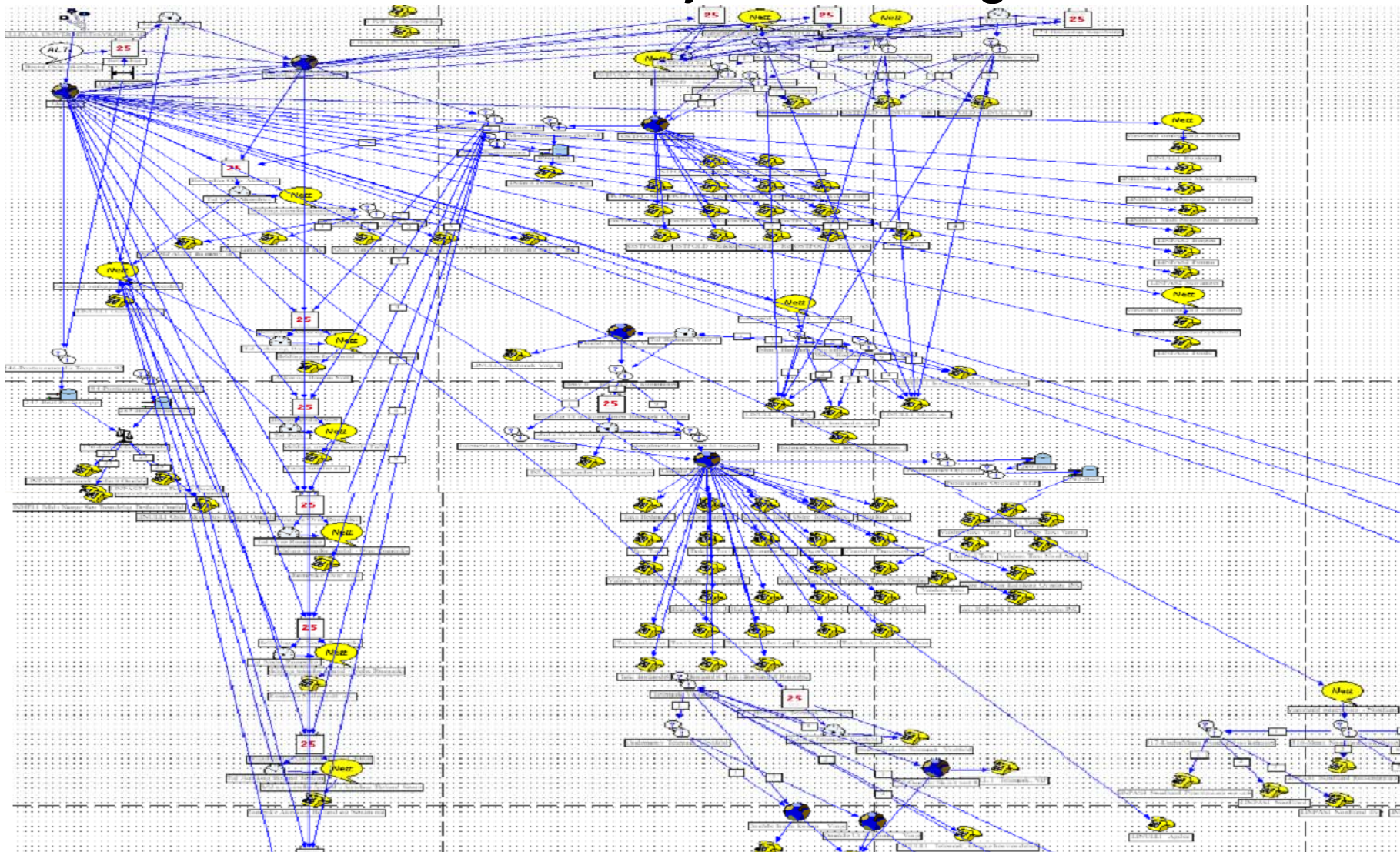


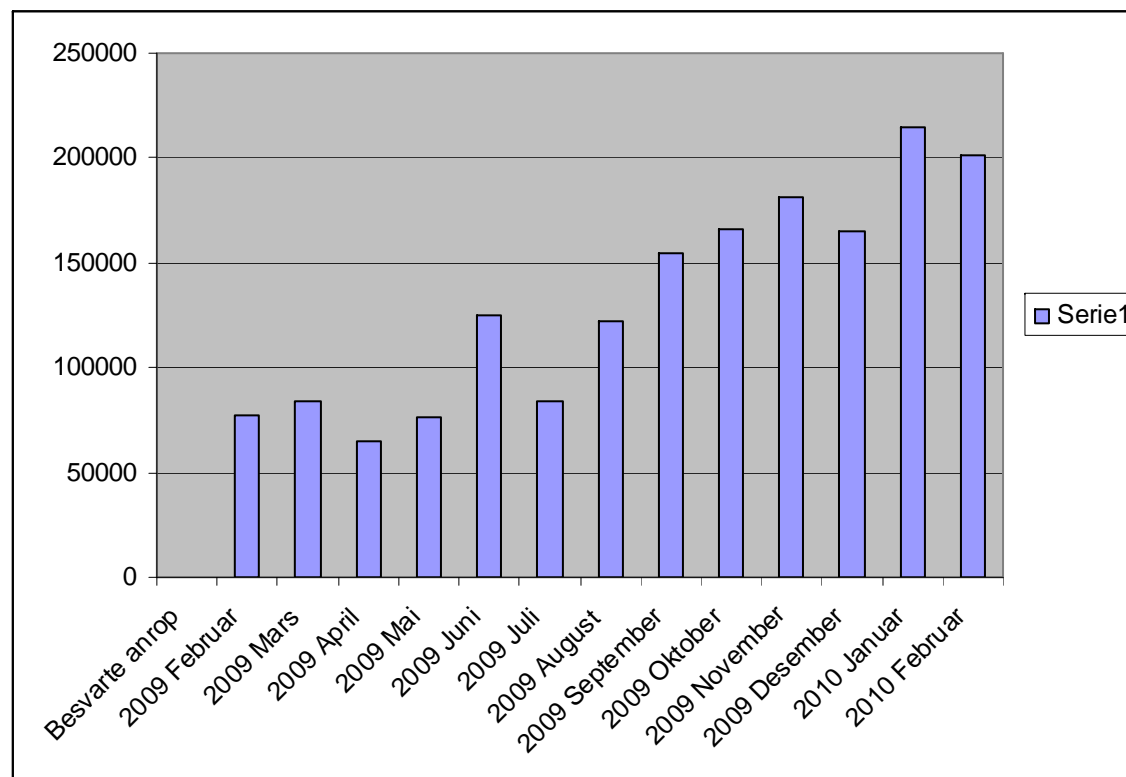
05515 – hvilke muligheter ligger i løsningen, og utnytter vi disse i dag?

Av: May Britt Bjørgum, Oslo universitetssykehus

05515 Nasjonal løsning



Trafikkutvikling 05515, 2009 - 2010



Totalt besvarte samtaler i perioden 1 715 015

Dagens løsning

- 18 pasientreisekontorer
- 400 agenter
- 98 køer

Muligheter i vår løsning

- Virtuelt Callsenter
 - Ingen fysisk installasjon, kun nettbasert løsning
- Fleksibel/dynamisk løsning og tilpasning
 - Vi kan til enhver tid enkelt tilpasse løsningen våre behov, for eksempel hjemmekontor, bortekontor
 - Gir mulighet til differensierte åpningstider
- Optimal ressursutnyttelse
 - Pasientreisekontorene kan svare for hverandre - bruke folk der de er
 - Gjør det mulig å utnytte kompetanse på tvers av foretak eller region, for eksempel ett felles svarsted på kveld/helg

Muligheter i vår løsning

- Bedre kontroll på eget callsenter
- Rapportering
 - Statistikk: hente ut mest mulig effekt i forhold til bemanning
- Reduserte investeringer
 - Forutsigbar og budsjetterbar pris
 - Vi leier "hylleware" ved behov
- Reduserte trafikk- og driftskostnader
 - Alle i 05515 løsningen kan sette over til hverandre uten kostnad
 - Vi kan kostnadsfritt flytte svarsted innenfor 05515
 - Minimale krav til eget utstyr
- Beredskapsløsning i offentlige nett
 - Flytte svarsted, midlertidig talemelding, logge på fra mobil

