

Характеристика колл-центра

Наличие мобильных телефонов ассистанса

Наличие отдельной линии для отзвона врачей из клиник

Наличие отдельной линии для экстренных случаев

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

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

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?