

TELEFONÍA INTEGRADORA

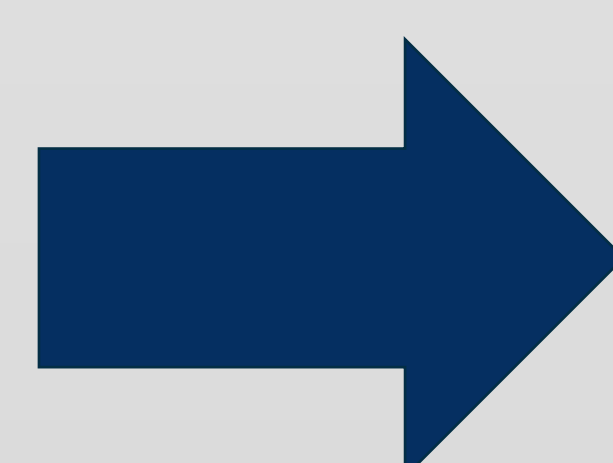


Punto de partida/ Diversidad modelos OSI URIBE

- Telefonía asumida por la propia unidad
- Telefonía asumida entre diferentes unidades apoyándose (agente call, exclusivo telefonía)
- Call vacunación

OBJETIVO

- ❖ Respuesta unificada
- ❖ Mayor cobertura horaria
- ❖ Mejorar accesibilidad unidades
- ❖ Profesionales especializados en vacunación
- ❖ Apoyo Unidades tareas administrativas



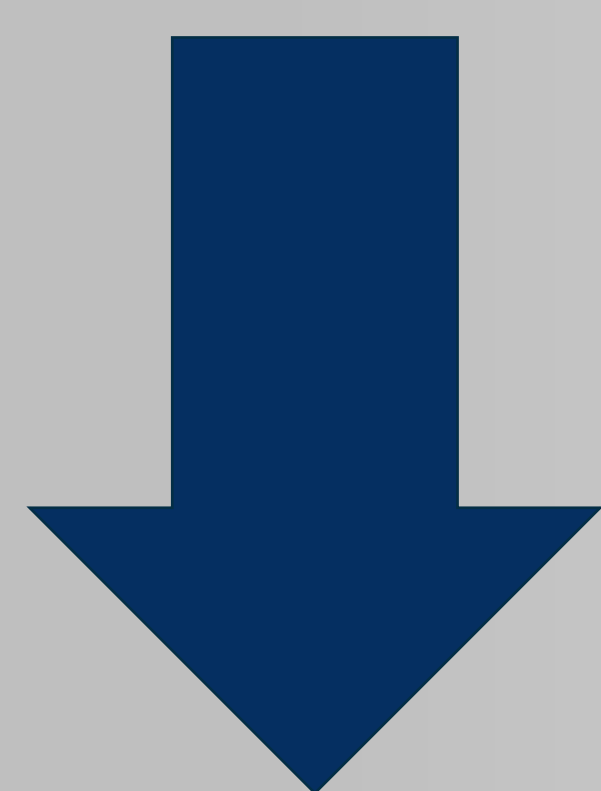
METODO

- Análisis de Plantilla (Ratios, puestos..)
- Estudio de accesibilidad
- Formación al Personal en Gestión de la Demanda



Resultados

- IMPLANTACION CALL CENTER CENTRALIZADO MULTIFUNCION**
- Profesionales de la vacunación, citación y resolución de dudas
 - Apoyo complementario con misma prioridad a todas las unidades en telefonía
 - Citación proactiva, reasignaciones .. Descarga tareas administrativas unidades
 - Satisfacción de la ciudadanía, vacunación resolutoria.
- TELEFONIA UAP**
- Cada Unidad gestiona su telefonía, más resolutivos, menos llamadas
 - Mejores resultados en accesibilidad, todos los centros consiguen objetivos. Los centros con agente call pasan de una accesibilidad media de 75% al 94%
 - Satisfacción de ciudadano resuelven su demanda de manera fácil y directa



Leyenda :

- Enero 23 diversidad de modelos. Accesibilidad 80,2%
- Febrero 23 telefonía integradora. Accesibilidad 96,7%

