



# Poliambulatorio Centro Unico Prenotazioni Il Call Center

Manuale Operativo  
a cura di

SEVERINO Giuseppe  
Direzione di Area  
Servizio Fonia  
Responsabile

# Poliambulatorio

## CENTRO UNICO di PRENOTAZIONI

# Il Call Center

Generalità, Organizzazione, Gestione, ed Utilizzo delle Code di risposta per prestazioni specialistiche offerte dal Centro Medico:  
CNR Fondazione Toscana Gabriele Monasterio

Pagina lasciata intenzionalmente bianca

Fondazione Toscana 'G Monasterio'  
Centro Unico di Prenotazione  
Call Center

Il passaggio della gestione tecnico-amministrativa dall'Istituto di Fisiologia Clinica del C.N.R. alla Fondazione Toscana Gabriele Monasterio ha consentito un riordino generale dei servizi della Clinica e con esso una rivisitazione alla struttura organizzativa del servizio di prenotazione ambulatoriale. Se precedentemente le richieste dovevano essere effettuate direttamente ai reparti specialistici sia fossero fatte personalmente che per via telefonica con la selezione dei diversi numeri per raggiungere gli specifici laboratori, oggi i servizi sono stati accorpati in un Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.) evitando agli 'utenti-pazienti' inutili ricerche e perdite di tempo. Tutte le prenotazioni dirette, ovvero fatte di persona, si realizzano presso gli sportelli di accoglienza indipendentemente dal tipo di richiesta, così come telefonicamente l'utente-paziente si rivolge ad unico numero telefonico e grazie a operatori automatici raggiunge l'accoglienza e realizza la prenotazione o riceve informazioni per gli altri servizi disponibili presso la Fondazione

## Il Call Center

### Generalità

In conformità con i servizi di prenotazione telefonica per prestazioni ambulatoriali la Fondazione ha riorganizzato il proprio C.U. P. unendo i tre precedenti punti di raccolta prenotazioni in uno unico, in modo che l'utente-paziente possa rivolgersi al centro prenotazioni in maniera semplice senza doversi preoccupare, a priori, quale sia il tipo di prestazione che è costretto a richiedere. Da un punto di vista pratico le chiamate dirette ai tre distinti centri di prenotazione attraverso tre numeri telefonici diversi vengono ora ridirette automaticamente dalla centrale telefonica verso un'unica linea, la **050 3153150** che a partire dal 1° gennaio 2009 sarà l'unico numero telefonico abilitato a ricevere le prenotazioni:

A differenza di quanto accadeva precedentemente, il Call Center risulta sede operativa a sé stante isolato sia **telefonicamente** sia **logisticamente**.

Telefonicamente perché i numeri telefonici assegnati alle linee degli operatori non possono essere raggiunti direttamente né da telefonate interne (telefoni appartenenti alla nostra centrale telefonica) né da telefonate esterne. Il solo modo di raggiungere gli operatori è la composizione del numero del CUP 050 315 315 0 per gli esterni o 3150 per gli interni (se si utilizzano telefoni della centrale telefonica dell'Area).

Logisticamente perché al C.C. è stata assegnata un'area ben definita distinta dalla sala Accettazione isolata e accessibile soltanto dal personale addetto alla gestione delle prenotazioni via telefono.

Questa separazione consente agli operatori di potersi concentrare esclusivamente sul traffico telefonico in ingresso (prenotazioni, disdette ecc.) e in uscita (conferme modifiche, ecc.) evitando loro contatti, distrazioni, interferenze dovute alla immancabile presenza di personale esterno: vuoi pazienti vuoi colleghi, che a vario titolo accedono alla sala ed agli sportelli dell'Accoglienza ove si effettuano i servizio di Accettazione (pagamento ticket, assegnazione numeri di chiamata, ecc.) e Prenotazione se l'utente-paziente si presenta di persona.

Il Call Center, o centro di raccolta delle chiamate, è organizzato in due fasi distinte:

- Accoglienza e scelta della Prestazione,
- Soddisfazione della richiesta.

#### Accoglienza e Scelta della Prestazione

La chiamata che raggiunge il Call Center viene accolta da un messaggio di benvenuto poi viene passata ad un operatore automatico che invita l'utente a fare la scelta verso la tipologia del servizio necessitato. La tipologia della scelta può essere:

- Per Disdetta
- Per Prenotazione
- Per Informazione.

L'Utente-Paziente sceglie il servizio desiderato selezionando sulla tastiera telefonica il numero indicatogli dall'operatore automatico. Attualmente a causa di aggiornamenti tecnici individuali in fase di realizzazione le scelte possibili sono quattro perché due, pur essendo tipologicamente simili –richieste di prestazioni ambulatoriali-, rimangono distinte tra Imaging e Generiche.

L'operatore automatico quindi proporrà al paziente-utente chiamante le seguenti scelte:

#### **Premere il tasto**

1. Per Disdire o Modificare una prenotazione esistente.
2. Per Prenotare una prestazione ambulatoriale relativa a: PET, Risonanza Magnetica, Scintigrafia.
3. Per Prenotare una prestazione ambulatoriale generica relativa cioè a tutte le altre prestazioni.
4. Informazioni generali sul servizio offerto dalla Fondazione, indicando altresì le vie telefoniche per raggiungerle, tra le altre Prestazioni Intra Moenia, Contatti con il personale, ecc.

Fare una scelta in un sistema telefonico automatico significa incanalarsi verso un punto di risposta specializzato a soddisfare la richiesta associata a quel tipo di selezione e non ad altre. Da un punto di vista tecnico la telefonata viene indirizzata verso un telefono attivo associato al tipo dell'opzione scelta in grado di soddisfare la richiesta relativa. In altri termini la chiamata viene intercettata da un sottosistema di indirizzamento della centrale telefonica che in maniera sequenziale interrogherà tutti i telefoni del gruppo di operatori addetti e abilitati a fornire quel tipo di servizio, attribuendola al primo libero, secondo una priorità prestabilita. Se tutti gli operatori risultassero occupati la chiamata viene sospesa in attesa di risposta (operatore libero) assegnandole una priorità di risposta incrementale.

### Soddisfazione della richiesta

Una volta raggiunto un operatore addetto e abilitato alle prenotazioni l'utente-paziente sarà in grado di formulare i propri desiderata arricchiti dei dati necessari alla compilazione completa della documentazione per l'emissione finale della prenotazione della prestazione ambulatoriale richiesta.

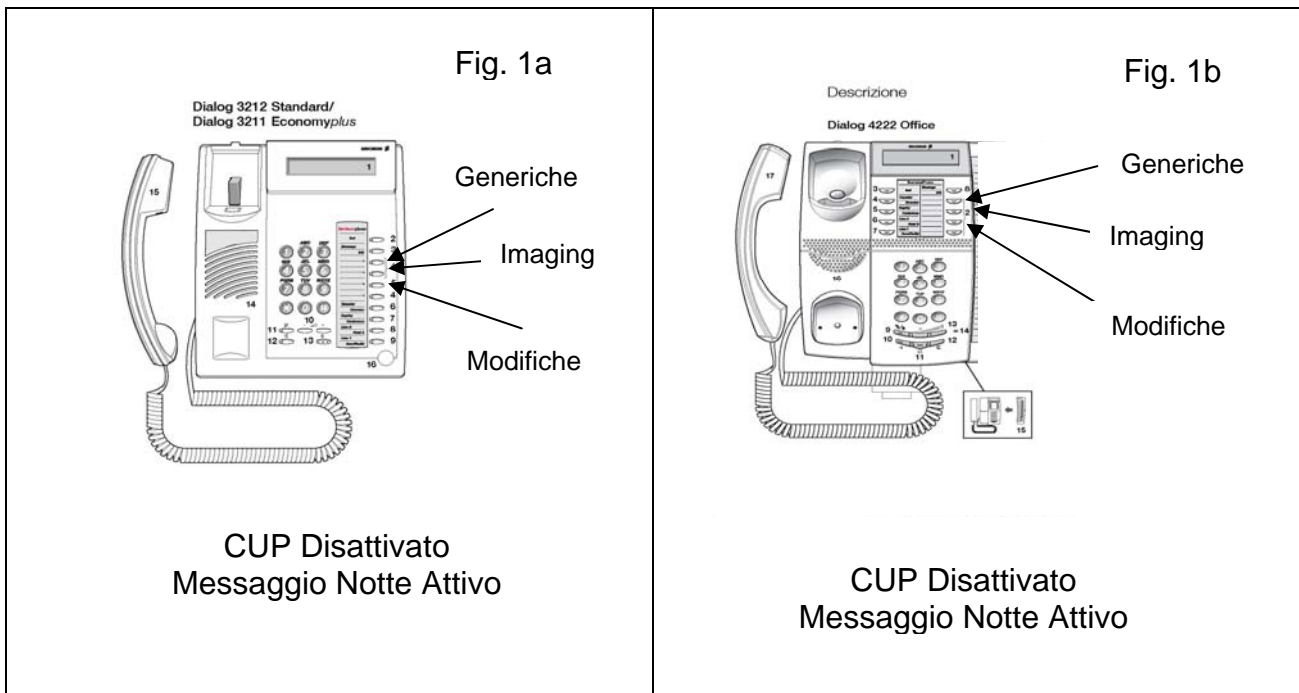
### Flussi di Risposta: Funzionamento

I flussi di risposta comunemente identificati anche come 'Code di Attesa' sono in effetti delle pipeline che gestiscono le telefonate in arrivo. A ciascuna pipeline sono associati uno o più telefoni terminali a cui saranno deviate le telefonate in arrivo secondo una scelta automatica gestita dalla centrale telefonica stessa. L'aggancio di una linea telefonica ad un flusso di risposta ovvero la configurazione di un telefono è compito demandato all'operatore telefonico incaricato a rispondere. Poiché i flussi di risposta attivabili su ciascuna linea telefonica del sono tre (come riportato in figura 1) le possibili combinazioni danno luogo a otto situazioni distinte

