

Centraleta telefònica: La clau de mantenir un 90% de trucades contestades.

Autors: Veronika Valentinova Donkova, Miriam Costa Bueno, Julia Vila Gonzalez, Ariadna Ortega Garrido, Nadir Carroum Sanz i Marina Doblado
Posa
Lloc de treball: **Cap Santa Clara**

INTRODUCCIÓ



Eines clau per poder oferir un servei telefònic a l'atenció de l'usuari ràpid i eficaç.



OBJECTIU

Oferir un servei d'atenció telefònica òptim als usuaris, fent que l'equip millori el % de trucades contestades amb la major brevetat possible i sense augmentar els professionals d'atenció al ciutadà.



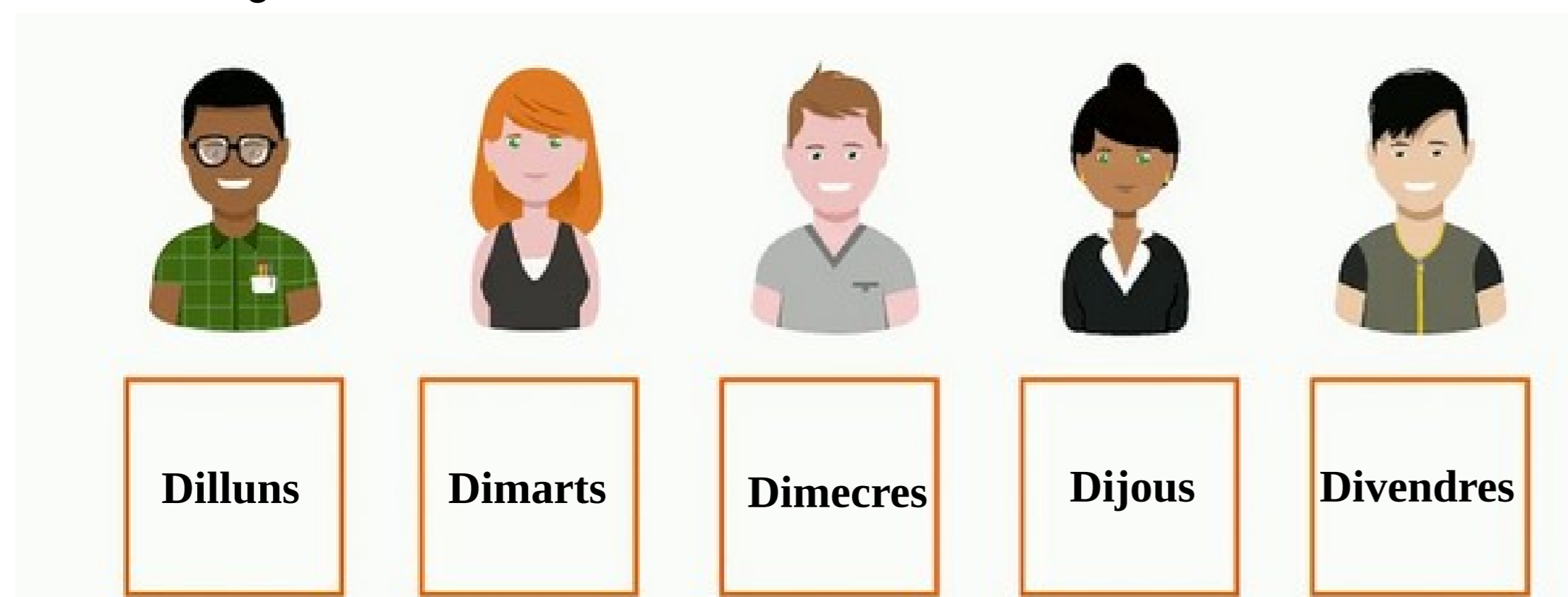
MATERIAL I MÈTODE

Actualment la gran part dels centres d'Atenció Primària disposem d'una **centraleta telefònica intel·ligent** que ens permet portar un control pràcticament absolut de la quantitat de trucades rebudes, contestades, per l'operador que ha estat ates, estil i tipus de missatge que sent l'usuari, etc. Amb aquesta informació que ens proporciona el programa és molt important detectar el **punt del dia amb més aflluència de trucades** i en quin tram horari es perden més trucades. Fet aquest anàlisi considerem implantar els següents tres punts:

-S'assigna **una persona responsable** de l'àrea d'atenció telefònica: la seva funció principal és vetllar per fer una correcta distribució d'administratiu per cada jornada.



-Es realitza **un repartiment equitatiu** entre els administratiu per poder fer una bona cobertura els migdies.



-Es **formen grups** de dues persones que es responsabilitzen de l'atenció telefònica al llarg de tota una setmana i a canvi obtenen sortir un dia, una hora abans de la finalització de la seva jornada laboral, sempre que el % de trucades contestades sigui igual o superior al 90%.



RESULTATS

Amb els informes que ens arriben setmanalment podem veure clarament com un equip amb el mateix personal, és capaç d'augmentar amb un 20% la quantitat de trucades contestades a la setmana. Arribant a tenir un 97% d'usuaris atesos diàriament.



CONCLUSIONS

Hem demostrat que fent una correcta gestió, un seguiment periòdic i premiant els administratiu un cop s'assoleixen els resultats demanats és un bon model a seguir per obtenir resultats excel·lents.