



CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

A Twoja Klinika? ilu dziennie traci pacjentów?

NASO CC

Oferta dla Klinik, Szpitali, Przychodni



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



SILICAR

3CX



ANDROID



CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

- Czy jesteś pewien, że każdy PACJENT dzwoniący do Twojej Kliniki / Przychodni został obsłużony? A ile jest dziennie, tygodniowo, miesięcznie jest takich przypadków?
- Czy Rejestracja odbiera każdy telefon? A jeśli wszyscy są zajęci bieżącą obsługą pacjentów czy ktoś oddzwania na nieodebrane połączenia?
- Jak dużo dziennie i w jakich godzinach jest połączeń z Rejestracją?
- Czy pracownicy Rejestracji wiedzą do kogo mają oddzwonić i czy już ktoś tego wcześniej nie zrobił?

Poznaj odpowiedzi na te pytania i wypróbuj bezpłatnie przez 14 dni system **NASO CC** kompatybilny z centralą telefoniczną w Twojej Klinice!

Pobierz **NASO CC**



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



3CX



ANDROID



CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

Na te i wiele innych pytań odpowie NASO **CC**, którego głównym zadaniem jest:

- eliminacja nieodebranych połączeń. Każdy numer który nie uzyskał połączenia z Rejestracją wyświetli się na liście utraconych kontaktów i zniknie z tej listy w przypadku oddzwonienia lub ponownego kontaktu Pacjenta z sukcesem. Brak efektu dublowania tzn. oddzwonienia kilku osób do tej samej osoby.
- informacja na temat dzwoniącego numeru (karta pacjenta): prezentacja dowolnych informacji np. nazwiska lekarza prowadzącego wraz ze specjalizacją, daty umówionych wizyt, daty ostatnich wizyt czy abonament czy wizyta płatna etc.
- kanał SMS dla pacjentów w cenie rozwiązania (np. potwierdzenie umówionej wizyty, przypomnienie o umówionej wizycie, odwołanie wizyty)
- kontrola czasu pracy stanowisk Rejestracji, wraz ze statusem (aktywny, przerwa). Wybranie statusu „przerwa” nie kieruje do tego pracownika połączeń.
- możliwość monitorowania dowolnej liczby telefonów komórkowych (statystyki połączeń) wraz z możliwością nagrywania prowadzonych rozmów.
- raporty (gotowe, zdefiniowane i ad-hoc)
- monitorowanie on-line przez WWW pracy Rejestracji



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



3CX



ANDROID





CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

Przedmiot oferty

Przedmiotem oferty autorskie oprogramowanie firmy CTI Solutions służące do telefonicznej obsługi pacjentów poprzez zautomatyzowanie kompleksowych usług, obsługa umawiania wizyt poprzez SMS (również odwoływanie wizyt), ważne informacje do pacjentów SMS, pełna obsługa ruchu telefonicznego recepcji wraz z optymalizacją VIP oraz nagrywaniem rozmów. Pełna integracją z centralą telefoniczną.

- Oprogramowanie Naso **CC** :
 - Naso CC Agent – aplikacja rejestracji dla systemu Contact Center
 - Naso CC Supervisor – aplikacja supervisora dla systemu Contact Center
 - Naso CC Dashboard – aplikacja statystyk on-line na duży ekran (monitor/telewizor)
 - Naso CC Mobile Smartfon – aplikacja statystyk z możliwością rejestracji rozmów komórkowych
- Oprogramowanie Chromis **REC** – zarządzanie nagraniami rozmów z wyznaczonych linii telefonicznych oraz smartfonów komórkowych.



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



3CX



ANDROID



CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

Status telefonu

Informacje o kliencie

Historia połączeń klienta

„dymek” z powiadomieniem o połączeniu

Polaczenie przychodzące
502 306 100
M Piotr CTI Solutions

Informacja: ->
Ostatnie połączenie z tym numerem:
Wychodzące - 27/12/2016 12:38 (odebran..

