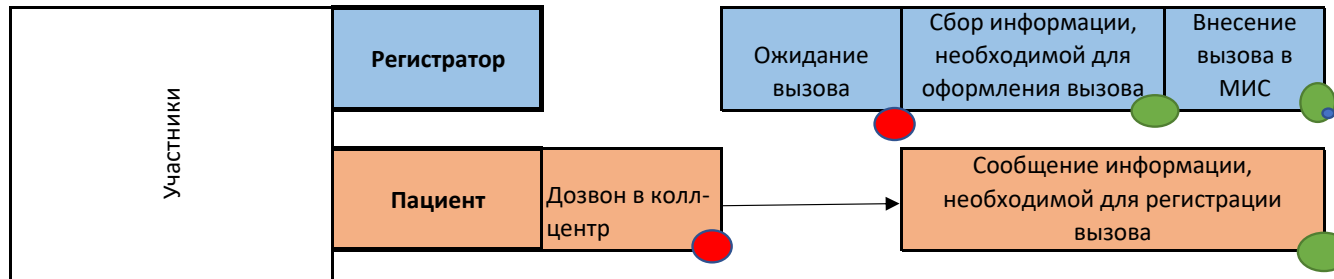


Карта целевого состояния проекта «Организация эффективной работы Колл-центра»

Регистратор	Ожидание		5 сек - 1 мин		
	ВПП				
Пациент	Ожидание	1-10 мин			
	ВПП			3 мин	15 сек
Ожидание по процессу					
ВПП по процессу		1-10 мин	5 сек - 1 мин	3 мин	15 сек



ВПП (min) = 2 мин 20 сек, ВПП (max) = 14 мин 15 сек

- значимая работа
- незначимая работа
- потери

ПРОБЛЕМЫ	
1	Разработка алгоритмов общения согласно причинам обращения пациента.
2	Разработка алгоритмов общения согласно причинам обращения пациента.
3	Разработка и проведение занятий по упрежденному графику с сотрудниками колл — центра, посвященных правилам делового общения и бесконфликтного поведения
4	Формирование удобного для быстрого поиска расписания работы врачей-специалистов. Проведение обучения с сотрудниками колл-центра по работе с МИС «Ариадна».
5	Формирование необходимых форм ведения в МИС «Ариадна»
6	Формирование информационных папок на рабочем столе для упрощения поиска необходимой информации