



Healthcare Administration Services



ProntoCall

Il servizio di outsourcing che ottimizza
le prenotazioni telefoniche per le strutture private



Care





ProntoCall

OGNI CHIAMATA CONTA!

Il servizio di outsourcing su misura, dedicato alle strutture private, che ottimizza la gestione delle prenotazioni telefoniche e aumenta il numero delle prestazioni



UN CUP ADEGUATO È FONDAMENTALE IN AMBITO SANITARIO

La domanda di prestazioni sanitarie si sta spostando sempre più verso settore privato che di conseguenza si trova a dover gestire un flusso maggiore di chiamate, e spesso è anche costretto ad aumentare le risorse per mantenere un centralino efficiente, in grado di elaborare rapidamente le richieste dei clienti.

VUOI SAPERE QUANTE RICHIESTE STAI PERDENDO?

Gli utenti chiamano per prenotare, il centralino risponde finché ci sono operatori disponibili...e poi? Linee occupate, lunghe attese, nessuno risponde, cade la linea... L'utente è insoddisfatto e spesso si rivolge ad altre strutture.

POTENZIA L'EFFICIENZA DEL TUO CENTRALINO E AUMENTA IL FATTURATO GRAZIE ALL'AUMENTO DELLE PRENOTAZIONI!



>95%
chiamate risposte
al mese



+85%
prenotazioni
all'anno

OLTRE LA CHIAMATA C'È PRONTOCALL: SCEGLI LA TUA SOLUZIONE!

ESIGENZE DIVERSE, SOLUZIONI DIVERSE, ADATTABILI ALLE NECESSITÀ E ALLE STRATEGIE ORGANIZZATIVE AZIENDALI.

1

Outsourcing parziale

I nostri operatori intervengono quando tutte le linee sono occupate

NO ATTESE, CLIENTE
SODDISFATTO, PRESTAZIONE
PRENOTATA

2

Outsourcing completo

I nostri operatori rispondono ad ogni richiesta di prenotazione telefonica

NESSUNA SPESA PER RISORSE EXTRA
E IL PERSONALE INTERNO PUÒ ESSERE
DEDICATO AD ATTIVITÀ PIÙ "CORE"

3

Su misura per te!

Mettiamo
a punto
la soluzione
più adatta
alle tue esigenze



I Plus



I nostri Health Call & Contact Center sono in tutta Italia

(Trentino Alto Adige, Veneto, Lombardia, Emilia Romagna, Abruzzo, Lazio, Sicilia, Campania, Puglia, Sardegna)



I nostri operatori rispondono in modo totalmente personalizzato, come se fossero veri e propri dipendenti della struttura



I nostri operatori prenotano direttamente sulle agende della struttura: ci integriamo infatti con il sistema di prenotazione interno senza usare web services, così "a contatto corrisponde prenotazione" senza necessità di ulteriore lavoro di trascrizione



La nostra organizzazione è certificata e agisce nel pieno rispetto della normativa privacy vigente

CONDIZIONI PARTICOLARMENTE VANTAGGIOSE

La nostra competenza pluriennale ci consente di proporre la gestione delle attività di prenotazione telefonica, a condizioni particolarmente vantaggiose e di ottenere benefici immediati. **Unico costo a carico del cliente è il pagamento dei singoli contatti telefonici gestiti** (ovvero delle sole telefonate che abbiano avuto risposta da parte di un nostro operatore).

- Zero costi di **attivazione**
- Zero costi di **configurazione**
- Zero costi di **formazione**
- Zero **costi fissi**
- Nessun vincolo di **durata contrattuale**
- Nessun vincolo di **traffico minimo**
- Nessun costo **infrastrutturale**
- Nessun cambio di **procedura di prenotazione**
- Gestione delle chiamate utilizzando il **vostro numero di telefono**
- **Operatori altamente specializzati** che rispondono dal territorio italiano
- **Orario di supporto ampio e flessibile**



Massimizzare il numero delle telefonate



Ampliare l'utenza



Aumentare il numero di prestazioni



Ottimizzare la gestione del personale



Incrementare il fatturato



Migliorare l'immagine



Diminuire i costi fissi interni



Mantenere uno standard qualitativo elevato

Come funziona

RAPIDO, SCALABILE, EFFICACE!

Pensato per il mondo della sanità privata, ProntoCall viene direttamente integrato al sistema di prenotazione.

In meno di 2 mesi il servizio è attivo: in base alle esigenze i nostri operatori specializzati intervengono, rispondendo alla telefonata (o richiamando) a nome del cliente, e prenotano direttamente le prestazioni sulle agende della struttura.



Ogni lasciata è persa...

INVERTI LA ROTTA CON PRONTOCALL!