### La Pipeline

Per pipeline si intende una condotta dove incanaliamo tutte quelle richieste telefoniche orientate ad una stessa prestazione ambulatoriale. Per definizione la caratteristica di una telefonata corrisponde al tipo di servizio che intendiamo richiedere. Un sistema di indirizzamento seleziona le diverse caratteristiche delle telefonate attraverso l'uso di operatori automatici – altro non sono che messaggi vocali registrati con indicazione di scelte a collegamenti successivi -; essi ricordano all'utente i tipi di servizio offerti e i tasti corrispondenti da premere per selezionarli. Premendo il tasto 1 si seleziona la linea telefonica che porta alla prenotazione del servizio A, il tasto 2 per il servizio B, e così via. La scelta indirizzerà la telefonata al corrispondente flusso di risposta scelto (pipeline). Il sistema 'pipeline' è previsto che termini con uno o più telefoni in grado e pronti a

rispondere quindi a fornire il servizio che l'utente-paziente desidera. Nel calcolo delle probabilità è banale mettere in conto la possibilità di trovare le linee telefoniche dell'operatore (o di tutti gli operatori) occupate perché intenti a erogare i servizi richiesti. In questi casi il processo legato al sistema 'pipeline' prevede di dare un riparo all'utente 'sfortunato' attivando un sistema di accodamento di risposta, in attesa che un operatore termini l'erogazione del servizio in corso e si liberi per accogliere una nuova richiesta.



Configurazioni valide per telefoni  
mod. 3212 e 4223 fig.1a;  
mod.4220 e 4222 figg. 1b.

Il comando di attivazione e disattivazione dei flussi di risposta consente all'operatore di configurare il proprio telefono secondo modalità e intendimenti generici o particolari. Generici perché un telefono può attivare tutti i flussi di risposta possibili oppure (particolare) alcuni flussi e non altri specializzando il telefono a particolari prenotazioni escludendone altre. Le operazioni di configurazione debbono essere eseguite con il telefono escluso dal traffico del C.C.

Gli utenti 'sfortunati' verranno quindi gestiti da un sistema di accoglienza che prevede:

1. Il posizionamento nella coda di attesa;
2. L'aggiornamento costante della propria posizione nella coda;
3. Il prelievo dalla coda.

La gestione della coda è del tipo primo entrato - primo uscito (first-in – first-out). L'aggiornamento della posizione avviene grazie ad un operatore automatico che calcola la posizione di ciascun utente in coda lo avverte dell'avanzamento o della staticità ogni 20 secondi. Non appena un operatore si rende libero il sistema di accoglienza libera la telefonata 'uno in coda' e la connette all'operatore liberato e scala la priorità delle successive. Questo significa che alla telefonata in coda con priorità due viene modificato il livello di accesso da due a uno, quella che segue da tre a due e così via. Ricordiamo che tutte le code vengono gestite secondo il principio primo arrivato primo servito (first in -> first out). Quindi la posizione assegnata al momento della collocazione in coda rappresenta di fatto la priorità di risposta: perciò se primo ad uscire si sentirà dire 'uno in attesa' se secondo 'due in attesa' e così via. Nel frattempo, l'utente in coda riceve una serie di messaggi che lo informano sull'andamento del suo stato di attesa. Questo tipo di gestione è prevista per ciascuna delle tre pipeline attivate per il servizio di

#### Gestione delle attese

Le attese al telefono sono particolarmente noiose e comunque poco soddisfacenti per qualunque utente figuriamoci per un utente-paziente. Proprio per limitare al minimo i tempi di attesa sono stati creati questi dove più di un operatore risponde alla stessa richiesta in modo che nello stesso momento più utenti-pazienti possano accedere al medesimo servizio. Pertanto sarà l'organizzazione del C.C. a stabilire nei tempi e nei modi il minimo di linee telefoniche attive per ciascun flusso. Qualora i telefoni assegnati ad un flusso di risposta risultassero tutti occupati il sottosistema telefonico di accoglienza, definito per evita di rispondere al chiamante con il tono di occupato ma gestisce la telefonata in modo da non andare perduta. Esso, come abbiamo visto, pone la telefonata in arrivo in stato di attesa (coda), assegnandole la priorità di accesso uno per la prima, due per la seconda, tre e così via. Per inciso ricordiamo che le code dovrebbero raggiungere al massimo priorità quattro-cinque: oltre, i tempi di attesa per l'utente-paziente, diventano troppo lunghi ed il servizio risulta insoddisfacente;. Nel caso specifico il nostro sistema è stato programmato per gestire tre flussi di risposta distinti:

- uno dedicato alle disdette o modifiche di prenotazioni esistenti;
- uno per la richiesta di nuove prenotazioni ambulatoriali legate all'Imagin;
- uno per prestazioni ambulatoriali Generiche o 'Altre prestazioni'.



Sebbene tra le azioni che il sistema intraprende automaticamente nella gestione del nostro CC siano previste:

- quella che attivano i tre flussi di risposta;
- quella che pone le telefonate nelle code di attesa;
- quella che le assegna man mano che gli operatori terminano le chiamate e rendono la loro linea libera di riceverne di nuove.

questo non significa che gli operatori stessi non possano in qualche modo intervenire manualmente per migliorare il servizio di E' importante sottolineare la necessità di dare agli operatori del C.C. una conoscenza completa dell'organizzazione e del funzionamento del servizio C.U.P. per sensibilizzarli sulle aspettative degli utenti-pazienti. **Gli addetti al C.C. sono infatti gli unici in grado di analizzare e determinare in tempo reale le lunghezze delle code che si vengono a creare** commisurando la durata dell' attesa relativa alla richiesta con il numero delle posizioni di attesa per ciascuna richiesta. Ove si verificassero affluenze tali da superare i limiti previsti: quattro cinque utenti in attesa per le varie e tre max quattro per le imaging; gli operatori debbono essere messi in grado di modificare la configurazione dei flussi di risposta attivi in modo da poter ricondurre i tempi di attesa in termini accettabili per gli utenti-pazienti. Questo significa che le configurazioni di risposta ovvero le code attive sui vari telefoni siano predefinite a seconda del numero degli addetti attivi. Predefinire la ripartizione delle code significa tener conto delle richieste secondo i carichi medi, ma è altrettanto necessario conferire agli operatori la possibilità di poter variare dinamicamente le configurazioni iniziali seguendo l'andamento delle richieste specifiche e delle code di attesa che si vengono a creare. Gli operatori una volta sensibilizzati sulla organizzazione del C.C. si troveranno nella condizione di poter prendere, in tempo reale, decisioni significative sulla configurazione delle pipeline attive del C.C. sui vari telefoni. Possono infatti definire nuove e più efficienti configurazioni per mantenere i tempi di risposta in termini accettabili riportando nel contempo la lunghezza delle code nei limiti già suggeriti. I mezzi tecnici messi a loro disposizione sono il display del telefono per controllare le lunghezze delle code e i tasti programmati per attivare o disattivare le pipeline ovvero modificare la configurazione di risposta del proprio telefono. Per meglio chiarire il display di ciascun telefono indica loro il numero degli utenti-pazienti che sono in attesa di risposta distintamente per ciascuna coda. Inoltre con i tasti proramanti verificare quali flussi di risposta sono attivi sul proprio telefono e se del caso attivare un nuovo flusso o sospenderne uno particolarmente scarico per dedicarsi allo smaltimento di una coda piuttosto che ad un'altra. (vedi fig.1a e 1b)

Se precedentemente abbiamo fatto riferimento all'effettiva possibilità che ha un operatore di ricevere una particolare chiamata legata ad un tipico flusso di risposta piuttosto che ad un altro è perché pur avendo la potenzialità di accedere a tutte le code che il nostro C.C. prevede, egli può stabilire autonomamente quali code attivare e quali escludere dalla sua attività, seguendo dettami legati alla specializzazione personale o alla conoscenza di un

sistema informatico piuttosto che un altro o perché le lunghezze delle code raggiungono valori non accettabili per l'utenza o per altri motivi legati alla organizzazione stessa del lavoro. La decisione da parte di un operatore di inserirsi nella gestione di una coda di attesa o staccarsi da un flusso di risposta mentre è connesso al C.C. non è dinamica. Per modificare la configurazione delle code di risposta occorre agire sul telefono ma questa operazione deve essere eseguita su un apparecchio disconnesso dal gruppo di risposta del C.C. La connessione o la disconnessione da un flusso di risposta deve avvenire solo se il telefono non si trova in stato di pronto a rispondere. Nel caso in cui un operatore decidesse di modificare la configurazione dei flussi di risposta deve:

1. Disconnettersi dal C.C. premendo il tasto di 'Pronto a Rispondere'. Il led si spegne e si accendono i tasti-led dei flussi che erano stati attivati (fig. 2a e fig. 2b).
2. Riconfigurare il proprio apparecchio telefonico attivando e disattivando i flussi di risposta secondo gli intendimenti accendendo e spegnendo i tasti-led per ottenere la configurazione desiderata (fig. 1a e fig. 1b).
3. Premere il tasto-led Pronto a Rispondere che si accenderà spegnendo nel contempo quelli attivati per le code.

