

## **В ГБУ «ШАЛИНСКАЯ ЦРБ» ОТКРЫТ КОЛЛ-ЦЕНТР**

**Колл-центр** (по-другому центр обработки вызовов) называется исходя из английского «call center» – центр звонков.

Колл-центр – это организация, которая принимает (совершает) телефонные звонки, фиксирует и передает информацию, необходимую для работы .

Какую именно информацию запишет оператор - зависит от потребностей медицинского центра: оператор может записать просто имя человека и его телефон, может дополнительно узнать, какая услуга или какой вопрос интересует клиента, а может записать заявку на услугу по форме медицинского центра.

Во время разговора оператор колл-центра может проконсультировать по времени работы учреждения и по местоположению, может ответить на простые типовые вопросы по услугам, если услуг не очень много. Данная консультация может быть только общего содержания, оператор не имеет медицинского образования и не знает специфики работы учреждения.

После записи сообщения оператор говорит клиенту, что с ним свяжутся из регистратуры (администратор) для дальнейшей консультации. Сразу после разговора оператор отправляет сообщение сотрудникам медицинского центра. Сотрудники перезванивают клиенту в удобное им время и отвечают на все вопросы, на которые не смог ответить оператор колл-центра.

Ежедневно специалисты call-центра принимают несколько сотен звонков от пациентов поликлиники. Теперь, чтобы записаться к врачу, не обязательно приходить в регистратуру, достаточно просто позвонить по телефону:

**8 989 171 93 22**

с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00

в субботу с 09:00 до 15:00    Выходной: воскресенье

Преимуществами call-центров для медицины является постоянно свободная и расширенная телефонная линия.