

AKADEMIJA STRUKOVNIH STUDIJA SUMADIJA



од 2019. године

Veterinarska Ambulanta Proces: Call Centar

Predmet: Poznavanje Poslovnih Procesa (PPP)

Predmetni nastavnik/mentor:

Sasa Stamenovic

Student:

Filip Petrović 013/2021

Kragujevac, mart 2023

Sadržaj

Contents

Sadržaj.....	2
Proces Call Centar.....	3
Komunikacija Call Centra sa drugim procesima.....	4
Primer implementacije	5

Proces Call Centar

Veterinarska ambulanta je organizacija koja pruža usluge lečenja i nege zivotinja. Informacioni sistem uveliko olaksava rad, poslovanje kao i komuniciranje sa klijentima, oni su implementirani u cilju poboljšavanja i olaksavanja poslovanja same ambulante kao i unapredjenja kvaliteta usluga.

Proces koji se naziva Call Centar je jedan od bitnijih procesa veterinarske ambulante i iz tog razloga bi svaka veterinarska ambulanta trebala da sadrži ovakav proces u svom poslovanju.

Proces Call Centra uključuje klijenta i veterinara ili bilo koju drugu zaposlenu osobu koja je zaduzena za komuniciranje sa klijentima.

Ovaj proces je ključan kako bi se vasi klijenti osećali kao da u svakom trenutku imaju podršku i da u svakom trenutku mogu zatražiti pomoć ukoliko im to bude potrebno.

Ovaj proces se realizuje pomoću softvera ili pomoću broja telefona. U slučaju softvera podrazumeva se da klijent u vidu popunjavanja određenih polja u kojima klijent navodi kontekst poruke i objašnjava svoj problem, traži pomoć ili postavlja neko pitanje informativnog karaktera može se obratiti operateru tj. osobi koja je zaduzena da na te poruke odgovori, kako bi se poruka isporučila potreban je email klijenta kao i njegove informacije poput imena i prezimena istog kao i naslov poruke.

Proces Call Centra takođe omogućava klijentima da zakazu sastanak sa veterinarom ili da dobiju savet u vezi sa zdravljem svoje zivotinje.

Osim toga, Call Centar može biti koristan za slanje podsetnika o zakazanim terminima pregleda i vakcinacije zivotinja, čime se poboljšava uskladenost klijenata sa preventivnim merama i smanjuje se mogućnost propuštanja zakazanih termina.

Komunikacija Call Centra sa drugim procesima

Proces Call Centra u veterinarskoj ambulanti komunicira sa nekoliko drugih procesa kako bi se osiguralo glatko funkcionisanje ambulante. Jedan od glavnih procesa sa kojima komunicira je proces prijema pacijenata, koji se bavi prijemom životinja koje dolaze u ambulantu radi pregleda ili lečenja. Proces Call Centra može pružiti klijentima informacije o radnom vremenu ambulante, dostupnosti veterinara, kao i o načinima prijave za pregled ili lečenje.

Drugi proces sa kojim proces Call Centra komunicira je proces dijagnostike i lečenja. U ovom procesu, veterinarski tim procenjuje zdravstveno stanje životinje i preduzima odgovarajuće mere za dijagnostikovanje i lečenje bolesti ili povreda. Proces Call Centra može pomoći u zakazivanju termina za dijagnostiku i lečenje, kao i pružanju saveta o nezi životinja nakon lečenja.

Treći proces koji komunicira sa procesom Call Centra je proces naplate usluga. Klijenti će često kontaktirati Call Centar kako bi dobili informacije o cenama usluga, metodama plaćanja i drugim finansijskim pitanjima. Proces Call Centra može pružiti klijentima tačne informacije o cenama usluga i uputiti ih na odgovarajuće kanale za plaćanje.

Konačno, proces Call Centra komunicira i sa procesom upravljanja zaliham i nabavke. Veterinarska ambulanta mora imati dovoljno zaliha kako bi pružila usluge klijentima, a proces Call Centra može pomoći u pracenju količine zaliha i upozorenju na potrebu za nabavkom novih zaliha.

Ukratko, proces Call Centra komunicira sa nekoliko drugih procesa u veterinarskoj ambulanti kako bi se osiguralo efikasno i kvalitetno pružanje usluga klijentima. Komunikacija između ovih procesa može biti ključna za glatko funkcionisanje veterinarske ambulante i zadovoljstvo klijenata.

Zaključak bi bio da je proces Call Centra je neophodan za pružanje kvalitetnih usluga u veterinarskoj ambulanti. Softver i drugi alati olakšavaju ovaj proces i omogućavaju bolje praćenje i rešavanje problema klijenata. Stoga bi svaka veterinarska ambulanta trebala da razmotri implementaciju procesa Call Centra kako bi se osiguralo bolje poslovanje i zadovoljniji klijenti.

Primer implementacije

Za kraj jedan vizuelni primer kako je proces Call Centra implementiran u našem prikazu aplikacije u Figmi koji se odnosio na predmet projektovanje informacionih sistema koji se održao u trećem semestru tokom druge godine studija:

