

26/05/2010, ore 09:53 - La Asl di Alessandria ha esternalizzato i servizi

In ospedale visite ed esami si prenotano con il CRM

di: Redazione

ALESSANDRIA - La gestione della prenotazione di visite ed esami passa dal CRM (customer relationship

management). Da un anno il servizio di prenotazioni telefoniche della Asl di Alessandria è stato affidata al Service Point Val Curone che ha scelto, per ottimizzare la gestione del call center, di affidarsi al CRM made in Italy di Siseco, in particolare al Gat.crm.

«Da un anno ci è stata affidata la gestione delle prenotazioni telefoniche per il distretto di Tortona e Alessandria - afferma la direzione di Service Point Val Curone -. Il servizio ha avuto così tanto successo che, dal 6 maggio, ci hanno affidato anche quello di Novi, Acqui e Ovada».

Le prenotazioni telefoniche in precedenza erano gestite da un call center interno alla Asl: la scelta di affidarsi a un'azienda specializzata ha portato a implementare il servizio, rafforzando il numero delle linee telefoniche in entrata e potenziando lo strumento acquisito. Sono state raddoppiate le risorse dedicate e c'è la possibilità di gestire fino a 15 chiamate in contemporanea.

Il CRM aiuta a migliorare la customer satisfaction: «Utilizziamo il VoIP di Siseco per gestire le telefonate e il software Gat.crm ci consente di automatizzare alcuni importanti processi, come la rielaborazione delle statistiche dei flussi - spiega ancora la direzione dell'azienda -. Segnaliamo le operazioni fatte, che possono essere le prenotazioni, la simulazione, la richiesta di cambio di dati anagrafici. Questo ci permette di intervenire dove ci sono problemi e di migliorare sempre di più il servizio ai clienti».

Il servizio di call center offerto da Service Point Val Curone alla Asl di Alessandria sta riscuotendo successo tra gli utenti e l'azienda: «Il CRM, che è stato realizzato completamente dal nostro staff di programmatori, consente di adeguarsi alle varie esigenze, sia delle aziende private sia della pubblica amministrazione - afferma Roberto Lorenzetti, amministratore delegato di Siseco -. Integrandosi con il VoIP per le telefonate, si ottiene poi un servizio completo che permette di automatizzare i flussi e i processi, migliorando la prestazione sia nei tempi sia in qualità».