

# **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 .....	6
SSA Dijagram podprocesa Call Centra.....	7

## Proces Call Centar

Veterinarska ambulanta je organizacija koja pruža usluge lečenja i nege životinja. Informacioni sistem uveliko olakšava rad, poslovanje kao i komuniciranje sa klijentima, oni su implementirani u cilju poboljšavanja i olakšavanja 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 zadužena 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 zadužena 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 životinje.

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

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.

ID_Pitanja ▾	ID_Klijenta ▾	Poruka_klijenta ▾	Poziv_klijenta ▾	Vreme_prijema_poziva ▾	Vreme_prijema_poruke ▾	Odgovor_klijentu_na_poziv ▾	Odgovor_klijentu_na_poruku ▾	Click to Add ▾
3	3	Dobar dan, poruka...	x	x	12:33h	x	Dobar dan, odgovor	
4	4	Zdravo, pitanje ...	x	x	14:33h	x	Zdravo, odgovor	
5	5	x	Dobar dan ...	15:33h	x	Odgovor	x	
6	6	x	Zdravo, pitanje	16:13h	x	Zdravo, odogovr	x	
7	7	Dobar dan, poruka	Zdravo, pitanje	11:54h	11:23h	Zdravo, odogovr	Zdravo, odgovor	

## **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 će često kontaktirati Call Centar kako bi dobili informacije o cenama usluga, metodama placanja i drugim finansijskim pitanjima. Proces Call Centra može pružiti klijentima tačne 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 pružila usluge klijentima, a proces Call Centra može 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 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

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:

**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:

*Posaljite ponuku*

## SSA Dijagram podprocesa Call Centra