Non perderti le richieste di prenotazione a causa dell'indisponibilità dei tuoi operatori

**VUOI SAPERE
QUANTO
COSTA
UN DISSERVIZIO?**

-35%*
di telefonate perse, sono altrettante prestazioni non erogate

(*) MEDIA DEI RISULTATI, PRIMA E DOPO L'INTERVENTO DI GPI



45 secondi
TEMPI MEDI
DI RISPOSTA



CASO 1

POSTI LETTO



più di
80

DIPENDENTI



più di
150

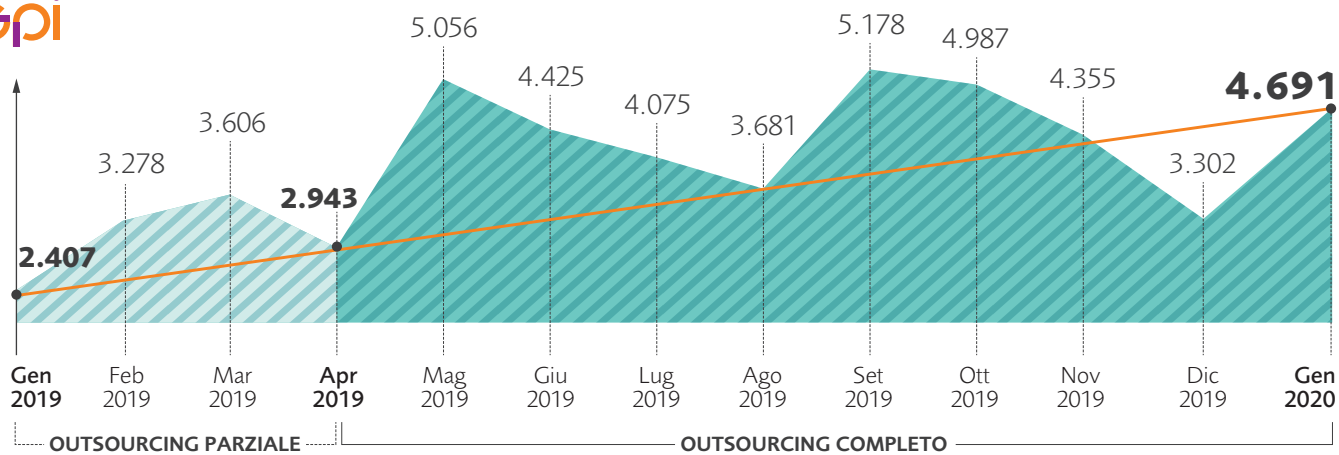
FATTURATO



15-20
milioni di euro

NUMERO DI CHIAMATE PRESE IN CARICO

Gpi



1 MESE
DI PRESA
IN CARICO **+36%**
tot chiamate

1 ANNO DI PRESA IN CARICO

+94,9%
tot chiamate

CASO 2

POSTI LETTO



più di
200

DIPENDENTI



più di
200

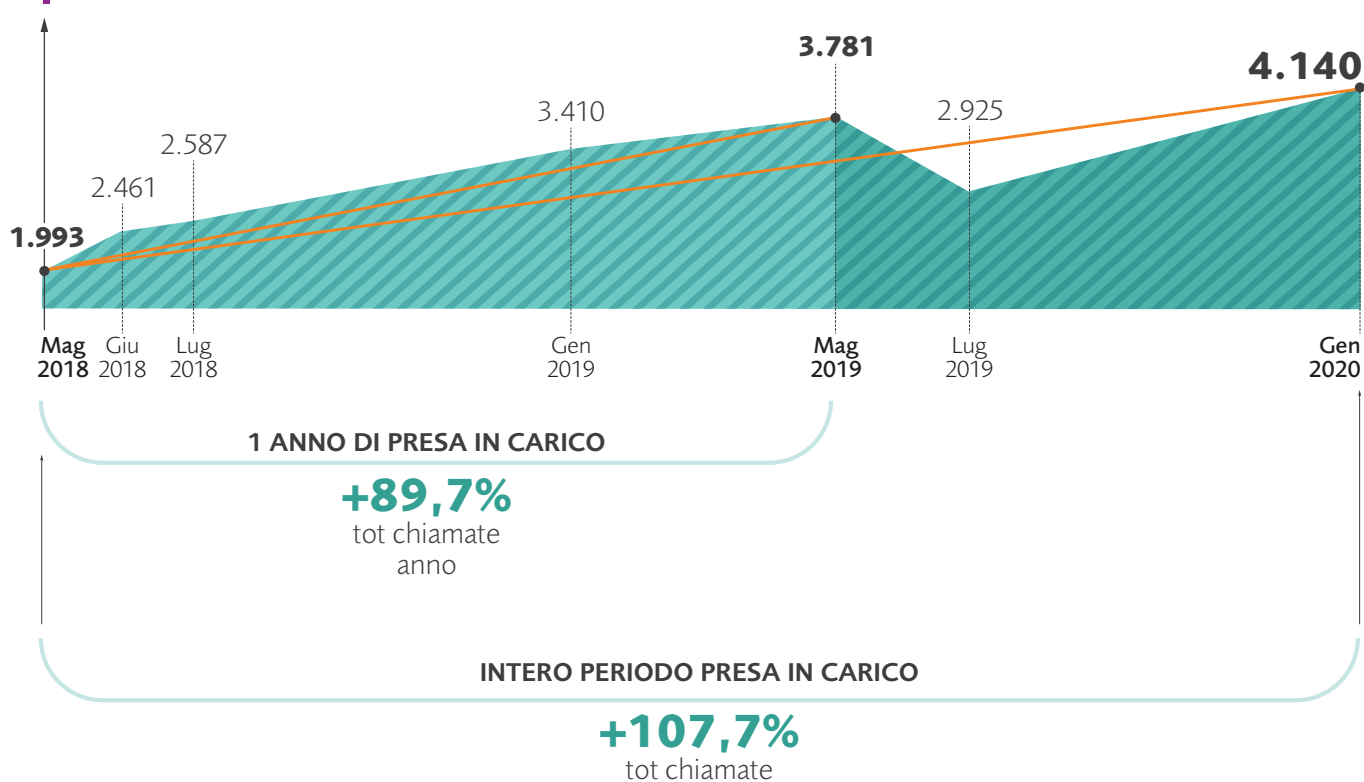
FATTURATO



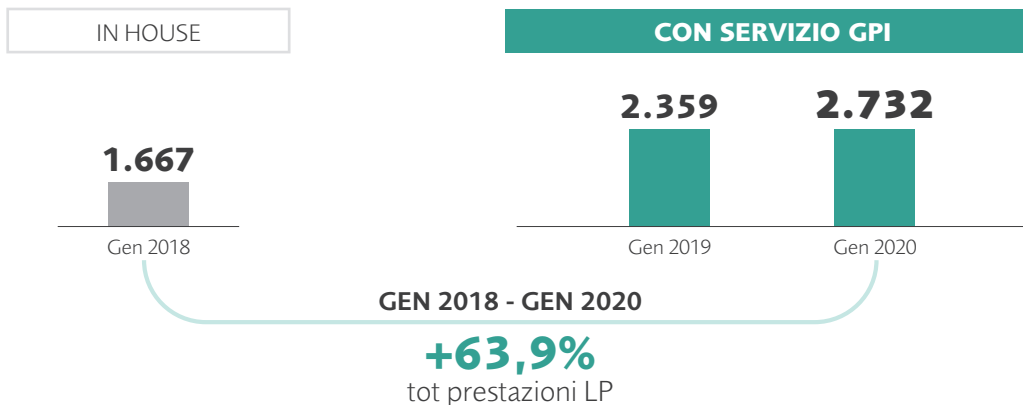
15-20
milioni di euro

NUMERO DI CHIAMATE PRESE IN CARICO

Gpi



NUMERO DI PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE



CASO 3

POSTI LETTO



più di
170

DIPENDENTI



più di
130

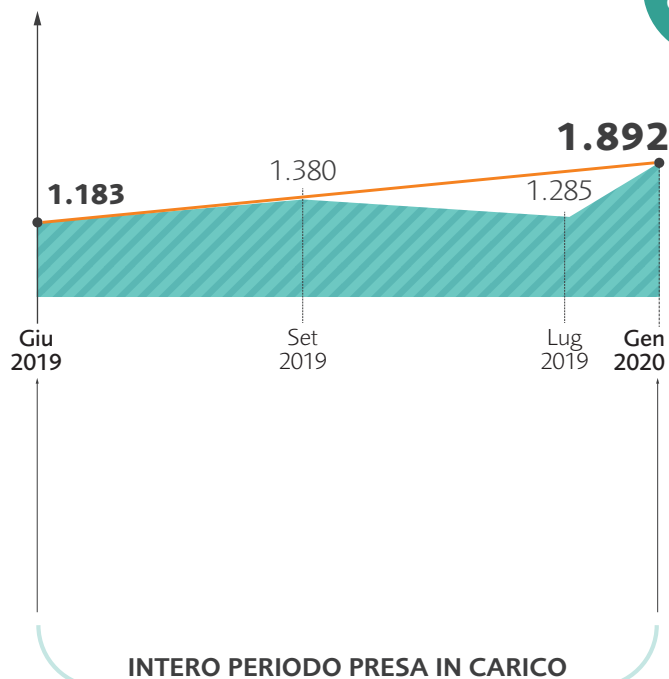
FATTURATO



15-20
milioni di euro

NUMERO DI CHIAMATE PRESE IN CARICO

Gpi

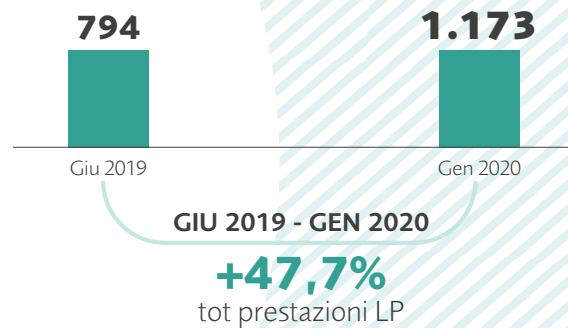


+59,9%
tot chiamate

**IN SOLI
6 MESI!**

NUMERO DI PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

CON SERVIZIO GPI



GIU 2019 - GEN 2020

+47,7%
tot prestazioni LP

Chiamaci per un Assessment!

Analizziamo le telefonate in entrata ed elaboriamo un report con le criticità e le aree di miglioramento rilevate.



Telefona allo
0461.381515
e chiedi della Direzione Care

Referenze

