

Komplexní komunikační řešení integrované s lázeňským informačním systémem

[Případová studie]

Představení lázní



Priessnitz
LÉČEBNÉ LÁZNĚ JESENÍK

Priessnitzovy léčebné lázně v Jeseníku leží uprostřed nedotčené přírody Rychlebských hor a Hrubého Jeseníku v nejsevernějším cípu Olomouckého kraje. Ve svém názvu nesou jméno svého zakladatele Vincenze Priessnitze a jsou vůbec prvním vodoléčebným ústavem světa.

Tajemství zdraví, které si sem jezdili zlepšovat králové i vévodové, najdete v pramenité horské vodě, energeticky silných místech a čistém ovzduší, které je obohaceno vzácným výskytem biogenních prvků. Unikátní klima pozitivně působí především na onemocnění dýchacích cest, štítné žlázy i psychických poruch. Světovou raritou lázní je Balneopark Vincenze Priessnitze, speciální „vodní zahrada“, v níž se můžete brodit potůčky, vyzkoušet Priessnitzovy lavičky nebo skotské stříky.

Jesenické lázně poskytují péči hrazenou zdravotními pojišťovnami i ze soukromých zdrojů návštěvníků.

Lázně se skládají z komplexu 10 budov sloužících pro ubytování a poskytování lázeňských služeb.



Proč zde potřebovali nový systém?

Původní telekomunikační systém, který lázně využívaly, byl více jak 20 let starý. Jeho servisní údržba byla drahá, poruchovost vysoká a dostupnost náhradních dílů, k letitému zařízení, komplikovaná. Lázně postrádaly moderní funkce, jako IP technologii, propojení komunikačního a informačního systému, call centrum a další, které stará telefonní ústředna neuměla zajistit.

Vedení lázní požadovalo komunikační systém, který nabídne následující funkcionality.

Prvním přáním byla možnost využití stávající, a prozatím plně funkční, analogové infrastruktury reprezentované, například, množstvím pobočkových telefonů na hotelových pokojích. Dalším požadavkem na nový systém však byla, vzhledem k rozsáhlosti areálu, možnost integrace moderní IP technologie a její snadné rozšiřování do budoucna, dle aktuálních potřeb lázní. Společnost si přála také integraci komunikačního a lázeňského informačního systému tak, aby mohla zefektivnit telefonní provoz a profesionálně odbavovat hovory klientů.

Priessnitzovy léčebné lázně si jako dodavatele nového komunikačního systému vybraly společnost STAND CZ, která nabídla kvalitní telekomunikační systém, založený na technologii Panasonic, navíc, jako součást komplexního řešení, umožňujícího lázním využívat propojení telefonní ústředny a informačního systému pro zvýšení budoucího obrátu, díky pokročilé marketingově-obchodní komunikaci s klienty.

Nové řešení



Nové komunikační řešení je postavené na systému Panasonic KX-NS1000, který byl, pro zajištění požadavku na analogové porty, rozšířen o brány KX-TDA100D.

Systém zahrnuje 672 standardních analogových telefonů a 50 digitálních zařízení s pokročilejšími funkcemi pro manažery a recepční. Na vzdálenější pracoviště byly umístěny IP telefony, které jsou do komunikačního systému integrovány přes internet. Do systému jsou také integrovány mobilní telefony pracovníků, pohybujících se v terénu, tak, aby mohli i oni využívat komfortní funkce telefonní ústředny, jako je přepojování hovorů, volání zdarma mezi pobočkami, apod. Řešení zahrnuje také komunikační software pro integraci hlasu a dat, ANTS CTI. Pracovníci tak mohou využívat možnost nahrávání hovorů a další pokročilé funkce pro kontaktní centra a call centra.

Systém je do budoucna možné snadno rozšířit až na 1000 poboček.

Výhodou nového systému je možnost jeho snadné správy přes webové rozhraní.

Vedoucí střediska informatiky ocenil rychlý a bezproblémový přechod od starého na nový systém Panasonic. Nové řešení pokrývá veškeré současné požadavky a zároveň je do budoucna připravené na rozšíření a implementaci moderních technologií. „Nová technologie nám umožňuje bezproblémový chod lázní i navýšení kapacity na rozšíření v budoucnu. Společnost STAND CZ bychom ke spolupráci doporučili, celkově jsme byli spokojeni.“ Říká Bc. Martin Židek, vedoucí informatiky.