<http://www.ctisolutions.pl>





CTI Solutions

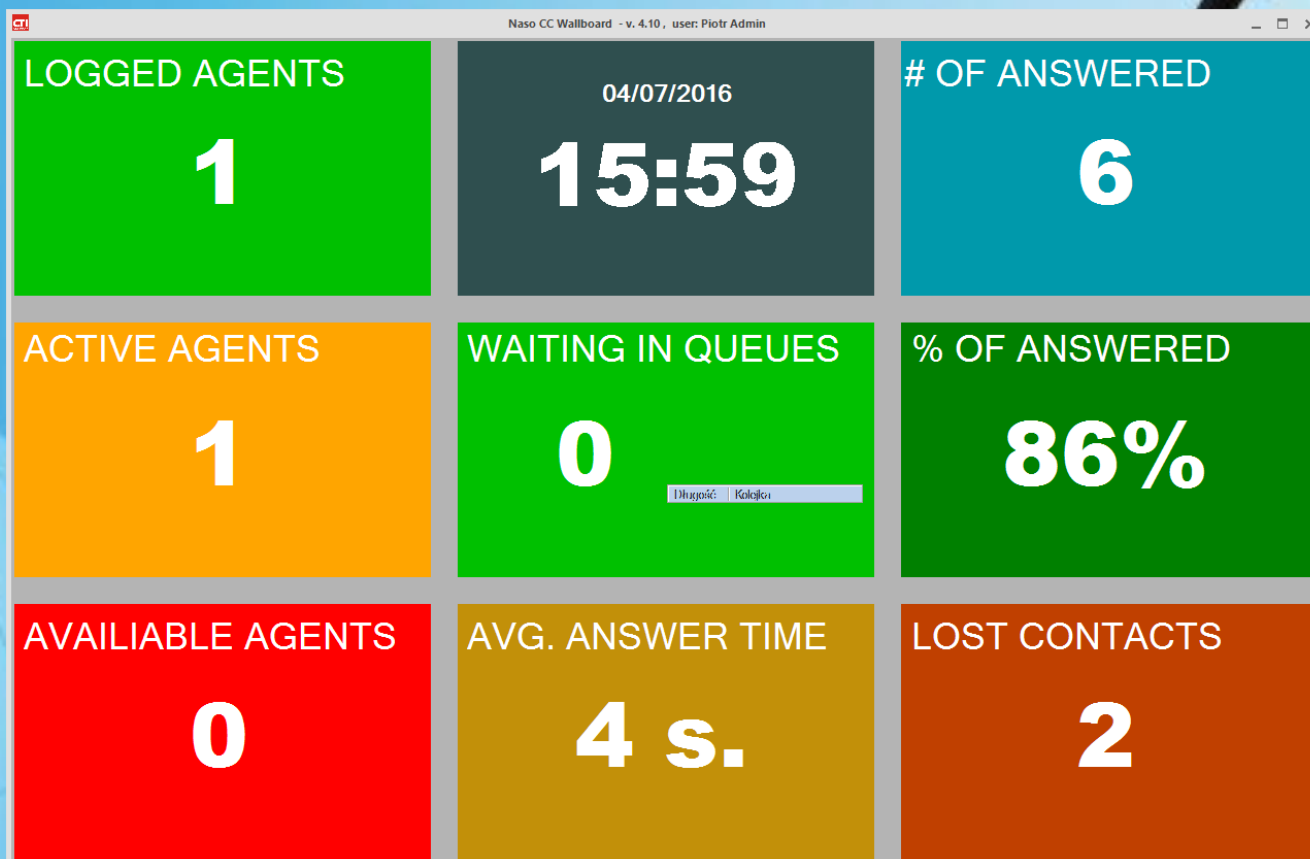
ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

- **NASO CC Dashboard** – prezentacja kolejki osób oczekujących na połączenie, osób aktualnie rozmawiających z rejestracją, ilości nieodebranych połączeń, średni czas oczekiwania pacjenta na połączenie z rejestracją, ilości odebranych połączeń na przestrzeni dnia etc.
 - licencja **NASO CC Dashboard**



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



SIPICAR

3CX



ANDROID



CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

- **Chromis REC (zarządzanie nagraniami rozmów):**

(do wyboru wariant na ilu wewnętrznych ma działać nagrywanie) np.

- max do 16 wewnętrznych
- max do 32 wewnętrznych
- i więcej ...

