

Akademija Strukovnih Studija Sumadija



ОД 2019. ГОДИНЕ

Veterinarska Ambulanta Proces: Call Centar

Predmet: Poznavanje Poslovnih Procesa (PPP)

Predmetni nastavnik/mentor:

Sasa Stamenovic

Student:

Predrag Damjanovic

Kragujevac, mart 2023

Sadržaj

Contents

Sadržaj.....	2
Proces Call Centar.....	3
Komunikacija Call Centra sa drugim procesima	5
Primer implementacije	7
SSA Dijagram podprocesa Call Centra.....	8

Proces Call Centar

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

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

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

Ovaj proces je kljucan kako bi se vasi klijenti osecali kao da u svakom trenutku imaju podrsku i da u svakom trenutku mogu zatraziti pomoc ukoliko im to bude potrebno.

Ovaj proces se realizuje pomocu softvera ili pomocu broja telefona. U slucaju softvera podrazumeva se da klijent u vidu popunjavanja odredjenih polja u kojima klijent navodi kontekst poruke i objasnjava svoj problem, trazi pomoc ili postavlja neko pitanje informativnog karaktera moze se obratiti operateru tj. osobi koja je zaduzena da na te poruke odogovori, kako bi se poruka isporucila potreban je email klijenta kao i njegove informacije poput imena i prezimena istog kao i naslov poruke.

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

Osim toga, Call Centar moze biti koristan za slanje podsetnika o zakazanim terminima pregleda i vakcinacije zivotinja, cime se poboljsava uskladenost klijenata sa preventivnim merama i smanjuje se mogucnost propustanja zakazanih termina.

Kako bi korisnik dobio informacije o zivotinji mora uneti sifru zivotinje kako bi verifikovao identitet i samim tim potvrdio da se radi o licu koji je odgovoran za zivotinju. Povratnu poruku korisnik dobija putem emaila.

Svi pozivi i poruke se evidentiraju u bazi podataka.

Tabela „Podaci i verifikacija“:

U ovoj tabeli se nalaze informacije o klijentu kao i njegova sifra.

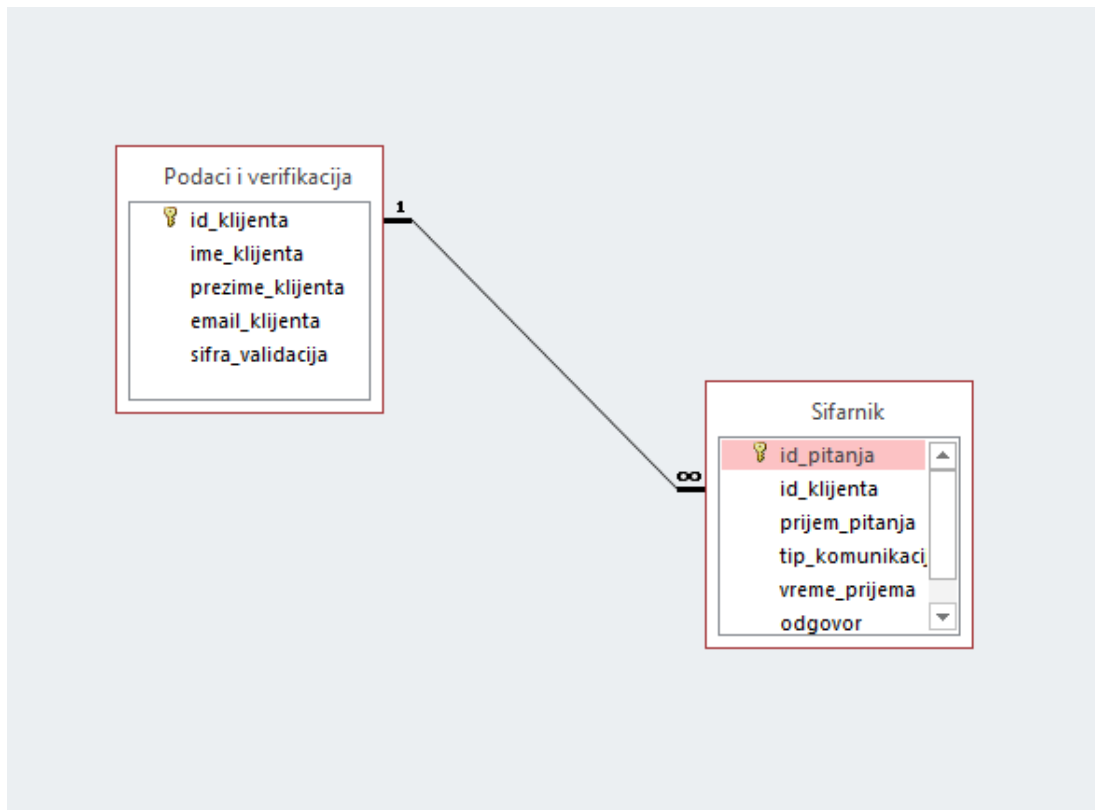
Podaci i verifikacija						
	id_klijenta	ime_klijenta	prezime_klijenta	email_klijenta	sifra_validacija	Click to Add
+	3	Pera	Peric	peraperic@gmail.com	123a	
+	4	Zika	Todorovic	zikatod123@gmail.com	345b	
+	5	Nemanja	Nikolic	nikolic14@gmail.com	345g	
+	6	Valentina	Lazic	vlazic@gmail.com	632a	
+	7	Branislav	Spasic	bspasic@gmail.com	567a	