Fatto ciò l'operatore potrà riprendere il proprio servizio regolarmente.

L'operazione di distacco di un telefono dal C.C. è un'operazione molto delicata e pericolosa perché può causare la caduta di tutte le telefonate in attesa su uno o più flussi di risposta. Prima di procedere alla disconnessione da 'Pronto a Rispondere' l'operatore deve accertarsi che tutti i flussi di risposta rimangano comunque attivi. In caso in cui uno o più flussi di risposta fossero attivati solo sul suo telefono la disconnessione produrrebbe la caduta di tutte le linee in attesa su quella o quelle pipeline e quindi la perdita dell'utenza connessa che dovrebbe ripetere la chiamata al C.C.

## Flussi di Risposta: Organizzazione Risponditori

In questo ambito il Call Center 050 315 3150 è organizzato con sei punti di risposta paritetici più una postazione 'MASTER'.

### MASTER

Il telefono Master (Dialog mod 4223) è di fatto una linea telefonica tradizionale e quindi identificata da un numero proprio (6004) ed è associata al gruppo del CC in quanto un suo tasto-led è stato programmato quale comando generale di attivazione disattivazione della funzionalità del C.C. normalmente intesa quale Notte/Giorno per indicare la chiusura o l'apertura del C.C. La linea assegnata al 'master' non è raggiungibile da nessun'altra linea telefonica interna o esterna, in quanto come tutte le linee telefoniche dedicate al C.C. non possono né debbono avere contatti con l'esterno se non attraverso l'utilizzo delle linee preposte a questo servizio Componendo il numero assegnato a quella linea la centrale telefonica la riconosce di tipo speciale e non ne consente la comunicazione diretta.

Nella fattispecie le linee telefoniche che possono raggiungere il C.C. per comunicare con gli operatori addetti al servizio sono

- 3150 per le chiamate interne
- 050 315 3150 per le chiamate esterne
- 3219 per le prenotazioni ambulatoriali INTRA MOENIA interne
- 050 315 3219 per prenotazioni ambulatoriali INTRA MOENIA esterne
- 5070 riservato ai reparti per prenotazioni e verifiche laboratori Imaging
- 5077 riservato ai reparti per prenotazioni e verifiche laboratori Altri
- 050 315 2057 per prenotazioni ambulatoriali da parte di Enti e ASL esterne

La linea 'master' del C.C. è stata programmata in modo da soddisfare anche le particolari richieste provenienti dai servizi medici interni ed esterni comunque inerenti la gestione degli appuntamenti ambulatoriali e per prestazioni mediche di 'INTRA MOENIA'. Queste richieste specifiche nonostante siano implementate su un unico apparecchio telefonico sono state configurate in modo che gli operatori sono essere in grado di distinguere immediatamente il tipo del servizio richiesto. L'attivazione delle singole linee telefoniche dedicate a ciascun servizio richiesto su tasti (tasti-led-sound ) distinti (fig. 1a e1b) consente e facilita l'individuazione immediata della richiesta in arrivo.

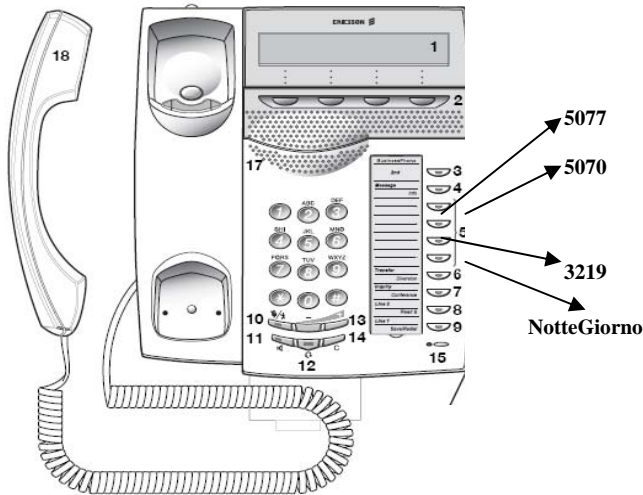
La funzione principale della linea 'master' del rimane comunque quella di attivare e disattivare l'intero servizio inerente il C.P.U.

Nella fig. 3 sono riportate le funzionalità della linea 'master' specificandone i tasti interessati.

Fig. 3

Descrizione

Dialog 4223 Professional



#### Telefono Master

Questo apparato consente l'attivazione e la disattivazione delle attività del Call Center. Il quinto tasto\_led, a partire dal basso, è da considerarsi l'ON (Giorno) OFF (Notte) delle attività del CUP telefonico. I due stati sono caratterizzati da messaggi telefonici distinti uno operatore automatico e gestore delle code di attesa, l'altro messaggio generico di informazione sulle attività del CUP.

#### GRUPPO

Gli operatori assegnati al Call Center hanno a disposizione sei linee telefoniche paritetiche la 6000, la 6001, la 6002, la 6003, la 5005 e la 3130. Ciò significa che ciascun posto operatore possiede le stesse caratteristiche funzionali e prioritarie di tutti gli altri. I telefoni messi a disposizione sono gli Ericsson mod. Dialog 3212, Dialog 4223 e Dialog 4222. Nell'ultima parte di questa brochure vengono descritte tutte le funzionalità degli apparati, mentre in questa sede ci limiteremo a descrivere le programmazioni specifiche effettuati su questi apparecchi dedicati al CC, le implementazioni delle funzioni che definiscono le gestioni possibili attivabili in considerazione dell'uso specifico che di questi apparecchi se ne fa.

L'amministratore della centrale telefonica nell'assegnare le funzioni programmabili alla linea telefonica tiene conto anche del tipo di apparecchio telefonico sul quale si attesterà la linea stessa in modo che la corrispondenza tra la funzione attivata e il tasto-led corrispondente sia biunivoca. Ovvero una funzione si trova su un tasto e solo quello in modo che la scelta non dia adito a indecidibilità. In altre parole un servizio attivato su un tasto-led se premuto, quel tasto-led, attiva quel servizio e non altri. Nel caso in cui cambiassi modello di telefono questa certezza potrebbe

perdersi. In altre parole potrei trovare un servizio e sempre un solo servizio per ciascun tasto anche su telefono sostituito così premendo il tasto X sul telefono cambiato trovare una funzione che era assegnata al tasto Y sul telefono di partenza.

### Tasti Programmabili

Come anticipato nel paragrafo precedente, nella parte finale di questa relazione vengono evidenziate le funzionalità dei modelli degli apparecchi telefonici utilizzati nel e indicati quali sono i tasti del telefono che possono essere programmati. Programmare un tasto significa assegnare una funzione specifica che viene attivata con la semplice pressione di un dito su tale tasto. Le funzioni applicabili ad un tasto possono essere di varia natura e con effetti diversissimi. Potrebbe essere un numero telefonico che viene chiamato automaticamente non appena si preme il tasto oppure legato ad altro un numero di telefono e ne evidenzia lo stato: p.e. se acceso quel numero è in comunicazione con un'altra utenza vuoi interna che esterna oppure attivare una conferenza telefonica attivando sette linee telefoniche contemporaneamente, ecc. Nel caso del C.C. i tasti sono associati alle seguenti funzioni:

- Coda di risposta alle disdette o modifiche (fig 1a e 1b)
- Coda di risposta alle prenotazioni di Imaging (fig 1a e 1b)
- Coda di risposta alle prenotazioni 'altre' (fig 1a e 1b)
- Pronto a Rispondere. (fig. 2a e 2b)

Nella situazione di stand bay il telefono come già osservato ha le stesse funzioni di un telefono normale con il solo limite di non potere essere raggiunto direttamente né da chiamate esterne né da quelle interne ma può solo chiamare verso l'esterno. Eventuali chiamate agli operatori possono essere effettuate sui numeri 5077 e 5070 del telefono master. Questa scelta è stata fatta per mettere gli operatori al riparo da chiamate parallele indesiderate. Al momento di prendere servizio nel C.C. l'operatore decide quali code intende attivare. All'operatore è infatti concessa la possibilità di crearsi il proprio 'ambiente di lavoro' definendo quali siano le tipologie di risposta che la sua postazione telefonica intende soddisfare. Gli operatori sono in grado quindi di diversificare le postazioni di lavoro le une dalle altre oppure all'altro estremo renderle tutte uguali in un'unica configurazione di risposta. Nell'intermedio tutte le combinazioni sono possibili.

