

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	4
Primer implementacije	6
SSA Dijagram podprocesa Call Centra.....	7

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 ambulante i iz tog razloga bi svaka veterinarska ambulanta 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 odgovori, 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.

ID	Ime_klijenta	Prezime_klijenta	Email_Klijenta	Vreme_prijema_poruke	Vreme_prijema_poziva	Text_poruke_klijenta	Sifra_Validacija
3	Pera	Peric	peraperic@gmail.com	13:22h	16:44h	Postovani, obracam vam se povodom vakcinacije zivotinje... molim vas za povratnu	123a
4	Zika	Todorovic	zikatod123@gmail.com	15:31h	14:35h	Dobar dan, zamolio bih vas da mi kazete sta da radim sa...	345b
5	Nemanja	Nikolic	nikolic14@gmail.com	13:10h	x	Dobar dan, da li bih mogao zakazati pregled...	345g
6	Valentina	Lazic	vlazic@gmail.com	18:22h	x	Zdravo, da li mogu da zakazem termin za pregled...	632a
7	Branislav	Spasic	bspasic@gmail.com	x	13:53h	x	567a

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 pružanju 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 može pružiti klijentima

tacne informacije o cenama usluga i uputiti ih na odgovarajuće kanale za plaćanje.

Konacno, proces Call Centra komunicira i sa procesom upravljanja zalihami i nabavke. Veterinarska ambulanta mora imati dovoljno zaliha kako bi pružila usluge klijentima, a proces Call Centra može pomoći u proceni 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 procene 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 nasem prikazu aplikacije u Figmi koji se odnosio na predmet projektovanje informacionih sistema koji se odrzao u trecem semestru tokom druge godine studija:



SSA Dijagram podprocesa Call Centra

