



NÁRODNÁ
LINKA
NA PODPORU
DUŠEVNÉHO
ZDRAVIA



Ministerstvo zdravotníctví Slovenské republiky hledalo komplexní technologické řešení, které by umožnilo **zřízení specializovaných krizových linek** pro širokou veřejnost.

V rámci projektu, spolufinancovaného **z fondů Evropské unie**, se díky našemu řešení **Omni-A** podařilo úspěšně nasadit spolehlivý systém, který splňuje vysoké nároky na bezpečnost, přehledné rozhraní a dostupnost.



HLAVNÍ POŽADAVKY:

- **Spolehlivé technologické řešení** pro dvě samostatné linky
- **Vysoká úroveň zabezpečení**, včetně šifrování údajů volajících
- **Intuitivní prostředí** pro odborníky bez nutnosti rozsáhlého školení
- **Možnost přímého přepojování** hovorů a využití online formulářů
- **Flexibilní provozní nastavení** a jednoduchá správa v reálném čase
- **Rychlá implementace** v souladu s časovým rámcem dotační výzvy

REŠENÍ:

Platforma **Omni-A** byla v projektu implementována s důrazem na bezpečnost, jednoduchost a flexibilitu provozu.

- **Agentskou aplikaci** pro konzultanty zajišťující příjem a správu hovorů
- **Supervisorskou aplikaci** pro specializované odborníky, kteří mohou přebírat složitější případy
- **Online formuláře**, které se konzultantům automaticky otevírají při přichozím hovoru a usnadňují sběr klíčových informací
- **Zelenou linku 0800 193 193**, dostupnou bezplatně z celé republiky
- **Úvodní hlášku s IVR**, která volajícího diskrétně nasměruje ke správné lince podle zvoleného tématu



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ SR DÍKY ŘEŠENÍ OMNI-A ZÍSKALO



- > **Stabilní a bezpečné technologické zázemí** pro provoz dvou odborně vedených linek
- > **Intuitivní pracovní prostředí** navržené pro lékaře a psychologické odborníky, nikoli běžné operátory
- > **Automatizaci klíčových úkonů** včetně zobrazování formulářů při každém hovoru
- > **Technické řešení**, které je připravené na dlouhodobý provoz a **umožňuje snadné rozšíření**
- > **Vysokou úroveň ochrany osobních údajů** prostřednictvím šifrování a řízeného přístupu
- > **Nasazení v krátkém čase**, odpovídající harmonogramu dotační výzvy
- > **Možnost efektivního přepojování** mezi konzultanty a specialisty
- > **Pečlivé a srozumitelné zaškolení** odborného personálu, přizpůsobené jejich profesnímu zaměření a specifikům krizové komunikace

“

„Linky pre duševné zdravie si vyžadujú nielen odbornosť a empatiu pracovníkov na druhej strane, ale aj spoľahlivý systém, ktorý ich podporí. Spoločnosť Alcasys k projektu pristúpila s profesionalitou aj pochopením, vďaka čomu sa nám podarilo vytvoriť službu, ktorá naozaj funguje a čo je najdôležitejšie pomáha.“

Odbor modernizácie psychiatrickej a psychologickej starostlivosti | Sekcia zdravia

”

ALCASYS

Alcasys se již více než 20 let specializuje na call centra a dodává pokročilá komunikační řešení firmám všech velikostí.

Jako integrátor poskytuje inovativní a efektivní řešení, která pomáhají firmám zlepšovat zákaznický servis a optimalizovat provozní náklady.



250+
Spokojených
zákazníků



45
Customer
Experience experts



20 let
Zkušenosti
na trhu

omni 

cx made easy

Omni-A je komplexní řešení pro efektivní správu zákaznické komunikace napříč všemi kanály.

Díky snadné integraci s interními systémy a pokročilé umělé inteligenci umožňuje rychlejší řešení požadavků, zvyšuje spokojenost zákazníků a přináší přehledné statistiky a reporty pro strategická rozhodnutí.

ALCASYS



ALCASYS Czech Republic, s.r.o.
Antala Staška 511/40
140 00 Praha 4



info-cz@alcasys.eu



+420 226 236 489



www.alcasys.cz