«Da oltre un anno abbiamo attivato il servizio ProntoCall e siamo pienamente soddisfatti. Prima, solo con il nostro personale, non riuscivamo a prendere in carico tutte le richieste. Ora, anche le fasce orarie più critiche sono coperte e non sono più stati segnalati disservizi. Gli operatori rispondono sempre in modo chiaro e preciso e si impegnano a soddisfare le richieste degli utenti con grande professionalità e competenza»

Direttore Amministrativo, Casa di Cura Solatrix

«Avete attivato il servizio in un tempo brevissimo e i tempi di risposta sono assolutamente quelli definiti in fase di attivazione. In più, il carico dell'Ufficio Accettazione è stato alleggerito e abbiamo riqualificato il lavoro degli impiegati a cui abbiamo potuto affidare nuove attività amministrative»

Direttore Approvvigionamenti, Casa di Cura di Lorenzo

«Stiamo utilizzando il servizio ProntoCall con grande soddisfazione di tutti i nostri utenti. Gli operatori di GPI si sono da subito calati nella dimensione molto particolare della nostra realtà: noi abbiamo un grosso flusso di comunicazioni telefoniche quotidiane e questo servizio ci consente di non lasciare alcun utente senza risposta»

*Responsabile Area progetti e comunicazione,
Cooperativa AbC IRIFOR*

«Avere un supporto esterno, che in qualche modo è come se fosse personale interno della struttura, mi consente di ottenere un rapido contatto con l'utenza, in qualsiasi orario, e di gestire agilmente tutte le prenotazioni.

Inoltre la possibilità di inserire anche la documentazione fiscale rende tutto molto più snello e mi semplifica il lavoro»