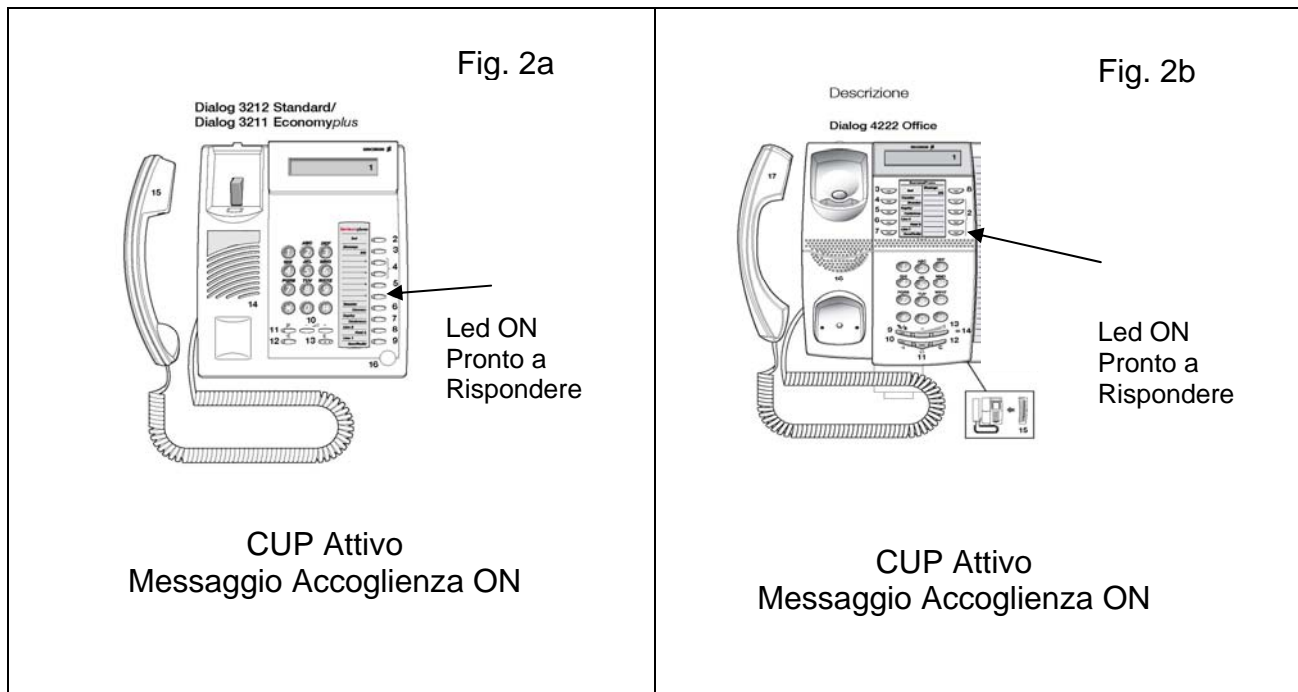
### Funzionamento

La cosa fondamentale affinché il sistema di risposta funzioni è quella di avere selezionato tutte le code sui vari apparecchi anche in modo disordinato prima che il sistema passi dalla posizione Notte = Non attivo, a quella Giorno = Attivo. Per verificare ciò basta assicurarsi che una coda sia selezionata su almeno un telefono, se poi quella coda è selezionata anche su un altro apparecchio significa che

saranno due gli operatori che si prendono carico del traffico legato quel tipo di prenotazione e così via. La selezione si ottiene premendo il tasto associato a quella coda su quel telefono. Facendo ciò il led di quel tasto si illumina e la coda si renderà operativa non appena il telefono (linea telefonica) sarà attivato (Pronto a Rispondere). Più specificatamente l'accensione indica che il telefono è potenzialmente terminale della pipeline o flusso di risposta attivata su quel tasto. Se si vuole attivare un'altra coda dovrà essere premuto il tasto associato a quella coda. Anche in questo caso il led si illumina e il flusso di risposta è selezionato. Ovviamente quanto detto vale anche per la terza coda. L'operatore che ha selezionato almeno una coda è pronto per entrare nel ed iniziare a ricevere le telefonate. Per far ciò basta che prema il tasto '**Pronto a Rispondere**' (vedi fig. 2a e 2b). Eseguita questa operazione l'operatore vedrà accendersi il 'led' del tasto '**Pronto a Rispondere**' e spegnersi quello o quelli selezionati per attivare la coda o le code di risposta. Ultimata l'operazione sarà cura del sistema telefonico implementato proporre le telefonate in arrivo sulla coda di risposta. L'operatore avverte l'arrivo di una chiamata tramite una segnalazione acustica ed una ottica. Il sistema telefonico oltre a far squillare il telefono provvede ad illuminare il tasto relativo alla coda di appartenenza della chiamata in arrivo. La segnalazione acustica è di tipo generico e richiama immediatamente l'attenzione dell'operatore; mentre quella ottica è di tipo particolare perché indica all'operatore a quale pipeline la chiamata è riferita e quindi lo stesso è in grado di determinare aprioristicamente il tipo di richiesta che gli verrà proposta.

L'operatore premendo il tasto illuminato intercetta la chiamata e procede alla richiesta. In questo caso l'operatore ha trenta secondi per rispondere se non lo fa il sistema dopo aver ripreso il controllo della telefonata procede con la verifica di altri telefoni pronti a rispondere con quella coda attiva.

1. **Se si** procede rimettendo il chiamante in coda al primo posto pronto a passarla al primo operatore con quella coda attiva che si libera, e chiude la coda sull'apparecchio che non ha risposto, quindi a quell'operatore non verranno più passate telefonate relative a quella richiesta.
2. **Se no** il sistema chiude la coda definitivamente, abbatte la coda esistente ovvero stacca la linea a tutti gli utenti-pazienti che si trovano in coda e attiva il messaggio registrato di chiusura del C:C. per tutte quelle chiamate che quel momento in poi per la richiesta di quel



Configurazioni valide per telefoni  
mod. 3211, 3212 e 4223 fig.2a;  
mod.4220 e 4222 fig. 2b.

L'attivazione del tasto **pronto a rispondere** di fatto connette il telefono al Call Center rendendo operative quelle pipeline (flussi di risposta) che erano state selezionate dall'operatore. Dal momento della connessione le chiamate in arrivo (proposte una alla volta dal sistema stesso) vengono notificate all'operatore con due tipi di segnalazione; una acustica con lo squillo della suoneria telefonica, l'altra ottica con l'accensione a luce intermittenza del led relativo alla pipeline interessata. L'operatore premendo il tasto lampeggiante aprirà la conversazione con l'utente-paziente in linea. Al termine della conversazione il led di flusso si spegnerà definitivamente. Se vi sono altri utenti in attesa nelle code il sistema provvederà secondo la priorità a proporre all'operatore una nuova richiesta lampeggiando con il led relativo e attivando il segnale acustico. L'operatore premendo il tasto del telefono lampeggiante si porterà nella condizione precedente. Viceversa qualora non vi siano utenti in attesa sulle code attive su quel telefono tornerà ad accendersi la luce del led tasto **pronto a rispondere** ed il telefono tornerà nella condizione di quiete. ( o stand-bay).

