

comping_ ContactInCloud case study

Klaster medicinskog turizma

Klaster medicinskog turizma je generator razvoja zdravstvenog i medicinskog turizma te posrednik prema inozemnim tržištima. Okuplja vodeće stručnjake iz područja medicine, turizma i srodnih djelatnosti koji svojim iskustvom i znanjem žele unaprijediti postojeće institucije i gospodarske subjekte, a sve s ciljem unapređenja kvalitete i zajedničkog nastupa na međunarodnom tržištu.

Uz to Klaster medicinskog turizma kao svojevrsan servis u suradnji sa svojim strateškim partnerima osigurava povoljnije uvjete nabave i usluga, organizira edukacije te promiče interese svojih članova.

Izazovi

Klaster medicinskog turizma osnovan je 2010 g. s ciljem zajedničkog nastupa na inozemnim tržištima. Na samom početku s devet osnivača, no ubrzo se uz brojne kampanje i konferencije o značaju sinergije medicine i turizma broj značajno uvećava. Postavljena su dva velika izazova: konkurirati zemljama koje su poznate po medicinskom turizmu te koje subvencioniraju takav sektor i smanjiti nepovjerenje dijela struke u razvoj medicinskog turizma i u Hrvatskoj. Većina aktivnosti koje provodi Klaster medicinskog turizma odvija se putem web stranica ili telefonske komunikacije zaposlenika s potencijalnim korisnicima usluga. Zaposlenici Klastera medicinskog turizma pružaju informacije i pomoć pri odlučivanju za svakog potencijalnog gosta. Zbog povećanog broja upita o uslugama u Hrvatskoj, Klaster medicinskog turizma bio je primoran poboljšati učinkovitost u radu s njegovim korisnicima. Takvo okruženje je potaklo ideju o jedinstvenom kontaktnom centru kao mogućem rješenju za poboljšanje učinkovitosti Klastera medicinskog turizma. Klaster medicinskog turizma njeguje strategiju uspostave usluga za pojedinačnu ili grupnu rezervaciju određenih medicinskih usluga te ostalih popratnih usluga: transport, transfer, smještaj i slično. Uspostavom inovativnog kontaktnog centra realizirala bi se jedinstvena kontakt točka za sve pružatelje usluga zdravstvenog turizma te potencijalne klijente njihovih usluga.



Vizija: Klaster medicinskog turizma ima za viziju učiniti Hrvatsku globalno poznatom destinacijom za zdravstveni i medicinski turizam, te objediniti cjelokupnu ponudu i potražnju medicinskih i turističkih objekata kako bi se postiglo formiranje novih vrijednosti u Hrvatskoj.

Misija: Pružanje usluga i unapređenje poslovanja medicinskih i turističkih subjekata, njihovo povezivanje i formiranje proizvoda novih dodanih vrijednosti. Realizacija usluga ulaska na nova (domaća i strana) tržišta uz stvaranje poslovnih kontakata i pridobivanje novih klijenata.

Rješenje

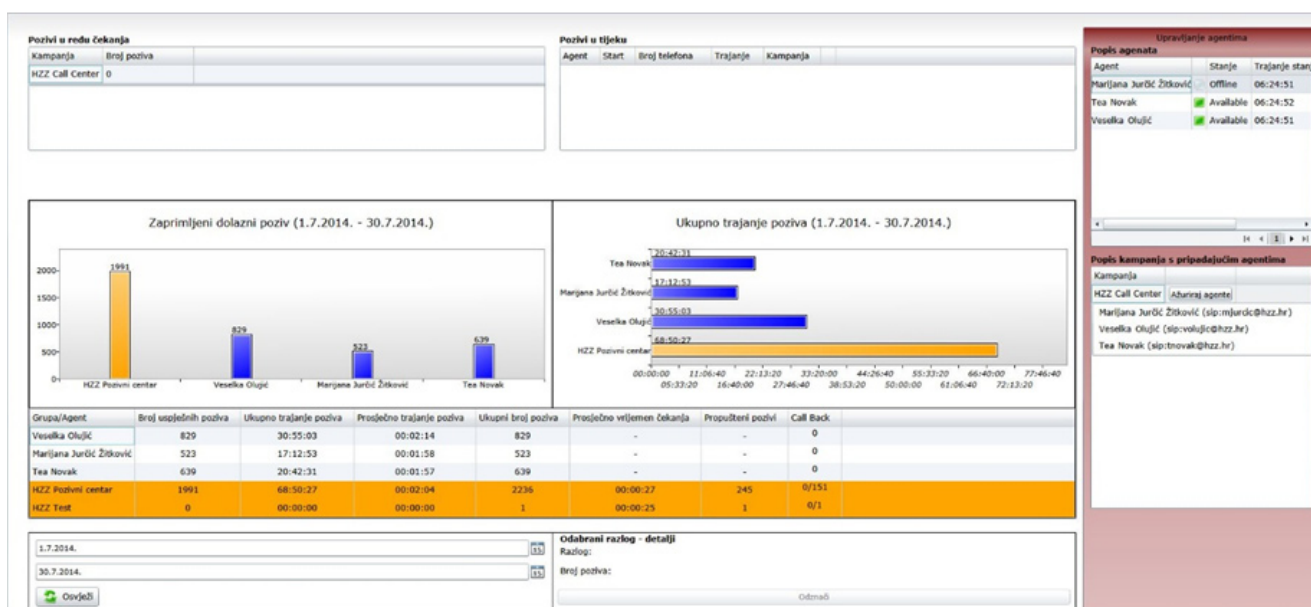
Kontaktni centar unutar Klastera medicinskog turizma potpomaže u poboljšanju kvalitete uz kontrolu operativnih troškova. Automatizacija različitih komunikacijskih kanala jedna je od najvažnijih aktivnosti koja unaprjeđuje učinkovitost u svakodnevnom radu. Ulazak Hrvatske u Europske unije izravno je povezan uz ovu platformu, jer klijenti iz Europske



