento umano.

Presa in carico ed escalation

Il sistema assicura che la richiesta di aiuto sia presa in carico dal reperibile chiedendone esplicita conferma. In caso il reperibile non sia raggiungibile o non accetti la presa in carico, la richiesta viene assegnata al livello successivo in modo da garantirne la presa in carico.

Registrazione richieste

Il sistema tiene traccia di tutte le richieste registrando tutti i dati e le conversazioni telefoniche associate. Tali dati sono disponibili all'amministratore del sistema sia per finalità di analisi statistica del servizio offerto che ai fini di prova in caso di contestazioni

ID_Periodo	Dal	Date Ore	Al	Alle Ore
1	01/01/1999		07/01/1999	
2	08/02/1999		14/02/1999	
3	21/02/1999	12.00.00	28/02/1999	12.30.00
4	03/03/1999		10/03/1999	
5	17/03/1999	10.30.00	24/03/1999	23.00.00
6	24/03/1999	23.00.00	30/03/1999	12.30.00