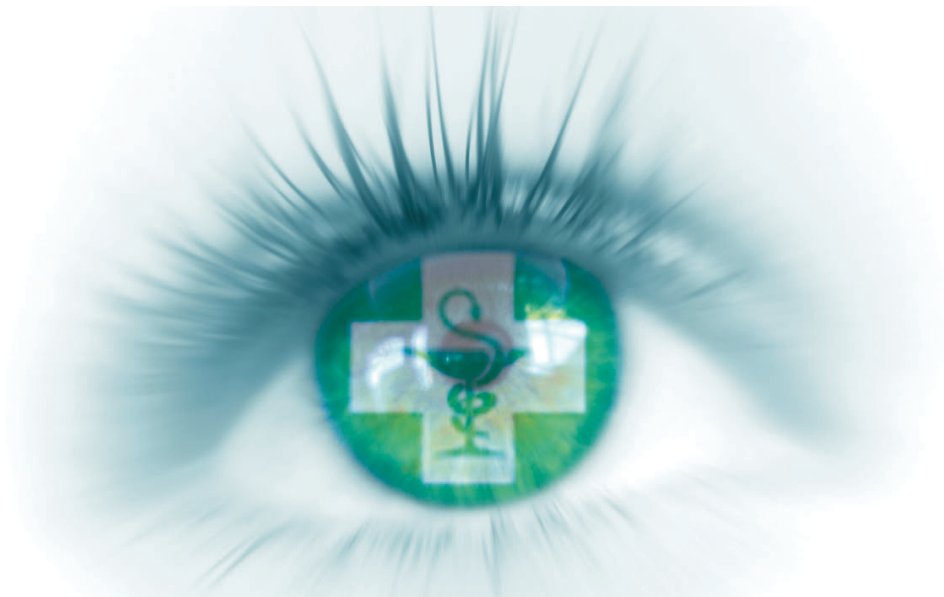




PHARMACOVIGILANCE - AIDE À LA PERSONNE

» *Assistance téléphonique technique dédiée aux activités médicales ou à l'aide à la personne.*



Une écoute personnalisée aux demandes médicales et psychologiques

Avec Vigilance 24, Excelia répond aux problématiques liées à des secteurs sensibles dits « à risque », où l'intégrité physique du consommateur peut être engagée.

EXCELIA vous apporte une solution technique et humaine de premier niveau s'inscrivant dans votre activité :

- Proposer une plate-forme sécurisée
- Adopter des solutions sur mesure
- Déterminer l'urgence
- Déclencher des procédures spécifiques

Ils nous font confiance :

- Galderma
- Sérénys
- O2
- ...





UN SERVICE SUR MESURE

➤ Réception des appels : Décroché moyen de l'agent en mois de 30s

- Personnalisation du prédécroché
- Attente prévisible pour l'appelant
- Personnalisation de l'accueil téléconseiller
- Enregistrement de toutes les conversations

➤ Détermination de la demande :

- Qualification appelant
- Écoute de l'appelant
- Détermination de la situation et/ou du médicament
- Scénarios de réponse en fonction de la situation
- Scénarios de réponse en fonction de la gravité du cas
- Exécution d'une procédure en fonction de vos critères

➤ Suivi de l'événement :

- Détermination du cadre d'astreinte à partir de votre base de données
- Exécution de la procédure
- Vérification de la conclusion de l'événement auprès du cadre d'astreinte
- Envoi d'une synthèse en temps réel à votre service

➤ Reporting :

- Création d'un compte rendu d'intervention personnalisable
- Envoi des synthèses en fonction de votre base de données
- Récapitulatif journalier des appels reçus suivant vos différents services
- Diverses statiques (temps attentes, nombre appels, durée moyenne des conversations...)



FUNCTIONNEMENT



Un consommateur, médecin, AFSSAPS, société contacte notre numéro dédié.



Le téléconseiller analyse la demande et en fonction de l'urgence, déclenche la procédure adéquate.



En cas d'urgence avérée, le téléconseiller contacte alors votre cadre d'astreinte ou l'organisme mentionné dans vos procédures.



Le téléconseiller synthétise avec votre personnel d'astreinte la conclusion de l'événement.



Le téléconseiller clôture le dossier et vous transmet en temps réel la synthèse de l'événement.



SERVICE +

- Disponibilité totale 24H/24 et 7j/7.
- Accueil professionnel pour vos clients.
- Personnalisation de la prestation en fonction de vos besoins.
- Une gestion optimale de vos appels et réclamations grâce à des procédures de traitement validées et contrôlées par l'AFNOR.
- Des collaborateurs formés à l'écoute et à l'analyse des situations, basés à Boulogne Billancourt.
- Une équipe opérationnelle réactive mais avec un interlocuteur unique.

VIGILANCE 24