- **Główne cechy Chromis REC:**

- nagrywanie rozmów w skompresowanym i szyfrowanym formacie, z kontrolą dostępu tylko przez uprawnione osoby
- łatwa archiwizacja nagrań poza centralą w skompresowanym formacie (oszczędność miejsca)
- natychmiastowy dostęp do nagrań bezpośrednio z poziomu zarejestrowanego połączenia w NASO **CC**
- dodatkowy dostęp poprzez przeglądarkę internetową ad-hoc



Panasonic

SIEMENS

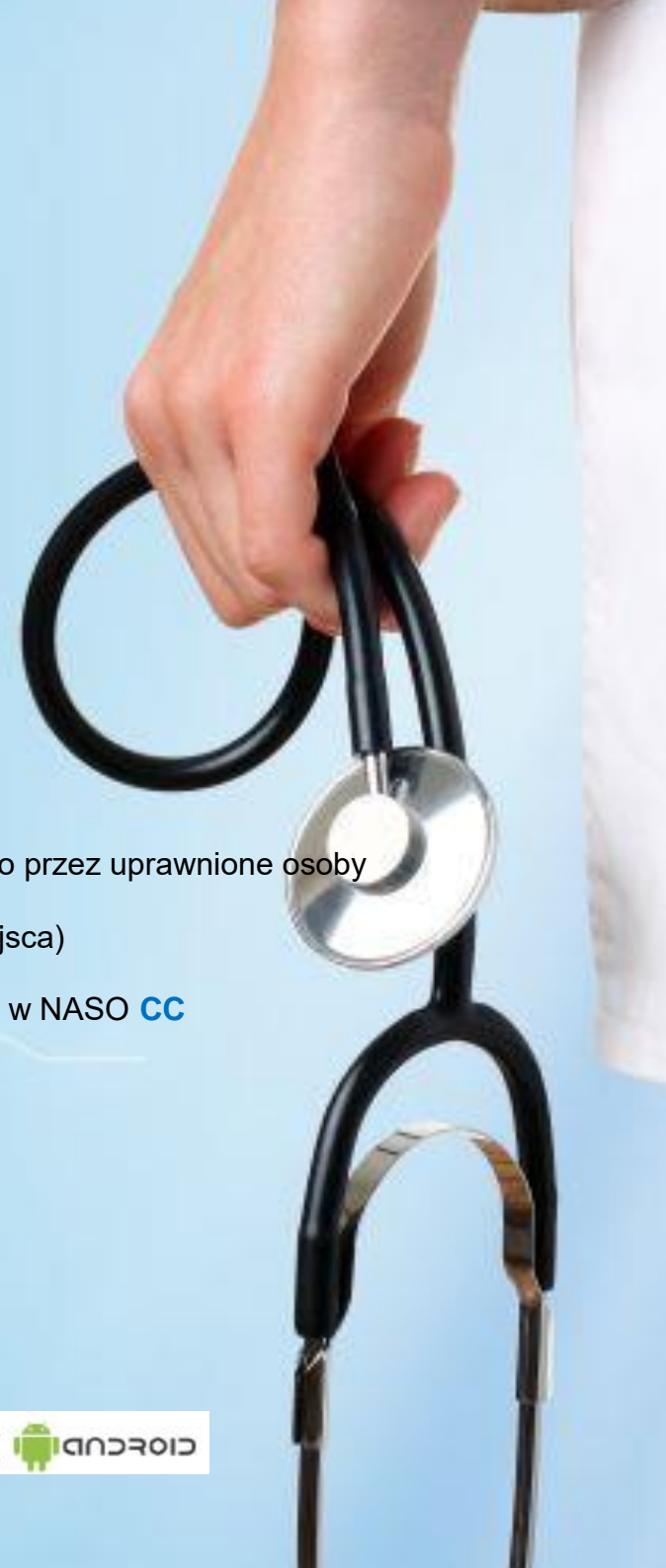
Alcatel-Lucent



3CX



ANDROID





CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

- **GRAMMA IVR:**

- **GRAMMA IVR** idealnie sprawdza się w obsłudze dużej ilości połączeń telefonicznych od PACJENTÓW, dzięki temu można zredukować koszty oraz poprawić ich obsługę. IVR często jest używany również do rozszerzenia czasu obsługi do trybu 24/7.
- Nasze oprogramowanie pozwala na ulepszenie obsługi PACJENTA oraz zmniejszenie kosztów tej obsługi, ponieważ na zapytania PACJENTÓW można odpowiedzieć bez potrzeby angażowania czasu pracy człowieka lub od razu tak przekierować połączenie, by trafiło do ZESPOŁU z odpowiednimi kompetencjami. Jeśli PACJENT nie uzyska odpowiedzi na swoje pytanie lub będzie potrzebował bardziej szczegółowej odpowiedzi, połączenie z nim może zostać przekierowane do innego agenta. To powoduje, że agent ma więcej czasu na bardziej złożoną obsługę taką jak: up-selling, cross-selling (np. dodatkowe usługi Kliniki / Przychodni).
- **GRAMMA IVR** znajduje również zastosowanie w identyfikacji i segmentacji dzwoniących. Identyfikacja pozwala na dopasowanie obsługi dzwoniącego na podstawie jego profilu. Dzwoniący ma do dyspozycji wiele opcji, może zaczekać w kolejce (gdy wszystkie linie do doradców są zajęte), może wybrać serwisy automatycznej obsługi lub wyrazić prośbę o kontakt do niego w innym terminie (na numer telefonu z którego dodzwonił się na infolinię). **GRAMMA IVR** może uzyskiwać dane z innych systemów oraz dołączyć te dane do połączenia w celach dokładnej identyfikacji lub autoryzacji dzwoniącego. Dodatkowe informacje mogą zawierać numery kont, informacje osobiste, hasła oraz informacje biometryczne.
- **GRAMMA IVR** pozwala również na ustalanie stopnia ważności poszczególnym połączeniom. W systemach gdzie klienci mają różne statusy, system IVR może nadać takiemu połączeniu osobny priorytet (np. VIP), a potem przerzucić takie połączenie na początek kolejki. Priorytetyzację można również stosować na podstawie wybranego numeru telefonu przez klienta / pacjenta.



