

Gespreksregistratiesysteem

Voor een beter inzicht in uw telefoonverkeer


Vanaf 1 juli 2014 eist Achmea, een van de grootste zorgverzekeraars van Nederland, dat huisartspraktijken kunnen aantonen dat 85% van de inkomende gesprekken binnen 120 seconden (2 minuten) worden beantwoord. De data moet door middel van een rapportage uit de telefooncentrale worden onderbouwd. Op dit moment geldt dit alleen voor huisartsen, maar per 2015 verandert de financieringsstructuur ingrijpend en zal er een nog grotere nadruk komen te liggen op patiënttevredenheid (de verzekerde) en toetsbare resultaten (kwaliteit). Zo zullen bijvoorbeeld ook inkomende spoedoproepen aan bepaalde eisen moeten voldoen en zal deze voorwaarde ook voor andere disciplines gaan gelden. Achmea en andere grote zorgverzekeraars, als Menzis en CZ, zijn hierover in intensief overleg met elkaar om zodoende tot gelijke prestatie-indicatoren met bewijslast te komen. Wat precies de gevolgen zullen zijn is op dit moment nog niet geheel duidelijk, maar zeker is wel dat klanttevredenheid in de nabije toekomst niet alleen belangrijker gaat worden maar vooral ook meetbaar moet zijn, bijvoorbeeld door middel van een uitdraai uit de telefooncentrale.

Gespreksregistratiesysteem van Duivestein Software Solutions

Het gespreksregistratiesysteem dat is ontwikkeld door Duivestein Software Solutions voldoet aan de voorwaarden van verzekeraars. Op dit moment is het systeem ingericht om te werken met de Panasonic KX-TDA en KX-NCP telefooncentrales. Het systeem bestaat uit een mini PC met ingebouwde webserver en wordt aangesloten op de seriële poort van de telefooncentrale.

Hoe werkt het gespreksregistratiesysteem?

Het systeem logt alle gesprekken die via de telefooncentrale worden gevoerd. Aan de hand van deze informatie kunnen de gewenste overzichten worden gemaakt. De zorgverzekeraar stelt op dit moment de eis dat er eens per jaar zo'n rapport wordt overlegd. Echter, om de artsen of andere medewerkers een beter inzicht te geven in de afhandeling van de telefoongesprekken kan er verder worden ingezoomd op de gegevens. Het is bijvoorbeeld ook mogelijk om een gedetailleerd rapport van een bepaalde dag of periodes van bepaalde uren te bekijken. Op deze manier kan het telefoonverkeer beter worden gemonitord en kunnen knelpunten eerder worden opgelost.

Duivestein Software Solutions Korenstraat 55-57 7722 RS Dalfsen	Gespreksoverzicht
Gegevens bijwerken Voordat u de meest actuele gegevens in de overzichten kunt zien dient de gespreksinformatie te worden bijgewerkt. U kunt hieronder zien wanneer deze gegevens voor het laatst zijn bijgewerkt: Bijgewerkt tot 11-07-2014 om 16:01:00 <input type="button" value="Update"/>	
Overzichten maken U kunt de volgende overzichten aanmaken. <input type="radio"/> Per uur <input checked="" type="radio"/> Per dag <input type="radio"/> Per weekdag <input type="radio"/> Per week <input type="radio"/> Per maand <input type="text" value="01-06-2014"/> <input type="text" value="30-06-2014"/> <input type="button" value="Bekijk overzicht"/> <input type="button" value="Maak PDF"/>	
Gespreksgegevens Het is ook mogelijk om de gespreksdata die als basis dient voor de overzichten in te zien. Vanwege de grote hoeveelheid data is het alleen mogelijk om de gegevens van maximaal één dag in te zien. <input type="text" value="datum"/> <input type="button" value="Toon gegevens"/> De gespreksinformatie kan ook als CSV bestand gedownload worden. Selecteer hieronder een periode en klik op de knop Download gegevens. <input type="text" value="datum"/> <input type="text" value="datum"/> <input type="button" value="Download gegevens"/>	
	Copyright 2014© Duivestein Solutions - Neem contact op

Rapportage

De verzekeraar eist dat er jaarlijks een rapportage wordt overlegd waarmee kan worden aangetoond dat de telefoongesprekken naar de huisartspraktijk inderdaad binnen 2 minuten zijn beantwoord. Maar ook voor intern gebruik kunnen deze rapporten zeer nuttig zijn. Met het systeem van DSS kunnen rapporten uit de telefooncentrale eenvoudig worden gegenereerd. Dit doet men door een bepaalde periode (dagen, weken of maanden) te selecteren en vervolgens het gewenste soort overzicht te kiezen. Nadat het overzicht op het scherm wordt getoond kan dit als pdf worden uitgeprint of als email worden verstuurd. Het systeem is via een webbrowser te benaderen zodat er vanaf iedere PC binnen het netwerk rapporten kunnen worden gemaakt.

Duivestein Software Solutions Korenstraat 55-57 7722 RS Dalfsen		Gespreksoverzicht per uur 01-06-2014 t/m 30-06-2014		
Uur	Gesprekken	< 120 sec.	< 120 sec. (%)	
8	1	1	100 %	
9	4	4	100 %	
10	8	8	100 %	
11	12	12	100 %	
12	5	5	100 %	
13	5	5	100 %	
14	9	9	100 %	
15	2	2	100 %	
16	4	3	75 %	
17	2	2	100 %	
21	1	1	100 %	
Totaal:	53	52	98.1 %	

Duivestein Software Solutions Korenstraat 55-57 7722 RS Dalfsen	Gespreksoverzicht per dag 01-06-2014 t/m 30-06-2014
------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

Dag	Datum	Gesprekken	< 120 sec.	< 120 sec. (%)
Zaterdag	2014-06-14	1	1	100 %
Maandag	2014-06-16	8	8	100 %
Woensdag	2014-06-18	5	5	100 %
Donderdag	2014-06-19	1	1	100 %
Vrijdag	2014-06-20	9	9	100 %
Maandag	2014-06-23	11	11	100 %
Dinsdag	2014-06-24	8	7	87.5 %
Woensdag	2014-06-25	2	2	100 %
Donderdag	2014-06-26	3	3	100 %
Vrijdag	2014-06-27	3	3	100 %
Maandag	2014-06-30	2	2	100 %
Totaal:		53	52	98.1 %

Duivestein Software Solutions Korenstraat 55-57 7722 RS Dalfsen	Gespreksoverzicht per maand 01-06-2014 t/m 30-06-2014
------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Maand	Gesprekken	< 120 sec.	< 120 sec. (%)
6	53	52	98.1 %
Totaal:		53	52 98.1 %

Gespreksregistratiesysteem

Voor een beter inzicht in uw telefoonverkeer

MEER INFORMATIE?
T 0529 - 820 220