Hlavní přednosti nového řešení:

- ✓ zachovány stávající analogové pobočky
- ✓ integrace IP telefonů pro vzdálenější a méně přístupná pracoviště
- ✓ snadné rozšíření systému do budoucna a postupná migrace na IP
- ✓ integrace mobilních telefonů pracovníků v terénu
- ✓ digitální telefony s pokročilými funkcemi pro náročné uživatele
- ✓ snadná správa systému přes webové rozhraní
- ✓ nahrávání hovorů
- ✓ CTI funkce

Servisní smlouva Garant a vzdálená správa



Společnost STAND CZ zajišťuje pro Priessnitzovy léčebné lázně také bezchybný chod nového systému. V rámci servisu Garant se klient může spolehnout na garanci reakčního času v případě závady komunikačního systému. Součástí servisní smlouvy jsou i deponované náhradní díly, které má klient v případě potřeby k dispozici pro okamžitou výměnu, včetně připravených scénářů pro obnovení systému v případě havárie.

Další předností nového systému je vzdálená správa. Servisní středisko STAND může vzdáleně, přes internet, provádět požadované změny v nastavení a dohlížet na fungování systému, na případná chybová hlášení lze ihned reagovat.

Jak je zajištěn bezchybný provoz?

- ✓ servisní smlouva s garancí reakčních časů
- ✓ deponované náhradní díly pro okamžitou výměnu
- ✓ vzdálená správa a dohled

Softwarové integrace

Informace o volajícím



Komunikaci s klienty v lázních nově usnadňuje a zefektivňuje také propojení telekomunikačního a informačního systému. Kontaktní centrum lázní používá aplikaci Lauryn pro evidenci hostů, jejich diagnóz, léčby, zdravotní pojišťovny, rezervaci ubytování, apod. Nové komunikační řešení propojuje systém Lauryn se CTI aplikací ANTS. Při příchozím volání se na monitoru obsluhy kontaktního centra otevře karta hosta (na základě CLIPu), kde jsou k dispozici všechny potřebné informace o volajícím, jeho jméno, telefonní číslo,

historie léčby, apod. Příchozí hovory jsou tak v lázních odbavovány efektivně a profesionálně.

Nahrávání hovorů

Díky softwaru ANTS CTI mohou pracovníci nahrávat hovory s klienty a nahrávky následně využít ke zpětnému poslechu rozhovoru a ověření si potřebných informací, jako např. kontaktu, e-mailové adresy, informací, které zazněly v cizojazyčném rozhovoru, apod.

Hotelové funkce



Integrace telekomunikačního systému s informačním systémem pomáhá také s organizací ubytování. Díky tomu, že na každém pokoji je umístěn telefonní terminál, může přes toto zařízení personál zadávat do systému aktuální informace o stavu úklidových prací na jednotlivých pokojích. Jakmile pokojská začne s úklidem v pokoji, zadá na telefonním terminálu číselný kód, kterým do systému předá informaci o tom, že zde právě probíhá úklid. Po dokončení práce obdobným způsobem změní stav u místnosti na „uklizeno“. Personál na recepci se tak

okamžitě dozví, že je již možné na pokoji ubytovat nového klienta.

Hlavní přínosy softwarových integrací:

- ✓ funkce pro integraci hlasu a dat – software pro call centra *ANTS CTI*
- ✓ hotelové funkce
- ✓ integrace s informačním systémem Lauryn

Možnost rozšíření o CRM funkce



Systém je připravený také na plánovanou integraci CRM funkce pro podporu obchodu a péče o klienty. Propojení lázeňského informačního systému s komunikačním systémem a systémem pro vedení firemních agend, *ANTS Fusio*, může posloužit jako nástroj pro plánování marketingových a obchodních kampaní. Například by z databáze mohly být vybírání vhodní klienti pro oslovení call centrem za účelem průzkumu spokojenosti se službami lázní a s nabídkou či připomenutím možnosti dalšího pobytu.

Zatímco dříve využívaly lázně služeb externího call centra, dnes mohou provozovat svoje vlastní call centrum a komunikovat se svými klienty samy.

Budoucí rozšíření:

- ✓ integrace se software *ANTS Fusio* pro zefektivnění obchodního oddělení

STAND
MEZI VÁMI A TECHNIKOU

**Komunikace
& Dokumenty**

STAND CZ spol. s r. o.
OLOMOUCKÁ 9
618 00 BRNO

TEL.: +420 544 503 100
GSM: +420 777 735 100
FAX: +420 544 503 119
MAIL: STAND@STAND.CZ
WEB: WWW.STAND.CZ



800 400 486
VOLEJTE ZDARMA