Ullevål Universitetssykehus (4403423)

Køer: Lørenskog

Generelt | Åpningstider | Køgrupper | Operatør pm. | Operatører | Triggere

Trigger status

- Samtaler i kø (% av køgrense)
- Lengste ventetid (% av max tid i kø)

Status graffarge for triggemivå

Type	Gul	Rød
Servicegrad (QOS)	80 %	70 %
Samtaler i kø	25 %	30 %
Lengste ventetid	1 %	2 %

Formel for samtaler til kø i åpningstiden

QOS % = $\frac{\text{Samtaler svart innen } 60 \text{ sekunder}}{\text{Totalt antall samtaler - samtaler lagt på innen } 10 \text{ sekunder}} \cdot 100\%$

Lagre

Startside

Brukerprofil

Kontakt oss

Produkter og tjenester

- InContact ver. 3
- InContact ver. 4
 - Kundeinnstillinger
 - Globale innstillinger
 - Status
 - Statistikk

Logg ut

Statistikkrapporter

Fra: 8 mars 2010 Til: 9 mars 2010

Tjeneste: Ullevål Universitetssykehus Pasienttransport

Søk

Eksempel på dynamisk løsning

- Vi tok over kommuneinterne turer i Oslo i 2007, men vi hadde to utfordringer:
 - Vi manglet ressurser
 - Vi manglet lokaler
- Løsningen ble
 - Bemanning og lokaler fra Sykehuset Innlandet
 - Egen Kø for Oslo Intern. Disse ble besvart fra Lillehammer
 - Fra juni 2010 skal vi overta samtalene selv, da ruter vi trafikken tilbake til oss. Dette styrer vi selv.
- Vi har eksempler på at enheter som har fått feil på tlf. løsning i løpet av få minutter er oppe igjen ved at en annen enhet svarer for de. Brukerne får svar og får bestilt sine transportere.

