

Studiu de caz

Domeniu: Servicii Medicale
Servicii de Voce și Comunicare

Soluție de comunicare

**Este important ca Euroclinic să aibă
mereu în vedere preferințele clienților săi**

Prezentare generală Euroclinic

Euroclinic, primul spital privat de medicină generală din București, construit și echipat la standarde europene, a fost inaugurat pe 6 iunie 2005. Spitalul Euroclinic face parte din rețeaua Centrului Medical al Spitalelor Euroclinic, membre ale grupului Eureko.

Spitalul are 7 etaje funcționale și un etaj dedicat departamentului tehnic și administrativ în care se regăsesc aparate de radiologie și laboratoare de analiză. De asemenea, spitalul este dotat cu alte câteva etaje în care se regăsesc ambulatorul și sălile pentru pacienți: medicale, chirurgicale, maternități, terapii intensive pentru adulți și nou-născuți.

Etajul superior este cel în care se fac operațiile (3 săli de operație, 2 pentru nașteri și un compartiment post-operații).

Spitalul Euroclinic stă la dispoziția pacienților cu servicii medicale de calitate, oferite într-un mediu adecvat dorințelor pacienților, așa încât aceștia să se simtă cât mai confortabil.

Nevoile de business ale Euroclinic

Având în vedere standardele înalte ale Euroclinic și ale clienților săi, era nevoie de o Soluție de Voce completă și sigură pentru 200 de terminale. Era, astfel, necesară o arhitectură care să satisfacă nevoile operaționale ale angajaților și în același timp să aibă capabilități avansate de Call Center pentru 15 agenți.

Soluția trebuia să optimizeze interconectarea dintre cele 4 sedii ale companiei cu costuri 0 pentru convorbirile dintre angajați. Serviciul de Call Center trebuia să trateze diferențiat clienții, prin identificare rapidă și oferirea de răspunsuri la problemele lor într-un timp cât mai scurt.

Soluția propusă de Vodafone

Vodafone a înțrecut aceste obstacole printr-o strategie creativă pusă în practică într-un timp foarte scurt. Procesul de planificare a soluției a fost conceput exclusiv pornind de la dorințele și nevoile clientului. În acest mod, Vodafone a simplificat soluția de voce existentă în companie și a implementat o alta, personalizată și axată pe:

- 2 fluxuri de voce ISDN
- Linii de date fixe VPN cu clasă de servicii folosite atât pentru date, cât și pentru serviciile de voce
- 1 PBX în sediul central
- 3 PBXs în celelalte locații
- Soluție de Call Center (server & aplicație)

Implementarea soluției a inclus mentenanța și gensionarea ei pe toată durata contractului. La finele acestei perioade, aplicația va rămâne în custodia clientului.

Costurile impuse de Vodafone constă într-o taxă lunară pentru soluția administrată de Vodafone.

De ce să alegi Vodafone?

Ai parte de implicarea continuă a Vodafone pentru a livra soluții complexe și de calitate în timp record, în așa fel încât să satisfaci și să întreci așteptările clienților tăi.

Profiți de o colaborare cu un partener de încredere, Vodafone fiind orientat către clienții săi în soluțiile pe care le oferă

Ai parte de experiența organizațională specifică Vodafone care poate fi coordonată și mobilizată rapid

Te bucuri de capacitatea Vodafone de a oferi servicii complete care includ gestionarea contractelor de tip back-to-back cu alte tehnologii

Beneficiile câștigate de Euroclinic

Prin implementarea soluției de comunicații administrate de către Vodafone, Euroclinic a reușit să reducă din costurile OPEX și să transforme costurile CAPEX în costuri predictibile OPEX.

De asemenea, Euroclinic a redus din TCO, prin optimizarea costurilor rețelei de comunicații, ale instalărilor adiționale și ale înlocuirii echipamentelor, dar și mentenanței anuale prevăzută în contract prin transformarea lor într-o taxă lunară fixă.

Prin reducerea TCO-ului și prin integrarea soluției Vodafone în sistemele deja existente, Euroclinic își va crește profitul din investiția făcută. Implementarea soluției ajută și la reducerea costurilor din prezent prin optimizarea traficului, a abonamentelor liniilor ISDN și a adaptoarelor GSM.

În loc să apeleze la provideri diferiți pentru echipamente și servicii de date, Euroclinic a ieșit în profit pentru că Vodafone s-a ocupat de toate acestea. Astfel, Vodafone a devenit provider-ul tuturor serviciilor de comunicare pentru Euroclinic și este responsabil pentru managementul soluțiilor de Voice Over IP și de Call Center.

Iar cât despre caracteristicile soluțiilor oferite, Vodafone a integrat tehnologii de încredere pentru comunicare fixă și mobilă. Astfel, angajații sunt încurajați să comunice cu ceilalți colegi datorită costurilor 0 de convorbire din interiorul rețelei.

Euroclinic beneficiază acum de SLA îmbunătățit, datorită serviciilor Vodafone. Cu o aplicație atât de simplă, ei se bucură de mentenanță și management facil și de încredere. Interfața aplicației web este prietenoasă și ușor de folosit. Soluția inovativă nu este sofisticată: se pot adăuga, șterge sau modifica userii într-un mod foarte simplu.

Acum Vodafone oferă simplitate în facturare. În loc să plătească taxe de mentenanță PBX diferite pentru Call Center și pentru serviciile de comunicare, Euroclinic achită un singur abonament pentru serviciul de management al întregii soluții. Când compania se va decide să crească numărul angajaților, va putea profita de scalabilitatea soluției implementate.

De acum Euroclinic își gestionează mai bine costurile prin emitere sistematică de rapoarte și prin aplicarea diferitor reguli oferite prin implementarea acestei aplicații.

