

## Характеристика колл-центра

Наличие мобильных телефонов ассистанса

Наличие отдельной линии для отзвона врачей из клиник

Наличие отдельной линии для экстренных случаев

Возможность звонка на прямой моб. телефон, минуя IVR (да/нет)

Возможность записи разговора мобильной линии

Наличие системы callback, время отзвона

Количество персонала  
одномоментно  
занятых приемом  
входящих звонков в  
рабочее время, г.  
Киев

в рабочее время

в вечернее время

ночью, выходные, праздники

Нагрузка на диспетчеров колл-центра, застрахованные\диспетчер

Среднее время ожидания на линии в пиковое время (период эпидемий и пиковых нагрузок ассистанса) за последние 3 мес, сек

Среднее время ожидания на линии: в рабочее время / вечернее время / ночное время

Характер работы ассистанса (система доверенных врачей/колл-центр)

Возможность закрепления за клиентом доверенного врача

Возможность подключения дополнительных (не присутствующих на рабочем месте) врачей в пиковое время

Квалификация сотрудника ассистанса, находящегося на приеме входящих звонков (стажер, сотрудник без медобразования, сотрудник со средним медобразованием, врач, диспетчер общего колл-центра)

Отзвон застрахованным по факту посещения врача или стационарного лечения

Контроль состояния (самочувствия) Застрахованных до полного выздоровления, повторный звонок через N дней?

Альтернативные пути обращения, кроме телефона (e-mail, sms, skype, автоответчик)

Наличие отдела врачей-экспертов для ответов на жалобы, письменные запросы застрахованных

Проводит ли СК мониторинг качества обслуживания застрахованных врачами ЛПУ?

Каким образом собираются данные по вопросу выше?

Используются ли эта информация при дальнейших направлениях застрахованных в ЛПУ?

Координация незастрахованных родственников

### **Региональное обслуживание**

Как происходит обслуживание ЗЛ в регионах (звонок в ЦО ассистанса/звонок в региональный КЦ/звонок региональному координатору/обращение в ЛПУ без звонка)

Наличие региональный колл-центров/координаторов. Укажите количество врачей и количество застрахованных в регионе

В каких регионах есть возможность подключения врача координатора, если сейчас обслуживание построено через Киев?