



CUP virtuale

Il CUP Virtuale è un operatore telefonico intelligente in grado di gestire molte delle tipiche attività di un Centro Unico Prenotazioni, quali la prenotazione di visite ed esami, la disdetta o il posticipo di prenotazioni già esistenti, la raccolta dei dati essenziali necessari alla compilazione di una prenotazione, oppure l'erogazione di servizi outbound come il richiamo automatico per l'ottimizzazione delle liste di attesa o come promemoria proattivo al paziente per protocolli di assunzione di farmaci o pratiche preparatorie agli esami.

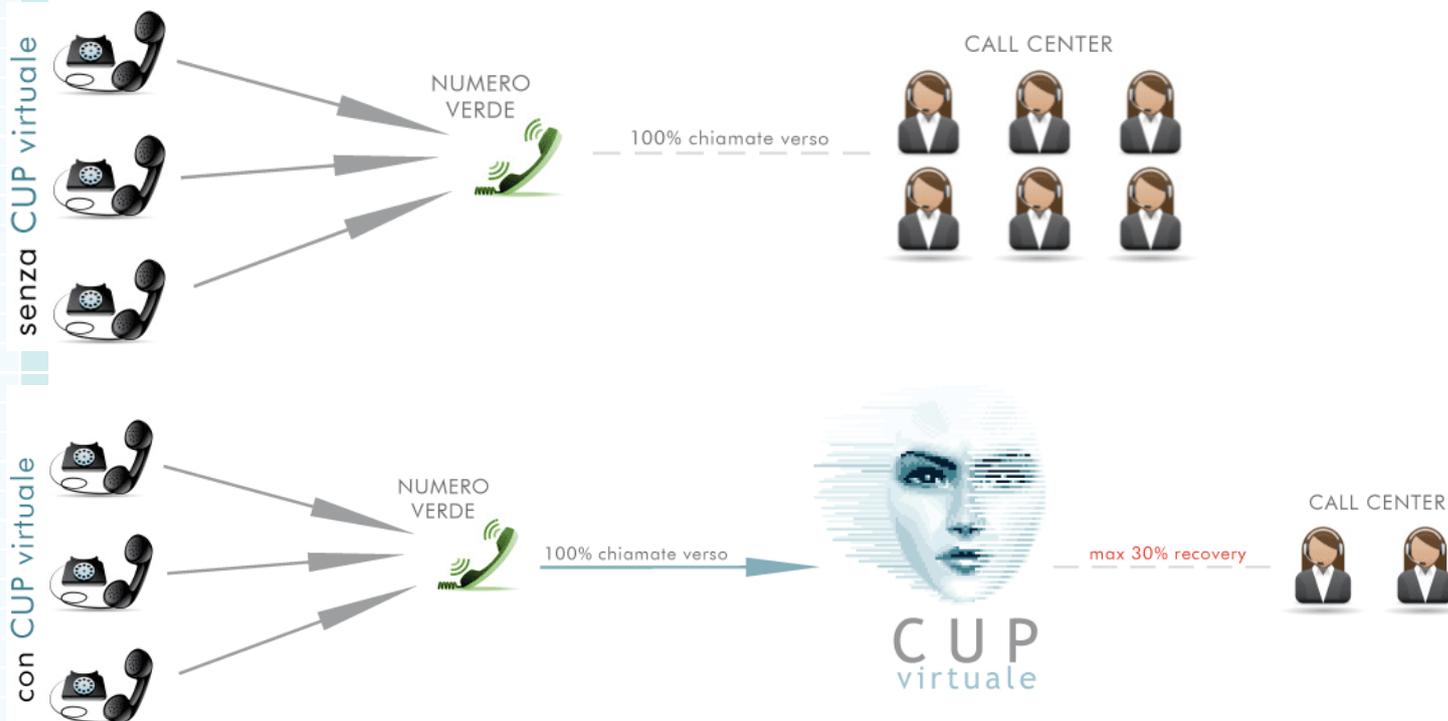
Come funziona?

Il CUP Virtuale è in grado di dialogare con l'utente utilizzando il linguaggio naturale.

Grazie all'uso di tecnologie di riconoscimento vocale di ultima generazione, è possibile interagire parlando in modo naturale (rispondendo alle domande del sistema o formulando richieste specifiche), proprio come si farebbe con una vera operatrice, ed è quindi possibile soddisfare l'esigenza di un utente in maniera del tutto automatica.

Il CUP Virtuale è costantemente collegato al Centralino (PABX) e al Data Base (Db gestionale) interno all'Azienda Ospedaliera, consentendo al sistema di conoscere in tempo reale le date e gli orari più prossimi disponibili (il sistema gestisce anche il problema delle prenotazioni concorrenti). Tali date e orari vengono proposti all'utente che avesse richiesto un nuovo appuntamento, inviando, al termine della telefonata, un SMS di notifica dell'avvenuta operazione.

Avendo a disposizione l'anagrafica aggiornata degli assistiti e il calendario delle date disponibili, il CUP Virtuale avrà la capacità di riconoscere la singola persona e di gestire tutte le sue richieste in modalità completamente automatica.



Quali sono i vantaggi del CUP Virtuale?

- ✓ Il CUP Virtuale utilizza la tecnologia del riconoscimento e sintesi vocale, per garantire un servizio 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 con la particolarità di ridurre i tempi di attesa.
- ✓ Grazie al CUP Virtuale si avrà una riduzione sostanziale dei costi aziendali con un ritorno economico nel breve periodo.
- ✓ Il CUP Virtuale può gestire una illimitata quantità di chiamate in contemporanea.
- ✓ Con l'introduzione del CUP Virtuale gli operatori del call center si potranno dedicare a compiti di maggior valore aggiunto, demandando le operazioni più ripetitive al sistema stesso.
- ✓ Il CUP Virtuale può rispondere a richieste di carattere generale come: orari di apertura, ubicazione dell'azienda, tragitto per raggiungerla, contatti etc...
- ✓ E' un'applicazione modulare che si adatta alle specifiche esigenze dell'azienda: ogni CUP (Centro Unico di Prenotazione) potrà scegliere il servizio che più risolve le proprie esigenze.
- ✓ Il CUP Virtuale può inoltrare telefonate ad uno o più interni gestendole in modalità completamente automatica.
- ✓ Il CUP Virtuale ha la possibilità di registrare le telefonate a documentazione di eventuali contenziosi.
- ✓ La gestione delle telefonate con il CUP Virtuale avviene utilizzando e comprendendo il Linguaggio Naturale: l'assistito può esprimersi liberamente come se parlasse con una reale operatrice di call center. Non è sistema IVR (Interactive Voice Responder) che richiede la gestione digitale tramite tastiera telefonica.

Chi siamo:

Vocalap è specializzata nella realizzazione di software che comprendono il Linguaggio Naturale in forma scritta e vocale e permettono all'utente di interagire con le macchine tramite un dialogo in domanda e risposta.