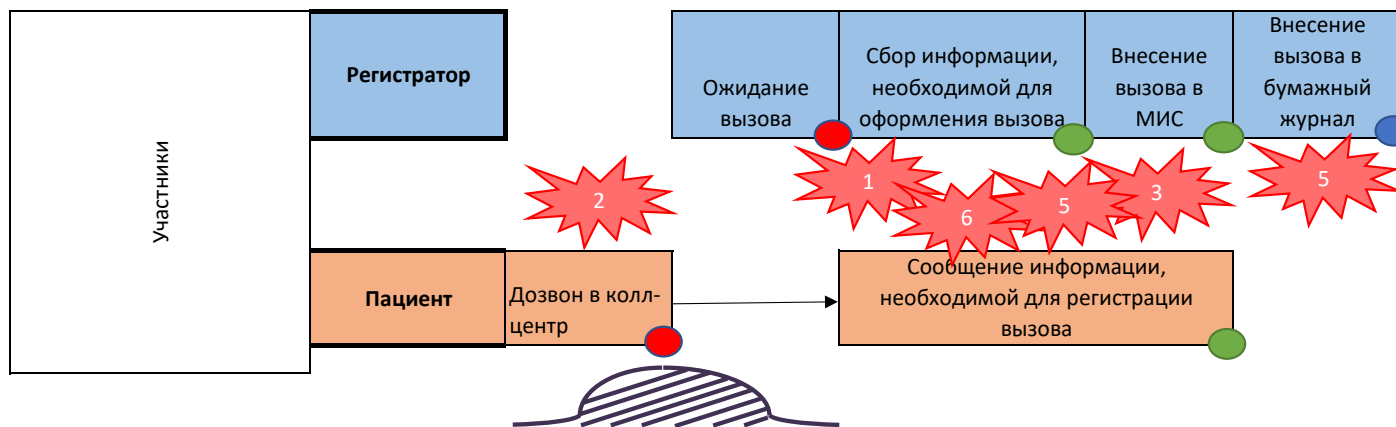


Карта текущего состояния проекта «Организация эффективной работы Колл-центра»

Регистратор	Ожидание		5 сек - 1 мин			
	ВПП					
Пациент	Ожидание	1-30 мин				
	ВПП			10 мин	30 сек	1 мин
Ожидание по процессу						
ВПП по процессу		1-30 мин	5 сек - 1 мин	10 мин	30 сек	1 мин



значимая работа



незначимая работа



потери



ожидание



проблемы

ПРОБЛЕМЫ

1	Длительный временной интервал разговора сотрудника колл-центра с пациентом по телефону.
2	Длительное время ожидания пациентом ответа оператора колл — центра.
3	Случаи некорректного общения сотрудника регистратуры с пациентами
4	Сложности в занесении необходимых сведений в МИС «Ариадна» о пациенте работником колл-центра, в связи с неудобной для поиска сеткой расписания в МИС «Ариадна».
5	Заполнение журналов приема вызов в бумажном варианте
6	Рабочее место сотрудников колл-центра перегружено информационными материалами, хранящимися бессистемно.