

My Office υπηρεσίες τηλεγραμματοτείας

Οι καινοτόμες υπηρεσίες τηλεγραμματοτείας της Εταιρείας My Office ήταν το κίνητρο για την παρακάτω συνέντευξη με τον κ. Λεωνίδα Παπαδάκη. Σας την παραθέτουμε για να ενημερωθείτε για τον τρόπο λειτουργίας αυτής της υπηρεσίας, το κόστος και τα πλεονεκτήματα.

Τι προσφέρει η My Office και ποιο θα είναι το όφελος από την αγορά των υπηρεσιών αυτών;

Η My Office ιδρύθηκε από ένα ιδιώτη ιατρό και έναν επιχειρηματία μετά από την διαπίστωση ότι η τηλεγραμματοτεία υποστήριξη στον Ελληνικό χώρο υστερεί κατά πολύ από το να ικανοποιεί τις εξειδικευμένες ανάγκες ενός ιατρού.

Από την ίδρυσή της έχει επεκταθεί και σε άλλες επαγγελματικές κατηγορίες όμως το κύριο αντικείμενό της εξακολουθεί να είναι οι ανάγκες του ελευθεροεπαγγελματία ιατρού.

Η My Office προσφέρει πλήρη ή μερική γραμματειακή/πελατειακή υποστήριξη μέχρι και σε 24ωρη βάση.

Ο ιατρός προωθεί τα τηλεφωνήματά του οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας στον αποκλειστικό τηλεφωνικό αριθμό που του παραχωρεί η My Office.

Τα τηλεφωνήματα απαντώνται από τις γραμματείς μας πάντα σύμφωνα με τις προτιμήσεις του. Συγκεκριμένες ή συνηθισμένες ερωτήσεις των ασθενών του απαντώνται σύμφωνα με τις οδηγίες του. Σχετικά μηνύματα αποστέλλονται άμεσα με email στον υπολογιστή του ή στο κινητό του, ή με sms, ή με fax, ενώ για επείγοντα θέματα επικοινωνούμε τηλεφωνικά μαζί του. Ήδη ο συνδρομητής μας ενημερώνεται για τις υπηρεσίες αυτές και μέσω του κινητού τηλεφώνου του σε πραγματικό χρόνο.

Στην οθόνη του υπολογιστή μας ανοίγει το πρόγραμμα του ιατρού και κλείνονται, αλλάζουν ή ακυρώνονται ραντεβού.

Παράλληλα, το σύστημα



επιτρέπει να κλείνει και ο ίδιος ραντεβού στον υπολογιστή του αφού μέσω της real time σύνδεσης ενημερώνεται άμεσα το κέντρο μας. Έτσι, δεν υπάρχει κίνδυνος επικάλυψης των ραντεβού.

Έτσι, εργάζεται απερίσπαστος από τηλεφωνήματα και παρενοχλήσεις, ενώ βλέπει σε πραγματικό χρόνο αλλαγές σε ραντεβού, κλήσεις, εκκρεμότητες, μηνύματα κ.λπ.

Η τεχνολογία αυτή εφαρμόζεται αποκλειστικά στην Ελλάδα από την My Office η οποία διαθέτει δίπλωμα ευρεσιτεχνίας από τον Οργανισμό Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας.

Παράλληλα, βέβαια, για όσους ιατρούς δεν διαθέτουν Internet, λειτουργούμε και σαν παραδοσιακή τηλεφωνική γραμματεία, ενημερώνοντας τους

με fax ή τηλεφωνικά σε προκαθορισμένες ώρες.

Επιλέγοντας τη "My Office" οι συνδρομητές της θα έχουν:

- Ενίσχυση του κύρους και της εικόνας τους, λόγω της γραμματειακής στελέχωσης και της καλύτερης οργάνωσης και εξυπηρέτησης, προσθέτοντας έτσι αξία στις υπηρεσίες τους κυρίως σε μακροχρόνια συνεργασία και ανεβάζοντας τους παράλληλα τον κύκλο εργασιών
- Ευκολία και άνεση με το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας και τη διαθεσιμότητα εξυπηρέτησής της
- Ευελιξία και λειτουργικότητα αφού η "My Office" καινοτομώντας στις υπηρεσίες της με τη διανομή-παροχή γραμματειακών υπηρεσιών μέσω Internet σε οποιοδήποτε χώρο - οποιαδήποτε στιγμή διευκολύνει την επαγγελματική κινητικότητα των συνδρομητών της
- Εξοικονόμηση κόστους με χαμηλότερα λειτουργικά κόστη σε σχέση με Full ή Part time γραμματεία
- Υποστήριξη με προστιθέμενη αξία χωρίς όρια (στις κλήσεις) και δεσμεύσεις (στο προσωπικό, στο χώρο στέγασής του, κ.ά.)
- Απαλλαγή προβλημάτων πρόσληψης, εκπαίδευσης, διαχείρισης και απουσίας προσωπικού, π.χ. λόγω ασθένειας, αδειών κ.ά.

