

Lista kontrolna możliwości zmian w obsłudze klientów obsługa klienta bez fizycznego kontaktu

Firma: _____ Osoba odpowiedzialna: _____

Data: _____

Lp.	Nowa forma obsługi klienta	Uzasadnienie zmiany	Przykład zastosowania zmiany	Tak/Nie
1.	Centrum telefonicznej obsługi klienta (<i>Call Center</i>)	Otwarcie centrum telefonicznej obsługi klienta (<i>Call Center</i>) lub uruchomienie centrum w formie usług zewnętrznych. Jednym z miejsc wymagających wprowadzenia tej formy obsługi klienta są placówki lecznictwa otwartego (poradnie, przychodnie, ośrodki zdrowia), zarówno POZ, jak i ambulatoryjnej opieki specjalistycznej. Dotychczasowe rozwiązania (1–3 numery telefonu do rejestracji poradni nie są wystarczające).	Opieka zdrowotna, Urzędy.	
2.	Centrum głosowej obsługi klienta (<i>Voice Contact Center</i>)	Otwarcie centrum głosowej obsługi klienta (<i>Voice Contact Center</i>), wykorzystujące roboty telefoniczne. Telefoniczny robot głosowy (<i>voicebot</i>) to program komputerowy służący do automatyzacji obsługi klienta, zastępujący konsultanta w wybranych zagadnieniach kontaktu telefonicznego. Przykład możliwości robota głosowego: primebot.pl/	Opieka zdrowotna, Urzędy, Usługi bankowe, Usługi ubezpieczeniowe.	
3.	Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK) lub Internetowe Biuro Obsługi Klienta (i-BOK)	Jednym z miejsc wprowadzenia tej formy obsługi klienta są firmy, gdzie usługi <i>Call Center</i> wymagają „odciążenia” przez alternatywne, internetowe formy kontaktu – formularz kontaktowy, e-mail, czat z klientem.	Usługi bankowe, Usługi ubezpieczeniowe, Usługi handlowe, Składanie zamówień na produkty lub usługi.	
4.	Obsługa klienta za pomocą systemów videokonferencyjnych	Wdrożenie rozwiązań internetowych audio–video (videokonferencja) do przeprowadzenia dłuższej konwersacji z klientem, zamiast fizycznych spotkań w miejscu pracy dostawcy usługi/towaru. Przykładem jest udzielanie teleporad lekarskich i pielęgniarских.	Urzędy, Porady prawne, Opieka zdrowotna, Usługi konsultingowe, Usługi szkoleniowe itp.	

Lp.	Nowa forma obsługi klienta	Uzasadnienie zmiany	Przykład zastosowania zmiany	Tak/Nie
5.	Usługi telemedyczne z wykorzystaniem urządzeń	Część czynności medycznych, głównie diagnostycznych, można alternatywnie wykonywać w placówce medycznej lub domu pacjenta, pod warunkiem udostępnienia mu odpowiednich urządzeń i prowadzenie skutecznego nadzoru. Udostępnianie (wypożyczanie) przenośnych urządzeń służących do diagnostyki lub podtrzymania stanu zdrowia pacjenta stanowi warunek (np. elektroniczne wagi, glukometry, stetoskopy itp.).	Opieka zdrowotna.	
6.	Platformy e-learningowe	Wykorzystanie tej formy obsługi klienta w szkolnictwie lub firmach edukacyjnych. Kluczowa cecha dojrzałych platform to elastyczność i interaktywność.	Szkoły, Usługi edukacyjne, Szkoły językowe.	
7.	Samoobsługa i automatyzacja obsługi	Wdrożenie mechanizmów samoobsługi i rozwiązań automatycznej obsługi klienta w trakcie realizacji takich usług, jak: pobytu w hotelu, zakupu posiłków, odbioru i nadania przesyłek.	Motele/hotele, Restauracje, Poczta.	