

# e|contact-puhelinjärjestelmä- ratkaisu

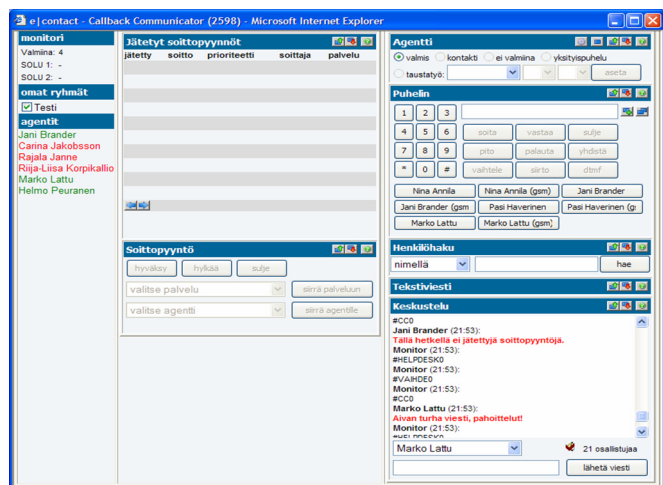
**Ementorin e|contact-puhelinjärjestelmäratkaisu on tarkoitettu organisaatioille, jotka haluavat automatisoinnin kautta tehostaa omaa toimintaansa ja parantaa asiakaspalveluaan.**

Täysin selainpohjainen e|contact-ratkaisu mahdollistaa terveyskeskuksen asiakaspuhelinliikenteen hallinnan siten, että puheluiden ruuhka-ajat pystytään tasaamaan ja henkilökunta voi hoitaa asiakaspuhelimet tasaisesti ja paikkariippumattomasti työpäivän aikana. Jos puhelinpalvelu ruuhkautuu, asiakkaalla on mahdollisuus jättää järjestelmään takaisinsoittopyyntö. Reaaliaikainen puheluliikenteen seuranta nopeuttaa reagoitua palvelutilanteissa.

Maaliskuussa 2005 voimaan tullut hoitotakuu velvoittaa terveyskeskukset järjestämään toimintansa siten, että asiakas saa välittömän yhteyden terveyskeskukseen ja pääsee hoidon tarpeen arviointiin viimeistään kolmantena päivänä yhteydenotosta. Kunta ja terveyskeskus voivat järjestää yhteydenaannin esim. puhelinpäivystyksellä. e|contact on ratkaisu juuri tähän tarpeeseen.

## Raportointi antaa eväät toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden puhelutiedot tallentuvat järjestelmän historiatietoihin, mistä niitä voidaan jälkeenpäin tutkia ja hakea erilaisilla hakuehdoilla. Järjestelmään tallentuneesta tilastista nähdään esimerkiksi tulleiden puheluiden määrät, soittopyyntöjen määrät, vastausajat, puheluiden kestot ja henkilöiden ajankäyttö takaisinsoitoissa. Esimiehellä on myös mahdollisuus seurata palvelutilanteita reaaliajassa.



Järjestelmästä saatavia raportteja ovat muun muassa:

- Vasteaika-raportti, joka kertoo missä ajassa asiakkaalle on soitettu takaisin soittopyynnön jättämisestä.
- Ruuhka-/kuormitusraportti, joka kertoo puhelinjärjestelmän kuormitustilanteen esim. päivä-, viikko- ja kellonaikakohtaisesti.



Historiaraportointi antaa eväät entistä tehokkaampaan tulevaisuuden ennustamiseen. Samalla esimerkiksi reklamaatiotilanteissa asiakaspalvelija voi hakea soittajan puhelinnumerolla historiatietoa, ja asiakkaalle voidaan välittömästi kertoa tapahtumien kulusta.

## Järjestelmän laajentaminen helppoa

e|contact-järjestelmä on mahdollista levittää kaikkiin sosiaali- ja terveystoimen palveluihin ja siihen on liitettävissä useita eri palvelukanavia kuten tekstiviestit, web-lomakkeet, chatti ja sähköposti.

Järjestelmän jatkokehityskohteita on muun muassa peruuntuneiden lääkäriaikojen viestittäminen jonossa oleville. Tällöin peruuntuneet ajat täytetään henkilöillä, jotka ovat ilmoittautuneet mobiilijonoon. Jonon ensimmäisille henkilöille ilmoitetaan vapautuneesta ajasta SMS-viestillä ja ensimmäisenä ilmoittautunut saa ajan.

## Lisätietoja Ementorin ratkaisusta:

contact@ementor.fi tai puh. 020 543 21.

Ementor on yksi johtavista konsultointi-, teknologia- ja palveluyrityksistä Pohjoismaissa sekä eräs nopeimmin kasvavista toimijoista kehittyvillä tieto- ja viestintäteknologian ulkoistusmarkkinoilla. Ementorin palveluksessa on 2 300 työntekijää 21 toimipisteessä Suomessa, Norjassa, Tanskassa ja Ruotsissa. Yritys on listattu Osion pörssissä.

Ementor Finland Oy, Linnoitustie 2 A, 02600 Espoo, www.ementor.fi