# CENTRO UNICO di PRENOTAZIONE Call Center

Schema Concettuale dell'albero di chiamata  
e accesso ai servizi del Poliambulatorio  
ed alle prestazioni specialistiche offerte dal Centro Medico:  
CNR Fondazione Toscana Gabriele. Monasterio



## Albero di Chiamata: Struttura

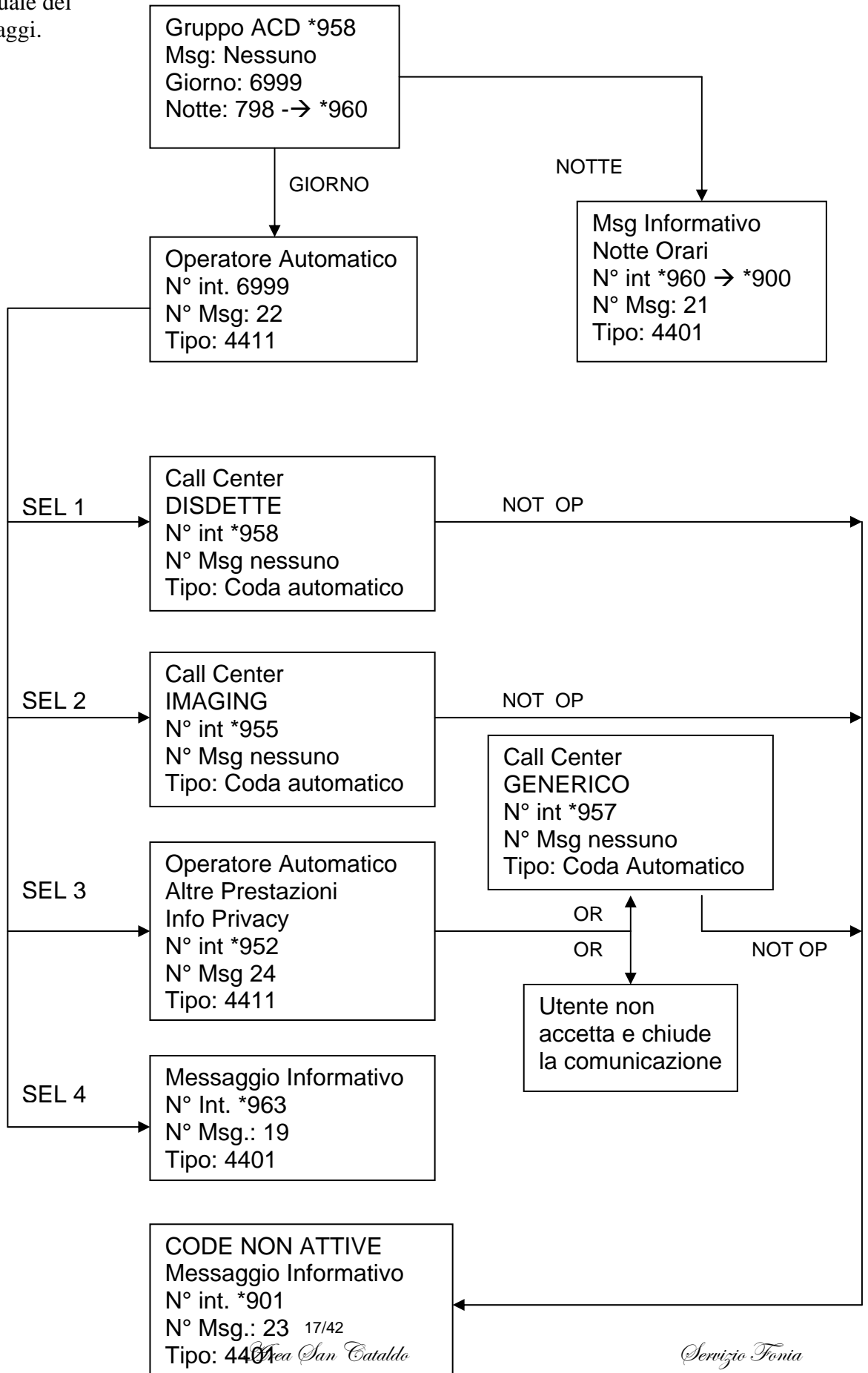
Lo schema concettuale dell'albero di chiamata programmato nella centrale telefonica e riportato nelle pagine seguenti, consente di venire a conoscenza delle procedure telefoniche che di volta in volta si attivano quando l'utente interno od esterno compone il 3150 i primi lo 050 315 315 0 i secondi. Per gli operatori la conoscenza di questa struttura consente loro di individuare i messaggi e il tipo di struttura a cui il messaggio fa riferimento. Struttura e messaggio sono informazioni importanti per la procedura programmata perché entrambi identificano univocamente il messaggio che una volta registrato rimarrà a disposizione del sistema telefonico e verrà attivato per l'utente quando con le sue scelte percorrerà l'albero di chiamata.

Il sistema di risponditore automatico suddivide i messaggi in due tipi distinti e inequivocabili:

- Il messaggio puro, fornisce cioè solo indicazioni terminando il suo compito esso viene riconosciuto dal sistema con l'identificativo '**4401**';
- Il messaggio di scelta, di fatto consente all'utente di determinare a quale servizio può accedere attraverso un comando remoto (di solito premendo un tasto numerico della propria tastiera telefonica). In funzione della risposta che la procedura riceve connette l'utente ad un pipeline di un servizio piuttosto che ad un'altra. Esso viene riconosciuto dal sistema con l'identificativo '**4411**'.

Il sistema telefonico che gestisce il Call Center crea una tabella di messaggi 4401 ed una tabella di messaggi 4411. All'interno della stessa verranno conservati i messaggi registrati identificati da numeri non necessariamente progressivi.

Schema concettuale del  
 Indice dei messaggi.



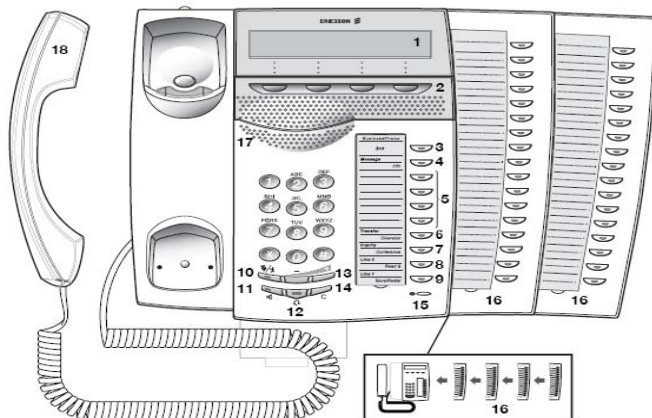
## Procedura per la Registrazione e la modifica dei messaggi del Call Center

### Generalità Strumenti

Nel collegamento con un Call Center è abbastanza frequente imbattersi in messaggi così detti di accoglienza e in messaggi strutturati che danno all'utente le indicazioni da seguire per poter raggiungere il servizio desiderato. La distinzione è importante e l'operatore che procede alla gestione di queste strutture deve avere ben presente la differenza in quanto nel momento della attivazione delle procedure di registrazione dei messaggi la loro identificazione dipende sia dal numero assegnato che dal tipo di messaggio. I messaggi di pura comunicazione (ACD o Info) durante la programmazione della registrazione vengono identificati con il numero di 4401, mentre i messaggi di operatore automatico o strutturati 4411. Questa distinzione consente al sistema di catalogarli e utilizzarli secondo lo schema disegnato dal responsabile del Call Center. Per modificare o registrare ex-novo i messaggi vocali del sistema telefonico mette a disposizione degli operatori strumenti particolari ovvero per queste operazioni abbastanza delicate trova nei telefoni del tipo Dialog 3213 o 4223 gli unici apparecchi telefonici in possesso dei requisiti necessari alla composizione ed al riconoscimento dei comandi di programmazione. Attualmente nel sono in uso apparati del tipo Dialog 4223 Professional (vedi figura)

Descrizione

Dialog 4223 Professional



Per la gestione dei messaggi vocali, si utilizzano apparecchi Dialog 4223 o i 3213 perché entrambi sono dotati dei pulsanti di tipo 2 che consentono la programmazione di alcune funzioni della centrale telefonica, tra le quali la registrazione, il riascolto la cancellazione, ecc. dei messaggi.

## Messaggistica: Configurazione

La tabella che segue indica i messaggi utilizzati nel Call Center, il tipo, il numero di identificazione, la funzione del messaggio. Gli operatori potranno oltre che individuare i messaggi riconoscere la loro modificabilità e lo scopo per cui sono stati definiti. Queste informazioni garantiranno loro il corretto uso e la corretta gestione.

Numero Int.	ID Messaggio	Tipo	Funzione
*900	21	4401	Messaggio Notte (personalizzabile)
6999	22	4411	Operatore Automatico 4 scelte (personalizzabile)
*958	NN	Coda	Automatico (non personalizzabile)
*955	NN	Coda	Automatico (non personalizzabile)
*952	24	4411	Altre Prestazioni Info Privacy scelta automatica o riaggancio (personalizzabile)
*957	NN	Coda	Automatico (non personalizzabile)
*963	19	4401	Messaggio Informativo (personalizzabile)
*901	23	4401	Code Inattive (personalizzabile)

Un messaggio si definisce personalizzabile se è possibile modificarne i contenuti adattandolo alle esigenze del servizio o dell'utenza. In questo caso l'operatore può autonomamente attivare la procedura di modifica secondo la procedura che segue. Per poter seguire la procedura occorre, come già sottolineato, utilizzare un apparecchio telefonico Ericsson Dialog mod. 4223.

