

## Settore sanitario: come può migliorare la qualità del servizio

Migliorare la qualità del servizio e aumentare il numero di prenotazioni presso la struttura: questi gli obiettivi della casa di cura Le Terrazze di Cunardo, in provincia di Varese. Grazie alle soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) per le comunicazioni telefoniche di PhonEtica, la clinica è riuscita a ridurre il numero di chiamate perse dirette al proprio CUP (Centro Unico di Prenotazione). Vediamo come.

### Il servizio in 'overflow' per ridurre i tempi di attesa al telefono

L'esigenza di rivolgersi a un outsourcer specializzato è nata a seguito della constatazione che una discreta percentuale delle chiamate in ingresso al CUP incontrava tempi di attesa elevati o andava persa, poiché lo stesso personale addetto alla gestione delle richieste di appuntamenti per esami e visite mediche si occupava, nel contempo, di seguire anche il servizio di Accettazione.

In risposta all'esigenza appena descritta, dal mese di luglio 2008 PhonEtica ha attivato un servizio di CUP in overflow per la gestione delle chiamate in esubero dirette al centro prenotazioni della clinica varesina. Attraverso tale servizio, gli operatori del Centro Servizi milanese che rispondono a tutte le chiamate in esubero, raccolgono direttamente la segnalazione sul tipo di esame o di visita che il chiamante desidera prenotare e compilano un form, sul sito web di Le Terrazze, con nome, cognome, telefono e numero di ricetta del paziente.

Tale form viene, quindi, inoltrato alla clinica, dove personale incaricato procede a registrare la prenotazione e successivamente a richiamare il paziente -il giorno e l'ora indicati da quest'ultimo all'operatore del Centro Servizi milanese- per fissare l'appuntamento.

Una procedura simile viene applicata dal personale di PhonEtica anche per le variazioni e per le disdette delle prenotazioni.

# [PhonEtica]

OUTSOURCING NELLE COMUNICAZIONI

Gli operatori rispondono anche alle domande dei pazienti sulle tempistiche di ritiro degli esiti, sulle preparazioni per visite o esami specifici e sul tipo di documentazione medico amministrativa richiesta.

L'intervento di PhonEtica ha permesso a Le Terrazze di riscontrare



1 Informazioni standard generali	7 Tutto dai messaggi via e-mail + SMS	13 Non qualche 800 numero nazionale
2 Campi multi-lingua	8 Callare committente con direzione cliente	14 Ricerca per area di profeta e per area
3 Personalizzare il profilo linguistico e di tempo	9 Callare formato e con dialetto	15 Scheda registrazione e controllo
4 Assistenza gestita da personale con skill multilingua	10 Segreteria Personal / di lingua	STATI & ZONE
5 Chiamate con canale vocale	11 Callare di supporto	16 Ricerca in italiano
6 Coraggio dei messaggi via e-mail	12 Non esportare personali	17 Ricerca Non Solo
		18 Ricerca in portavoce/lingua

un significativo abbattimento delle chiamate perse, con un conseguente innalzamento della qualità di servizio percepita.

L'esternalizzazione del servizio di CUP telefonico ha, inoltre, comportato un aumento del numero di accettazioni effettuate, registrando un incremento di ben 1.031 accettazioni rispetto al semestre luglio-dicembre 2007 e di 1.313 rispetto, invece, al quadrimestre gennaio-aprile 2008.

### Una tecnologia flessibile e personalizzabile

Un simile risultato positivo è stato possibile anche grazie alla flessibilità del software proprietario di PhonEtica (CCM), che ha permesso di creare, a uso degli operatori del proprio Centro Servizi, un semplice motore di ricerca con l'elenco di tutti gli esami prenotabili presso la clinica oltre alla relativa tempistica di ritiro degli esiti.

#### Chi è PhonEtica

PhonEtica, condotta da Marco Duranti e protagonista da oltre dieci anni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, rappresenta la risposta concreta alle esigenze di qualità, flessibilità e competitività richieste dal libero mercato. I servizi personalizzati della divisione Business Concierge e Accelera consentono ad aziende di varia dimensione, attraverso l'alleggerimento della gestione interna di attività non strategiche, di concentrarsi sul core business ottimizzando specifici costi aziendali.

I servizi di Business Concierge includono: terziarizzazione della reception telefonica e relative analisi strutturate dei dati di repertorio in ambito di organizzazione aziendale (INPSolving), customer care, front & back office, attività di segreteria remota e reception on-site. La divisione Accelera pianifica, organizza e realizza piani di Marketing Relazionale che prevedono attività di ricerche di mercato, sondaggi d'opinione, aggiornamento e gestione del marketing database, attività di supporto alle vendite e all'organizzazione di eventi.

Il CCM ha inoltre consentito di interfacciarsi perfettamente con il sito di Le Terrazze, sul quale gli operatori esterni inseriscono direttamente le segnalazioni di richiesta degli appuntamenti.

Per quanto concerne invece il rinvio o la disdetta degli stessi, l'operatore del Centro Servizi milanese compila una scheda che poi spedisce via mail alla clinica.

### **Una risposta pronta ed efficace per migliorare la qualità del servizio**

"Siamo molto soddisfatti della nostra collaborazione con **PhonEtica**" ha commentato Marco Di Battista, direttore di Le Terrazze. "L'aiuto che la società milanese ci ha fornito nella gestione delle chiamate dirette al nostro CUP si è rivelato molto prezioso. L'aumentata capacità della nostra risposta telefonica ci

ha infatti permesso di migliorare la nostra immagine agli occhi del mondo esterno e, allo stesso tempo, di aumentare sensibilmente il numero

delle prenotazioni presso la nostra struttura".

"Collaborare con una realtà importante nel campo dell'assistenza sanitaria come la casa di cura Le Terrazze è per noi motivo di vanto" spiega Marco Durante, Amministratore Delegato di **PhonEtica**. "Da tempo, ormai, ci stiamo specializzando sulle esigenze degli operatori del settore sanitario, tanto che i frutti di questo nostro impegno risultano oggi evidenti.

Lo dimostra, ad esempio, il fatto che **PhonEtica** possiede il *know-how* necessario a supportare o a gestire completamente un servizio di CUP per qualsiasi tipo di struttura clinica, sia essa pubblica o privata".

[www.phonetica.it](http://www.phonetica.it)



Marco Durante, Amministratore Delegato di **PhonEtica**