unije mogu koristiti svoje zdravstveno osiguranje za pokrivanje troškova liječenja u RH. U skladu s misijom,

vizijom i strateškim ciljevima, Klaster medicinskog turizma je poboljšao komunikaciju s pružateljima i primateljima usluga. Cilj je bio organizacija koja prisvajajući nove tehnologije i načine izvođenja, dizajnirane za efikasnu organizaciju procesa odgovaranja i vođenja komunikacije s korisnicima, povećava i zadovoljstvo klijenata te internu operativnu efikasnost. Rješenjem su pokriveni scenariji dolaznih i odlaznih poziva u

kontaktnom centru koji ne zahtijeva zasebnu telefonsku infrastrukturu kao što su telefonske centrale, nego isključivo pristup Internetu. Kod zaprimanja dolaznog poziva djelatnik Klastera medicinskog turizma u realnom vremenu dobiva sve informacije o pozivatelju (ime i prezime, kontakt podatke, usluge i dr.) te se na taj način priprema za razgovor s klijentom, a na temelju prethodnih poziva predviđa razloge novog poziva. Na jednostavan i brz način djelatnik unosi sve potrebne podatke o pozivu i po potrebi kreira tretman koji se prosljeđuje na daljnju obradu. Svi korisnici sustava u svakom trenutku imaju uvid u informacije i pozive klijenata te detalje poziva npr. s kime je korisnik razgovarao, što je dogovoreno i dr. Također svi korisnici sustava, ovisno o danim pravima, imaju uvid u klijentske tretmane, status obrade, kada su riješeni i tko ih je rješavao. I sve ostale funkcionalnosti kontaktnog centra sadržane su u rješenju koje Comping nudi: IVR, snimanje poziva, upravljačko sučelje, automatsko pozivanje propuštenih poziva, mogućnost raznovrsnih izvještaja... Dobivena izvješća, nadzorne ploče i grafovi omogućuju daljnje poslovno odlučivanje. Kontakt centar baziran je u potpunosti na "Cloud" tehnologiji što omogućava brzo i učinkovito komuniciranje agentima u Klasteru medicinskog turizma bez obzira na lokaciju na kojoj se trenutno nalaze.





Koristi

Implementacija kontaktnog centra u Klasteru medicinskog turizma donosi sljedeće koristi:

- + Poboljšanje komunikacije s postojećim i budućim klijentima,
- + Omogućuje cjelokupno upravljanje pozivima prema pozivnom centru i iz kontaktnog centra,
- + Sveobuhvatni pregled detalja o klijentima,
- + Automatsko prepoznavanje pozivatelja po broju telefona sa kojeg se poziva,
- + Automatsko otvaranje podataka o pozivatelju,
- + Jednostavniji pristup informacijama na način da svaki pozivatelj dobiva pravovremeni odgovor na postavljeno pitanje,
- + Unaprjeđivanje te pružanje ujednačene kvalitete informacija tražitelja usluga, bez obzira od kuda zovu ili na bilo koji drugi način kontaktiraju Klaster medicinskog turizma,
- + Minimiziranje broja propuštenih poziva, te eliminacija čekanja informacija, odnosno povećanje dostupnosti automatskim pozivanjem propuštenih poziva,
- + Uspostavljanje kontakta upotrebom komunikacijskih kanala bliskih klijentu,
- + Omogućena komunikacija s osobama koje su najbolje upućene u pojedina područja kroz raspoređivanje u odgovorne grupe po vještinama pružatelja usluga,
- + Povećanje profitabilnosti usluge i njeno praćenje preko raznih izvještaja,
- + Dubinska analiza podataka koristeći moćne izvještajne alate,
- + Centralni jedinstveni sustav – multinacionalno korištenje,
- + Jednostavan i brz nadzor rada kontaktnog centra korištenjem upravljačke ploče.