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



3CX



ANDROID



CTI Solutions

ul..Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

- Dodatkowo **GRAMMA IVR** może integrować się z bazami danych, gdzie może dołączyć szczegółowe wykazy z informacjami o połączeniu. Takie informacje można wykorzystać do tworzenia raportów, przeprowadzania audytów lub do lepszego wykorzystania IVR-a.
- **GRAMMA IVR** może służyć również do automatycznego zadawania pytań, na które odpowiedzi mogą być dla PACJENTÓW mało komfortowe w przypadku zadawania ich przez agentów bezpośrednio. W niektórych przypadkach **GRAMMA IVR** może być wykorzystana również podczas stosowania ankiet. Po serii pytań bezpośrednich agent przekierowuje połączenie do systemu, gdzie **GRAMMA IVR** zada odpowiednie pytania i zarejestruje odpowiedzi.
- **GRAMMA IVR** pozwalają na anonimowy dostęp do danych. Kliniki i szpitale używają **GRAMMA IVR** która pozwala dzwoniącym anonimowo otrzymać wyniki badań i testów. Taka informacja łatwo mogłaby zostać przekazana osobiście podczas wizyty klienta, jednak **GRAMMA IVR** pozwala zachować anonimowość i uniknąć zawstydzienia przy odbiorze wrażliwych danych. Każdemu PACJENTOWI nadawany jest indywidualny kod dzięki, któremu otrzymuje dane przeznaczone dla niego poprzez telefon.



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



3CX



ANDROID



CTI Solutions

ul. Siłaczki 3/9 lok. 222

02-495 Warszawa

tel. +48 22 211-22-99, email: biuro@ctisolutions.pl <http://www.ctisolutions.pl>

NIP: 951-164-71-96

Licencjonowanie:

Ceny licencji zawierają 12 miesięcy bezpłatnych aktualizacji oraz wsparcia email. Po okresie 12 miesięcy albo pozostajemy z bieżącą posiadaną wersją i dalej ją użytkujemy albo wykupujemy aktualizacje i wsparcie email na kolejne 12 miesięcy za 25% wartości posiadanych licencji.

Wsparcie Help Desk / SLA:

Standardowo zakupione licencje posiadają 12 miesięczne wsparcie pomocy technicznej Help Desk poprzez e-mail pomoc@ctisolutions oraz aktualizacje CTI Solutions Update. Istnieje możliwość wykupienia indywidualnego wsparcia SLA.

Termin realizacji projektu:

Średni czas realizacji wdrożenia przedstawionej oferty uzależniony jest od ostatecznych ustaleń i przeciętnie wynosi od 5-10 dni roboczych. Dokładny czas realizacji zostanie określony po ostatecznym określeniu wszystkich szczegółów projektu.

Kontakt

Piotr Okrasa

e-mail: piotr.okrasa@ctisolutions.pl

tel. +48 783 557 914 +48 22 211 22 99



Panasonic

SIEMENS

Alcatel-Lucent



3CX



ANDROID