

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	5

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.

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 pomoći 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 placanje.

Konacno, proces Call Centra komunicira i sa procesom upravljanja zalihama i nabavke. Veterinarska ambulanta mora imati dovoljno zaliha kako bi pružila usluge klijentima, a proces Call Centra može pomoći 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 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 Figma koji se odnosio na predmet projektovanje informacionih sistema koji se održao u trećem semestru tokom druge godine studija:

The image shows a digital form for a veterinary clinic. The header is dark red with the text 'Veterinarska ambulanta Životinjsko carstvo' and a logo of a paw print with a cross. The main background is light orange with a repeating paw print pattern. On the left, there is a large paw print logo with a cross inside, followed by the text 'Veterinarska ambulanta Životinjsko carstvo'. Below this, it says 'Veterinarska ambulanta "Životinjsko carstvo" nudi najpouzdanije i najpovoljnije preglede vaših životinja. Prijavite se kako biste zakazali pregled vaše životinje.' At the bottom left, it says 'Linija za hitne pozive : 034-555-333' and has a small house icon. On the right, there is a section titled 'Postavite nam pitanje putem emaila' with an 'email:' label, a text input field, a large text area, and a red button labeled 'Pošaljite poruku'.