## COMANDI PER LA REGISTRAZIONE DEI MESSAGGI

1° A CORNETTA AGGANCIATA DIGITARE DA TASTIERA DEL POSTO OPERATORE LA FUNZIONE \*00#

DATA
SCELTA FUNZIONE
SISTEMA                      INDIVIDUALE

F1	F2	F3	F4
----	----	----	----

2° PREMERE IL TASTO F1 (1° TASTO SUBITO SOTTO IL DISPLAY PARTENDO DA SX)

DATA
ENTER PASSWORD :

3° DIGITARE DA TASTIERA 5 VOLTE IL TASTO 2

DATA
ENTER PASSWORD : *****

4° CONFERMARE TASTO F2 (2° TASTO SUBITO SOTTO IL DISPLAY PARTENDO DA SX). ED IL TASTO #

DATA
ENTER COMMAND
COPY
RETURN

F1	F2	F3	F4
----	----	----	----

5° DIGITARE DA TASTIERA IL COMANDO 4401 SE TRATATSI SOLO DI MESSAGGIO, DIGITARE 4411 SE TRATTASI DI OPERATORE AUTOMATICO

DATA  ENTER COMMAND :[ 4401] o [4411]  COPY RETURN
---

F1	F2	F3	F4
----	----	----	----

6° CONFERMARE PREMENDO IL TASTO **F2** (2° TASTO SUBITO SOTTO IL DISPLAY PARTENDO DA SX). ED IL TASTO **#** RIPETERE QUESTA OPERAZIONE PER 2 VOLTE

DATA  ANNOUNCEMENT NUMBER :   RETURN
---

F1	F2	F3	F4
----	----	----	----

7° DIGITARE DA TASTIERA IL NUMERO DI MESSAGGIO[nn] CHE DOBBIAMO REGISTRARE O MODIFICARE, (vedi sezione Messaggi Presenti e paragrafo Messaggistica: Configurazione):

DATA  ANNOUNCEMENT NUMBER : [nn]   RETURN
---

F1	F2	F3	F4
----	----	----	----

8° CONFERMARE PREMENDO IL TASTO IL TASTO **F2** (2° TASTO SUBITO SOTTO IL DISPLAY PARTENDO DA SX). ED IL TASTO **#**

DATA			
ANNOUNCEMENT NUMBER : [nn]			
RECORD RETURN	PLAY-BACK	ERASE	
F1	F2	F3	F4

9° PER INIZIARE A REGISTRARE IL MESSAGGIO [nn] ALZARE LA CORNETTA TELEFONICA, PREMERE IL TASTO F1 (1° TASTO SUBITO SOTTO IL DISPLAY PARTENDO DA SX) ED INIZIARE A LEGGERE IL MESSAGGIO AL TERMINE DELLA LETTURA (REGISTRAZIONE) CONFERMARE PREMENDO IL TASTO IL TASTO **F2** (2° TASTO SUBITO SOTTO IL DISPLAY PARTENDO DA SX). ED IL TASTO **#**

(N.B SE IL MESSAGGIO FOSSE COMPOSTO DA PIU' DI UNA LINGUA DEVO REGISTRARE IL PRIMO E DI SEGUITO TUTTI GLI ALTRI COME FOSSE UN SOLO MESSAGGIO)

DATA			
ANNOUNCEMENT NUMBER : 3			
RECORD RETURN	PLAY-BACK	ERASE	
F1	F2	F3	F4

10° CON LA PRESSIONE DEL TASTO **F4** (4° TASTO SUBITO SOTTO IL DISPLAY PARTENDO DA SX) TORNO AL PUNTO **7** E SEGUENDO LE ISTRUZIONI DA QUEL PUNTO POSSO TORNARE AL MESSAGGIO **2** E RIASCOLTARE LA PRECEDENTE REGISTRAZIONE.

11° PER TERMINARE LA PROGRAMMAZIONE PREMERE IL TASTINO **C** SU APPARECCHI DIALOG 3213 o 4223 O IL TASTO **SVINCOLO** A **DX** PER APPARECCHI DIALOG 3214.

# MESSAGGI PRESENTI ed ATTIVI (Sezione Aggiornabile ed Intercambiabile)



Pagina lasciata intenzionalmente bianca

In grassetto i riferimenti da indicare durante la modifica o la sostituzione di quel messaggio

MESSAGGIO Numero **19** Tipo **4401** Identificativo MESSAGGIO INFORMATIVO

**“Per prestazioni in regime di INTRA MOENIA o LIBERA PROFESSIONE telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13,30 al numero 050 3153219.  
Per la risposta del tempo di prototrembina o INR telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle ore 14,30 al numero 0503153224.  
Per informazioni su risposta di altri esami del Centro Prelievi telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 13,30 alle ore 14,00 al numero 050 3153225.  
Per altri contatti con il personale della Fondazione telefonare al numero 050 3152216.”**

MESSAGGIO Numero **21** Tipo **4401** Identificativo MESSAGGIO NOTTE.

**“Risponde il Centro Unico di Prenotazione per prestazioni ambulatoriali della Fondazione CNR Regione Toscana ‘Gabriele Monasterio’.  
I nostri servizi telefonici sono aperti dalle ore 8,30 alle ore 13,30 dal lunedì al venerdì.”**

MESSAGGIO Numero **22** Tipo **4411** Identificativo MESSAGGIO OPERATORE AUTOMATICO.

**“Risponde il Centro Unico di Prenotazione per prestazioni ambulatoriali della Fondazione CNR Regione Toscana ‘Gabriele Monasterio’.  
Per disdire o modificare un appuntamento: **PREMERE 1**;  
Per prenotare una scintigrafia, una PET, una TEC, una Risonanza Magnetica; **PREMERE 2**;  
Per prenotare ogni altra visita o esame: **PREMERE 3**;  
Per visita INTRA MOENIA e altre informazioni: **PREMERE 4**;”**

MESSAGGIO Numero **23** Tipo **4401** Identificativo MESSAGGIO INTERRUZIONI

**““Risponde il Centro Unico di Prenotazione per prestazioni ambulatoriali della Fondazione CNR Regione Toscana ‘Gabriele Monasterio’.  
I nostri servizi telefonici sono interrotti per cause tecniche. Riprenderanno il più presto possibile. Scusate l’interruzione del servizio.”**

MESSAGGIO Numero **24** Tipo **4411** Identificativo MESSAGGIO ALTRE PRESTAZIONI INFO PRIVACY..

**““Risponde il Centro Unico di Prenotazione per prestazioni ambulatoriali della Fondazione CNR Regione Toscana ‘Gabriele Monasterio’.**

**Ai sensi del codice della PRIVACY la informiamo che il conferimento dei dati personali è obbligatorio. Il titolare del trattamento è La Fondazione Gabriele Monasterio. Proseguendo con la sua telefonata dà il consenso dei suoi dati nel rispetto delle prescrizioni di legge.”**

# UTENZA E TEMPI DI ATTESA CONFIGURAZIONE DELLE CODE ATTIVE (Sezione Aggiornabile ed Intercambiabile)

Pagina lasciata intenzionalmente bianca

Configurazione dei telefoni del Call Center per una miglior ripartizione dei tempi di attesa

<p>Quattro telefoni (6000-6001-6002-6003)</p> <p>Telefono 6000</p> <p>Code attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disdette</li><li>• Altre</li></ul> <p>Telefono 6001</p> <p>Code Attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Imaging</li></ul> <p>Telefono 6002</p> <p>Code Attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Imaging</li><li>• Altre</li></ul> <p>Telefono 6003</p> <p>Code Attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Imaging</li><li>• Altre</li></ul>	<p>Tre telefoni attivi (es 6000-6001-6002)</p> <p>Telefono 6000</p> <p>Code attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disdette</li><li>• Imaging</li></ul> <p>Telefono 6001</p> <p>Code Attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Imaging</li><li>• Altre</li></ul> <p>Telefono 6002</p> <p>Code Attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Imaging</li><li>• Altre</li></ul>
<p>Due telefoni attivi (es 6000-6001-)</p> <p>Telefono 6000</p> <p>Code attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disdette</li><li>• Imaging</li></ul> <p>Telefono 6001</p> <p>Code Attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Imaging</li><li>• Altre</li></ul>	<p>Un solo telefono attivo (es 6000)</p> <p>Telefono 6000</p> <p>Code attive</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disdette</li><li>• Imaging</li><li>• Altre</li></ul>