Ποιο είναι το μηνιαίο κόστος της υπηρεσίας;

Πριν σας απαντήσω, θα ήθελα να δώσω έμφαση στο ότι βελτιστοποιούμε τόσο τα ραντεβού και τις άλλες



υποχρεώσεις των πελατών μας, ώστε δεν χάνουν καθόλου χρόνο σε διαδικαστικά θέματα και εστιάζουν αποκλειστικά στο αντικείμενό τους. Αναλογιστείτε πόσο πιο αποδοτική θα είναι η δουλειά σας με την υποστήριξη μιας γραμματέας. Έτσι έχουν τη δυνατότητα να βλέπουν περισσότερους ασθενείς από ότι πριν, με αποτέλεσμα η αυξημένη παραγωγικότητα τους να υπερκερνά το κόστος της υπηρεσίας μας! Επίσης, σκεφτείτε ότι ένα χαμένο τηλεφώνημα μπορεί να είναι ένα χαμένο ραντεβού.

Δίνουμε λύση στην οικονομική κρίση μιας και τα πακέτα που προσφέρουμε ξεκινάνε από τα 60€ το μήνα.

Θα παρακαλέσω εδώ τους αναγνώστες του «Ελευθεροεπαγγελματία Ιατρού» που ενδιαφέρονται, να μας αναφέρουν ότι είναι συνδρομητές σας και θα έχουν ειδική τιμή αν γίνουν και δικοί μας.

Τι άλλα πλεονεκτήματα προσφέρει σε σχέση με την παραδοσιακή γραμματεία;

Πλεονεκτήματα είναι η αξιοπιστία μας, το χαμηλό κόστος αφού η υπη-

ρεσία είναι ουσιαστικά fee for service και δεν απαιτείται επιπλέον χώρος για γραμματεία στο ιατρείο, και ασφάλιση υπαλλήλων, η ευελιξία αφού διαθέτουμε διαφορετικά συνδρομητικά πακέτα, το ευρύ ωράριο, (Δευτέρα Παρασκευή 08:00 – 22:00, επιπλέον τα Σαββατοκύριακα 08:00 – 22:00 ή/και 24ώρο/365 μέρες).

Η παραδοσιακή γραμματεία μπορεί πλέον να καταργηθεί;

Λόγω των ιδιαίτερων απαιτήσεων ενός ιατρού που δεν περιορίζονται δυστυχώς στο 8ωρο 9-5, η παραδοσιακή γραμματεία αδυνατεί να τις καλύψει πλήρως. Σε μεγάλο βαθμό η My Office επεκτείνει και συμπληρώνει τη γραμματειακή υποστήριξη, όπως αυτή λειτουργούσε μέχρι σήμερα, όμως υπάρχουν περιπτώσεις όπου μπορεί και να την αντικαταστήσει.

Γίνεται εντατική χρήση της τεχνολογίας. Οι ιατροί που ίσως δεν είναι εξοικειωμένοι θα μπορέσουν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες;

Πραγματικά χρησιμοποιούμε πο-

λύ νέες εφαρμογές. Αυτό όμως μεταφράζεται σε ευχρηστία του συστήματος από τους πελάτες μας. Πάντα προσφέρουμε σύντομη εκπαίδευση στο ιατρείο και στον υπολογιστή του πελάτη μας ενώ είμαστε πάντα εκεί για περαιτέρω τηλεφωνική ή προσωπική υποστήριξη στη χρήση του συστήματος.

Βεβαίως παρέχουμε τις υπηρεσίες μας και μέσω τηλεφώνου και fax για τους πελάτες μας που δεν διαθέτουν υπολογιστή, όμως οι δυνατότητες που μας δίνει η νέα τεχνολογία είναι πραγματικά απεριόριστες.

Τι άλλες υπηρεσίες προσφέρει η My Office;

Άλλες χρήσιμες υπηρεσίες της My Office περιλαμβάνουν Χρονοχρέωση τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, δακτυλογραφήσεις, μεταφράσεις, απομαγνητοφωνήσεις φωνητικών σημειώσεων που μας στέλνονται σε κασέτες ή σε ψηφιακή μορφή (wav κ.λπ.), οργάνωση αποστολής δώρων σε συνεργάτες/πελάτες, δημιουργία ιστοσελίδων κ.λπ. ■