Direttore e proprietario, Studio Saggin

Best Case

- **OSPEDALE SAN RAFFAELE**
Milano (Gruppo San Donato)
- **ISTITUTO ORTOPEDICO GALEAZZI**
Milano (Gruppo San Donato)
- **CLINICA ZUCCHI**
Monza (Gruppo San Donato)
- **OSPEDALE PEDERZOLI**
Peschiera del Garda (TN)
- **CASA DI CURA EREMO**
Trento
- **ISTITUTO FIGLIE DI SAN CAMILLO**
Trento
- **TECNOMED**
Trento
- **ABC IRIFOR**
Trento
- **CASA DI CURA SOLATRIX**
Rovereto (TN)
- **STUDIO SAGGIN**
Verona
- **CASA DI CURA CITTÀ DI ROVIGO**
- **CASA DI CURA DI LORENZO**
Avezzano (AQ)



**Vuoi provare anche tu
ProntoCall?**

segreteria.commerciale@gpi.it

Nice to meet you

GPI è un gruppo italiano attivo da oltre 30 anni nel mercato delle tecnologie e dei servizi dedicati alla Sanità e al Sociale. Siamo il primo player privato nell'ambito del Business Process Outsourcing Sanitario: serviamo circa 28 milioni di cittadini attraverso i nostri Contact Center, con oltre 4000 operatori impegnati quotidianamente nelle varie attività in Provincia Autonoma di Trento, Veneto, Regione Lombardia, Emilia Romagna, Toscana, Regione Lazio, Regione Abruzzo, Basilicata Puglia e Sardegna. Sappiamo bene, quindi, quanto l'efficienza del servizio telefonico, una risposta veloce o una rapida richiamata possano valorizzare l'immagine di un'azienda. E anche quanto il passa parola o le recensioni dei clienti soddisfatti siano fondamentali nell'era della comunicazione digitale.

GPI SpA

Via Ragazzi del '99, n. 13

I-38123 Trento (TN), Italy

T +39 0461 381 515

info@gpi.it

www.gpi.it

