



ONIOPTIC
MEDICAL



daktela

Studiu de caz

Performanță operațională într-un spital multidisciplinar regional:

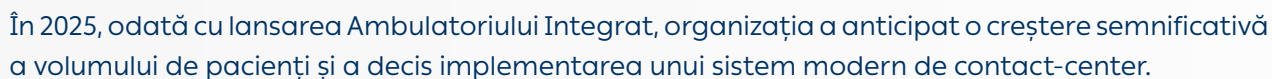
**8.000 de apeluri pe lună, doar 21% transferuri
și 100% revenire în aceeași zi**

 daktela@daktela.ro

daktela.ro



Daktela WhatsApp (+40 31 229 7414)



Experienta pacientului era afectată direct de timpii de așteptare și de fragmentarea comunicării.



Strategia de implementare și modulele utilizate

Onioptic Medical a ales să păstreze echipa de Contact Center internă, dar să o echipeze cu o platformă modernă, scalabilă.

Implementarea Daktela a avut două obiective majore:

- 1** Crearea unui **entry-point unic pentru pacienți**.
- 2** Centralizarea tuturor canalelor de comunicare într-o singură platformă.



Module implementate:



Voce



Ticketing



SMS



WhatsApp



Webchat



CRM



Statistici
& Rapoarte

Sistemul a fost configurat astfel încât:

- ▀ Toate apelurile să fie direcționate inteligent către departamentul potrivit
- ▀ Programările online să intre direct în fluxul operațional
- ▀ Mesajele din social media și WhatsApp să fie gestionate în aceeași interfață
- ▀ Fiecare interacțiune să fie asociată automat unui pacient în CRM

Un pas strategic important a fost introducerea unui **număr scurt unic**, care a consolidat poziționarea brandului și a simplificat accesul pacienților.



Beneficiile utilizării Daktela

După implementare, Onioptic Medical a obținut:



Control operațional complet

- Vizibilitate în timp real asupra volumelor și performanței
- Monitorizarea SLA-urilor
- Rapoarte clare pentru decizii rapide



Gestionare eficientă a volumului

- Peste 8.000 apeluri gestionate lunar
- Peste 144 ore de conversație lunar
- Doar 21% apeluri necesită transfer



100% rată de revenire în aceeași zi pentru apelurile pierdute inițial. Această optimizare a eliminat întârzierile și a crescut nivelul de încredere al pacienților.



Centralizare omnichannel reală Voce, SMS, WhatsApp, Webchat și programări online – toate într-o singură aplicație.



Scalabilitate sustenabilă Platforma permite creșterea volumelor fără creșteri proporționale ale echipei.



Testimonial



„Înainte de implementarea Daktela, fiecare departament funcționa cu propriile numere – fixe, mobile sau interne – gestionând sute de apeluri zilnic. Complexitatea operațională și apelurile pierdute deveniseră o problemă reală, iar experiența pacientului era afectată de timpii de așteptare și de reveniri întârziate.

Am ales Daktela pentru a construi un contact-center modern, păstrând echipa internă, dar oferindu-i instrumentele potrivite. Astăzi, apelurile telefonice, mesajele din social media și programările online sunt centralizate într-o singură platformă, configurată ca un entry-point unic pentru pacienți.

Introducerea unui număr scurt unic a consolidat și mai mult poziționarea noastră. Pentru noi, Daktela nu a fost doar o soluție tehnică, ci un pas strategic în profesionalizarea relației cu pacientul și în scalarea sustenabilă a întregii organizații.”



Nicolai Stejar, Director General, Onioptic Medical

