



SoftExpressPlus^{MC}

• La suite de systèmes de transmission d'information de SCC^{MD}

Les requêtes les plus complexes des clients peuvent maintenant être traitées facilement avec cette solution logicielle complète alimentée par le moteur de déroulement des opérations de SCC. SoftExpressPlus offre des caractéristiques et des fonctionnalités permettant aux fournisseurs de produits et de services de maintenir un contrôle rigoureux sur divers processus, dont la gestion des relations avec la clientèle (GRC), le suivi du service de messagerie, la qualité des données, la gestion des stocks, la planification et la gestion de flotte. De plus, un module spécial de planification de phlébotomie sur demande permet aux phlébotomistes assignés à ces types de requêtes d'obtenir des renseignements et d'exercer un suivi des requêtes.

Le secteur des services de proximité desservant les établissements de santé est de plus en plus concurrentiel. SoftExpressPlus, le système de gestion du suivi de la messagerie et des relations avec la clientèle de SCC Soft Computer, offre aux laboratoires des outils conviviaux et perfectionnés permettant de gérer les activités concernant le suivi de la messagerie, des requêtes et de la livraison des commandes d'approvisionnement. Cette application informatique permet ainsi aux gestionnaires d'établissements de soin de santé de mieux planifier, documenter, contrôler et gérer la circulation des fournitures et des documents tout en épargnant temps et argent et améliorant le service à la clientèle.

• CARACTÉRISTIQUES ET AVANTAGES

Caractéristique : La gestion de la messagerie

Avantage : Gestion en temps réel de la messagerie par système GPS ou par Internet; lecture numérique des codes à barres pour plus d'exactitude et de rapidité, compatible avec les dispositifs mobiles (ANP) pour plus de commodité, communication de données en temps réel pour une gestion plus efficace des ressources vitales. De plus, des informations précises sur les heures de départ et d'arrivée aux bureaux des clients permettent de réduire les erreurs de cueillette de spécimens. Pour offrir un meilleur service, les requêtes de cueillette sont immédiatement transmises aux répartiteurs et ceux-ci, qui surveillent en permanence les routes, peuvent ajouter une requête à une route en particulier ou créer une nouvelle route.

Caractéristique : Procédure de résolutions de problèmes et de cas

Avantage : Permet de consigner toutes les actions de résolution de problèmes (par groupe ou séparément) jusqu'à la satisfaction du client, dont les accusés de réception et les notifications. Le représentant de service à la clientèle (RSC) est informé de la tâche et de la révision finale facultative.

Caractéristique : Service à la clientèle – Données de compte regroupées

Avantage : Les rapports de gestion permettent aux superviseurs de mieux contrôler l'entreprise, de déceler instantanément les tendances et de sélectionner les détails d'un événement aux fins d'analyse. Afin d'améliorer le service à la clientèle, toutes les données de compte, y compris les appels récents, les renseignements sur les livraisons et les cueillettes, les routes disponibles, les heures d'arrivée prévues et les renseignements spécifiques du compte, sont accessibles par le RSC à partir de la fonction Account Call Documentation (*dossier des appels des comptes*). De plus, tous les détails des comptes, dont les plaintes et les problèmes des clients, les requêtes et les livraisons, ainsi que les cueillettes planifiées de messagerie et de phlébotomie, sont accessibles en seulement quelques clics.

Caractéristique : Le tableau de bord du répartiteur

Avantage : Le contrôle des routes de messagerie et de phlébotomie permet d'observer en temps réel chaque événement de chaque site. Le répartiteur peut donc prévenir un messenger d'un changement de routes et économiser ainsi temps et essence. Le répartiteur reçoit également les requêtes dès qu'elles sont transmises; il peut donc assigner des requêtes durant le trajet d'un messenger ou, selon la situation, créer une nouvelle route.

Caractéristique : Production de rapports de gestion détaillés

Avantage : Avec SoftWebPlus, les utilisateurs peuvent produire des rapports concernant les requêtes ou les livraisons de spécimens. Cette fonctionnalité améliore la gestion des spécimens tout en diminuant les délais de livraison des résultats de laboratoire et les procédures manuelles.

• La gestion des routes

La fenêtre du répartiteur affiche les routes de messagerie et de phlébotomie, les statuts, les déroulements, ainsi que les véhicules utilisés et le personnel assigné à chaque route. Les détails de chaque route peuvent être affichés et le répartiteur peut observer les événements aux endroits où ils viennent de se produire.

Les requêtes de cueillette reçues par le RSC s'affichent à l'écran. Elles peuvent être sélectionnées, puis assignées à des routes en cours ou, selon la situation, à des routes créées spécifiquement pour une assignation.

• Le registre des appels

Cette fenêtre affiche les renseignements d'un compte sélectionné.

Il existe trois catégories d'appels, dont les renseignements du dernier appel pour la catégorie d'appels sélectionnée. Des informations supplémentaires concernant la catégorie d'appels sont accessibles par la zone des messages prédéfinis ou de texte libre. Des renseignements sur les comptes, l'historique des précédents appels et les données de configuration du compte (en mode de lecture seulement) sont accessibles en un simple clic.

• Les détails des colis

Cette fenêtre affiche les renseignements sur les colis gérés par le système et accessibles en tout temps (même des années plus tard !). Les dates et les heures de tous les événements liés aux colis – de la création jusqu'à la livraison – sont maintenues à jour et accessibles en tout temps (y compris les statuts intermédiaires). Afin d'éviter des erreurs, on y retrouve également le nom du responsable, le statut, la date et l'heure, l'emplacement et la route, ainsi que la signature du destinataire. Les renseignements sur l'approvisionnement comprennent le montant requis, le montant émis et le statut de livraison des articles individuels.

À Propos de MediSolution

Fondée en 1974, MediSolution, une filiale en propriété exclusive de Harris Computer Systems, est un chef de file des technologies de l'information. La Société offre des progiciels de gestion intégrés (PGI) ainsi que des logiciels, solutions des clients du domaine des soins de santé et du secteur des services établis partout en Amérique du Nord.

Près de 300 organismes de soins de santé, du secteur public et privé ont recours aux systèmes de MediSolution pour maximiser leur efficacité opérationnelle, réduire leurs coûts et améliorer la prestation des services.