Pagina lasciata intenzionalmente bianca

# APPENDICE

## I Telefoni del Servizio

Tipi, Caratteristiche, Funzionalità  
nell'impiego del Servizio di Call Center



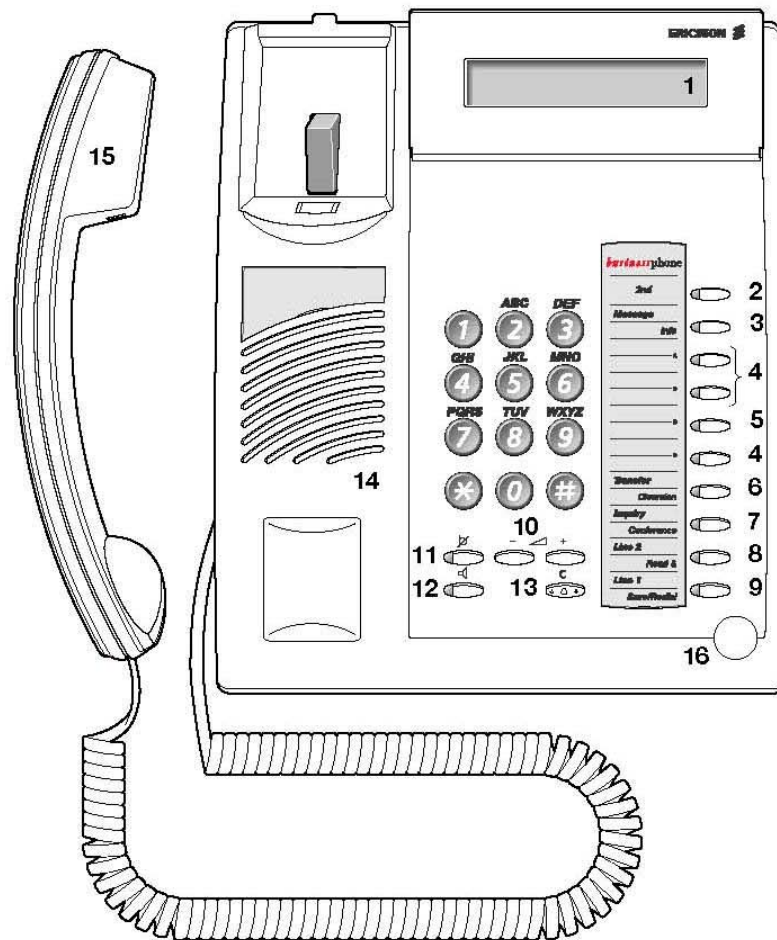
Pagina lasciata bianca intenzionalmente

## GENERALITA' sui Telefoni di Servizio

### Telefoni Funzionamento ed Utilizzo

I telefoni che andiamo a descrivere sono del tipo Ericsson mod. Dialog 3211, Dialog 3212, Dialog 3213, Dialog 4220, Dialog 4222 e Dialog 4223. Per semplicità, nella descrizione, citeremo il telefono Dialog 3211 e Dialog 3212; Dialog 4220 e Dialog 4222; il Dialog 4223 professional e il Dialog 3213 Executive. Le coppie 3211 e 3212 e 4220 e 4222 sono citati insieme in quanto le loro funzionalità sono identiche differiscono solo per la presenza del display che si trova solo nei modelli più alti 3212 e 4220. Il Call Center è comunque organizzato con telefoni di ultima generazione tutti dotati di display. La menzione degli altri si è resa necessaria in quanto per motivi eccezionali potrebbe presentarsi la necessità di utilizzare anche per brevi periodi apparecchi telefonici privi di display. Particolare rilevanza in questa presentazione viene assunta dai modelli 3213 e 4223 perché solo questi apparecchi sono in grado di apportare modifiche a messaggi esistenti o consentire registrazioni ex-novo associati o da associare all'operatore automatici. Tutti i modelli citati si presentano con dieci tasti disposti o su due file –mod Dialog 4220 e Dialog 4222 o su un'unica fila mod. Dialog 3212 e Dialog 4223. Sei dei dieci tasti disponibili sono assegnati a precise funzionalità dell'apparecchio e riservate a particolari messaggi che la centrale telefonica evidenzia a fronte di particolari servizi richiesti. I restanti quattro sono lasciati liberi di effettuare servizi e funzioni decidibili dall'amministratore della centrale telefonica a cui sono connessi. Nel caso del Call Center i tasti sono programmati, in linea di massima, per connettersi a code di attesa, e per inserirsi nei gruppi di risposta.

## Dialog 3212 Standard/ Dialog 3211 Economyplus



**Nota:** questa illustrazione è valida sia per il telefono Dialog 3212 Standard che per il telefono Dialog 3211 Economyplus. Il telefono Economyplus non è dotato di display.

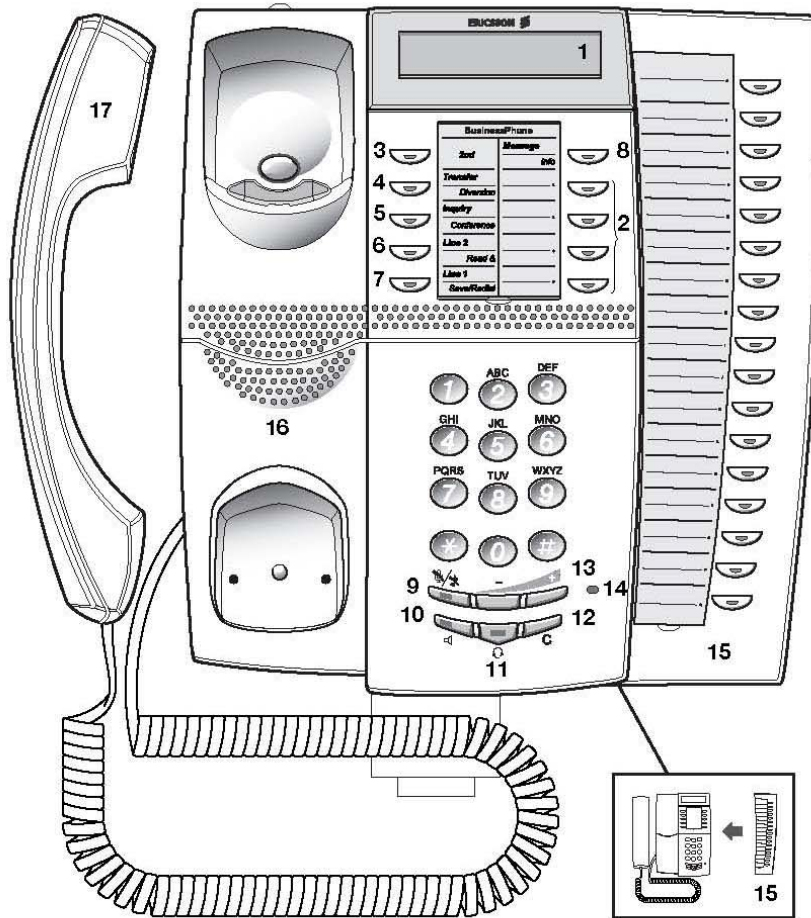
## Descrizione Dialog 3212

1. Display 2x20 caratteri
2. 2° tasto per accedere alla seconda funzione del tasto. Se programmata
3. Messaggio/ Informazione. Tasto che se programmato consente invio e ricezione messaggi.
4. Tasti di funzione a programmazione doppia (A-D)Memorizzazione di numeri e programmazione funzioni.
5. Tasto di funzione a programmazione doppia / Tasto cuffia.
6. Trasferimento/Deviazione
7. Richiesta/Conferenza
8. Linea 2 / Info aggiuntiva
9. Linea 1/ Salva/Rielezione
10. Regolazione del Volume
11. Muto. Per attivare o disattivare il microfono
12. Altoparlante on/off Per attivare o disattivare l'altoparlante
13. Cancella. Per terminare le chiamate o cancellare il display durante la programmazione
14. Altoparlante
15. Handset con funzioni ausiliare di ascolto
16. Microfono