Tabela “Sifarnik”:

U ovoj tabeli se nalaze poruke, pozivi , odgovori na poruke I pozive kao I ko i kada je napisao poruku ili uputio poziv.

Podaci i verifikacija								Sifarnik
	id_pitanja	id_klijenta	prijem_pitanja	tip_komunikaci	vreme_prijema	odgovor	vreme_odg	Click to Add
	3	3	Dobar dan, poruka...	Poruka	12:33h	Dobar dan , odgovor	12:45h	
	4	4	Zdravo, pitanje ...	Poziv	14:33h	Zdravo, odgovor	14:43h	
	5	5	Dobar dan, poruka...	Poruka	21:43h	Dobar dan , odgovor	22:33h	
	6	6	Zdravo, pitanje ...	Poziv	11:44h	Zdravo, odgovor	16:33h	
	7	7	Dobar dan, poruka	Poruka	11:23h	Dobar dan , odgovor	17:33h	

Relacija jedan u vise:



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 zivotinja koje dolaze u ambulantu radi pregleda ili lecenja. Proces Call Centra može pružiti klijentima informacije o radnom vremenu ambulante, dostupnosti veterinara, kao i o nacinima prijave za pregled ili lecenje.

Drugi proces sa kojim proces Call Centra komunicira je proces dijagnostike i lecenja. U ovom procesu, veterinarski tim procenjuje zdravstveno stanje zivotinje i preduzima odgovarajuće mere za dijagnostikovanje i lecenje bolesti ili povreda. Proces Call Centra može

pomoci u zakazivanju termina za dijagnostiku i lecenje, kao i pruzanju saveta o nezi zivotinja nakon lecenja.

Treci proces koji komunicira sa procesom Call Centra je proces naplate usluga. Klijenti ce cesto kontaktirati Call Centar kako bi dobili informacije o cenama usluga, metodama placanja i drugim finansijskim pitanjima. Proces Call Centra moze pruziti klijentima tacne informacije o cenama usluga i uputiti ih na odgovarajuće kanale za placanje.

Konacno, proces Call Centra komunicira i sa procesom upravljanja zaliham a i nabavke. Veterinarska ambulanta mora imati dovoljno zaliha kako bi pruzila usluge klijentima, a proces Call Centra moze pomoci u pracenju kolicine 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 pruzanje 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 pruzanje kvalitetnih usluga u veterinarskoj ambulanti. Softver i drugi alati olaksavaju ovaj proces i omogućavaju bolje pracenje i resavanje 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 nasem prikazu aplikacije u Figmi koji se odnosio na predmet projektovanje informacionih sistema koji se odrzao u trecem semestru tokom druge godine studija, ovo je samo primer implementacije. Za ovaj predmet implementacija ce biti nesto drugacija u odnosu na ovu kako bi se prilagodila sa bazom podataka:

Veterinarska ambulanta
Životinjsko carstvo

Veterinarska ambulanta
Životinjsko carstvo

Veterinarska ambulanta "Životinjsko carstvo" nudi najpouzdanije i najpovoljnije preglede vaših životinja.
Prijavite se kako biste zakazali pregled vaše životinje.

Linija za hitne pozive : 034-555-333

Postavite nam pitanje putem emaila

email:

Pošaljite poruku

SSA Dijagram podprocesa Call Centra