Eksempel på bruk av statistikkverktøy

- Vær bevisst hvordan du kan bruke verktøyet i hverdagen
- Eksempel statusmelding:
 - Status etterarbeid. Hvis vi hadde justert ned tiden på etterbehandling med 1 sekund så hadde det utgjort 60 dagsverk på ett år. Tilsvarende 454 timer i anropsmengde.
 - Ved å bruke statistikkverktøyet riktig kan vi ta ut god effekt.
 - Trafikkutviklingsbildet, totalt antall samtaler for ett år nærmer seg nå 2 300 000 samtaler for 2010

Eksempel på bruk av statistikkverktøy

- Planlegge bemanning
 - Statistikken forteller oss vårt behov for ressurser på ukedag, og klokkeslett. F.eks mye trafikk mandag morgen- rolig fredag ettermiddag.
 - Hvor mange vikarer trenger vi i sommer?
 - Bruk statistikkverktøyet for å se på trafikkbildet for sommerferien i fjor
 - Se på bemanning for fjoråret, var det for mye eller for lite?
- Vi vokser fort og endrer oss mye og sammenligningsgrunnlaget stemmer ikke alltid, men vi kan beregne hvor mange samtaler vi klarer å ta og bemanne deretter

Funksjoner i bruk i dag

- Ring meg tilbake i kø – tatt i bruk av flere enheter
- Midlertidig talemelding – brukes ved behov- for eksempel feil i Nissy- lang ventetid
- Skjult tastevalg – eks. forslag tastevalg 8 til transportører
- Overløp –
 - Mellom køer
 - Til alternativt svarsted i stengt melding (transportør)
- Områdedirigering inkl. Georuting
- Postnummerdirigering
- Menyer/undermenyer (talemeldinger med tastevalg, nasjonalt/regionalt/lokalt)
- Agenter
 - Passive agenter som enkelt kan aktiveres, selvbetjent
- Administratorer og deladministratorer
- Gratis ”sett over” på tvers i hele landet
- Statistikk
 - Agentstatistikk, inkl. A-nummer, tidspunkt, hendelsesforløp
 - Web, svar- og innringerstatistikk
 - Onlinestatus, køer og agenter

Vår påvirkningsmulighet

- Aktivt bruke Funksjonell Arbeidsgruppe
 - Funksjonell arbeidsgruppe skal kvalitetssikre innspill og behov og påvirke utviklingen av en felles nasjonal løsning der det er hensiktsmessig.
 - Funksjonell arbeidsgruppe består av en representant fra hver region- samt en leder for gruppa. Det er også med en representant fra pasientreiser ANS som er eier av løsningen.
 - Ble etablert november 2009. Vi har til nå hatt mye fokus på avtaler og endringsønsker.
 - Ved å gi innspill til funksjonell arbeidsgruppe kan du som bruker, være med å påvirke løsningen i fremtiden

Endringer som kommer

- Ringe ut fra incontact
- Agenter skal selv kunne logge seg på køer

Brukerundersøkelse fra Oslo og Akershus 2010

- Foreløpig resultat for delen av undersøkelsen som omhandlet bestillingsprosessen
 - Det var totalt 345 som deltok i undersøkelsen
 - Undersøkelsen ble gjennomført over 3 dager fordelt på dag og kveld

Spørsmål & svar

- Hvor mange minutters ventetid var det på telefonnummer 05515 da du ringte?
 - Opptil ett minutt: 53
 - Fra 2 til 5 minutter: 154
 - Fra 6 til 10 minutter: 46
 - 10 til 15 minutter: 12
 - Over 15 minutters ventetid: 7
 - Husker ikke / vet ikke / ringte ikke: 73

Spørsmål & svar

- Synes du ventetiden på telefonen var for lang da du ringte til pasientreisekontoret?
 - Ja: 109
 - Nei: 170
- Av de 207 som måtte vente 5 minutter eller mindre på svar var det 55 som synes det var for lenge å vente og 148 som synes det ikke var for lenge å vente. 4 hadde ingen formening om det var lenge å vente.

Spørsmål & svar

- Er telefonmenyen til Pasientreisekontoret enkel å forstå?
 - Ja: 262
 - Nei: 27
 - Ingen formening: 37

Spørsmål & svar

- Synes du kundebehandleren snakket til deg på en høflig måte?
 - Ja: 291
 - Nei: 6
 - Inget inntrykk / husker ikke: 29

Oppsummert

- inContact er løsning for organisasjonsutvikling
- Gir unike muligheter til å utnytte kompetanse og bygningsmasse der det finnes
- Strukturert /oversiktelig løsning