Descrizione

## Descrizione

### Dialog 4222 Office

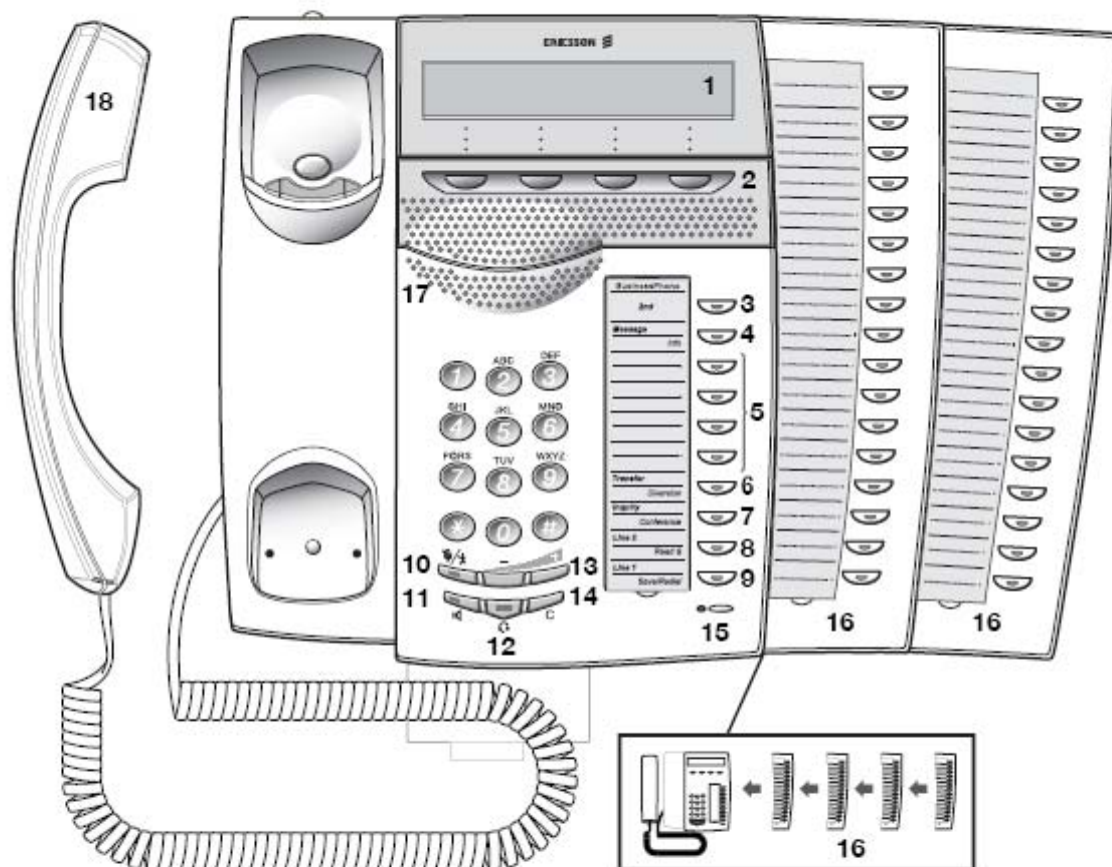


## Descrizione mod Dialog 4220 e 4222

1. Display. 2x20 caratteri
2. Tasti di funzione a programmazione doppia. Memorizzazione di numeri, programmazione di funzioni.
3. 2°. Tasto per accedere alla seconda funzione assegnata ai tasti.
4. Trasferimento / deviazione
  - Trasferimento di una chiamata in corso
  - Attivazione/Disattivazione della deviazione
5. Richiesta / conferenza
  - Per effettuare una richiesta ad un interlocutore interno o esterno
  - Per stabilire una conferenza telefonica
6. Linea 2 / info aggiuntive
7. Linea q / salva/riselez.
8. Messaggio / Informazioni
9. Muto. Per attivare o disattivare il microfono.
10. Altoparlante on/off. Per attivare o disattivare l'altoparlante.
11. Tasto cuffia.
12. Cancellazione. Per terminare le chiamate o cancellare il display durante la programmazione.
13. Regolatore del volume.
14. Microfono
15. Tastiera opzionale. 17 tasti di funzione a programmazione doppia.
16. 16 Altoparlante.
17. Handset con funzioni ausiliaria di ascolto.

## Descrizione

### Dialog 4223 Professional

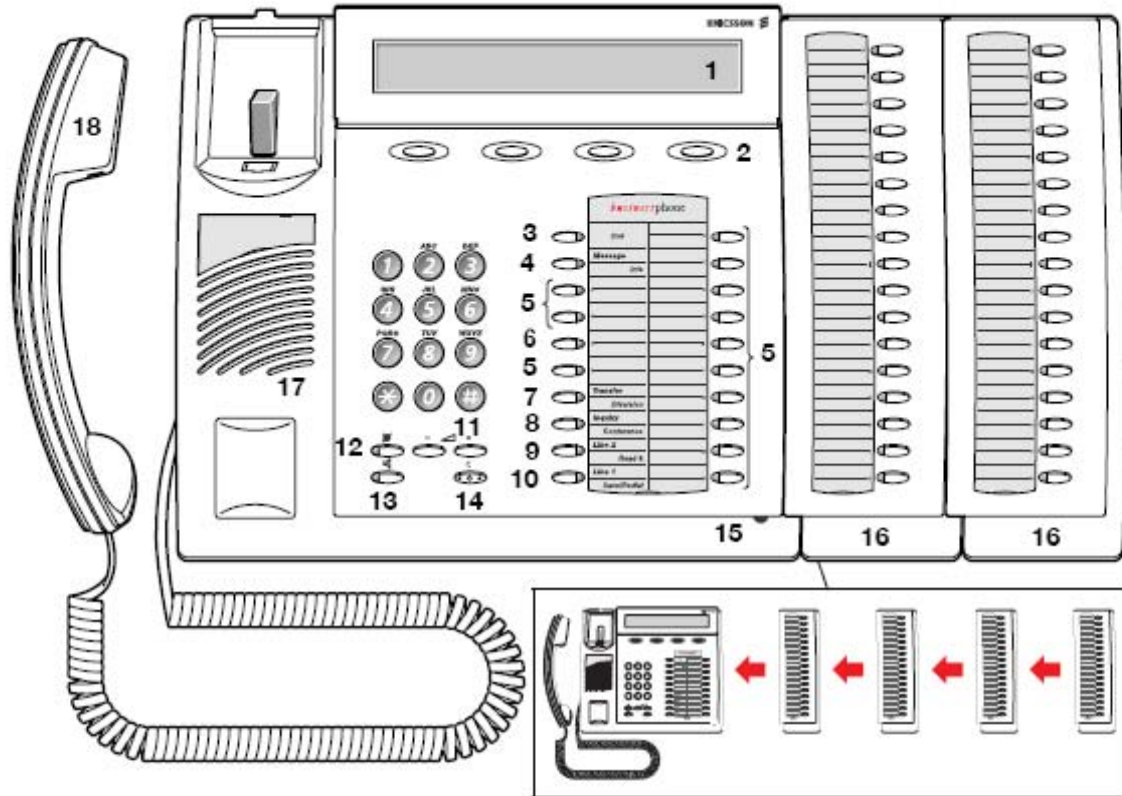


## Descrizione mod Dialog 4223 Professional

1. Display. 3x40 caratteri
2. Tasti di funzione dei menu. Le funzioni dipendono dallo stato del traffico e vengono visualizzate sull'ultima riga del display
3. 2°. Tasto per accedere alla seconda funzione assegnata ai tasti.
4. Messaggi / Informazioni
  - Per inviare ricevere messaggi
  - Per immettere informazioni
5. Tasti di funzione a programmazione doppia.
6. Trasferimento / Deviazione
  - Trasferimento di una chiamata in corso.
  - Attivazione/Disattivazione della deviazione.
7. Richiesta / Conferenza
  - Richiesta interlocutore interno o esterno
  - Per stabilire una conferenza telefonica.
8. Linea 2 / Info aggiuntiva.
  - Tasto di linea 2 per chiamate in arrivo o uscita.
  - Lettura di informazioni
9. Linea 1 / Memorizzazione/rielezione
  - Tasto di linea 1 per chiamate in arrivo o uscita
  - Memorizzazione o rielezione di numero esterno.
10. Muto. Per attivare o disattivare il microfono.
11. Altoparlante on/off. Per attivare o disattivare l'altoparlante.
12. Cuffia.
13. Regolazione del volume.
14. Cancella. Per terminare le chiamate o cancellare il display durante la programmazione.
15. Microfono.
16. Tastiera opzionale.
17. Altoparlante.
18. Handset con funzione ausiliaria di ascolto.



## Dialog 3213 Executive



## Descrizione mod Dialog 3213 Executive

1. Display. 3x40 caratteri
2. Tasti di funzione dei menu. Le funzioni dipendono dallo stato del traffico e vengono visualizzate sull'ultima riga del display
3. 2°. Tasto per accedere alla seconda funzione assegnata ai tasti.
4. Messaggi / Informazioni
  - Per inviare ricevere messaggi
  - Per immettere informazioni
5. Tasti di funzione a programmazione doppia.
6. Tasto di funzione a programmazione doppia (C) / Tasto cuffia
  - Memorizzazione di numeri e programmazione di funzioni
  - La funzione cuffia è disponibile solo con l'unità opzionale.
7. Trasferimento / Deviazione
  - Trasferimento di una chiamata in corso.
  - Attivazione/Disattivazione della deviazione.
8. Richiesta / Conferenza
  - Richiesta interlocutore interno o esterno
  - Per stabilire una conferenza telefonica.
9. Linea 2 / Info aggiuntiva.
  - Tasto di linea 2 per chiamate in arrivo o uscita.
  - Lettura di informazioni
10. Linea 1 / Memorizzazione/rielezione
  - Tasto di linea 1 per chiamate in arrivo o uscita
  - Memorizzazione o rielezione di numero esterno.
11. Regolazione di Volume. Per regolare il volume.
12. Muto. Per attivare o disattivare il microfono.
13. Altoparlante on/off. Per attivare o disattivare l'altoparlante.
14. Cancella. Per terminare le chiamate o cancellare il display durante la programmazione.
15. Microfono.
16. Tastiera opzionale.
17. Altoparlante.
18. Handset con funzione ausiliaria di ascolto.

Pagina lasciata intenzionalmente bianca