



*Michele Pedron, IT Manager di Friuli Coram, ci spiega cosa l'ha spinto a scegliere la suite ESTOS per la sua azienda: "le soluzioni ESTOS hanno soddisfatto la nostra esigenza di reperire, ad ogni chiamata entrante, informazioni sugli utenti, cosa fondamentale per Friuli Coram che da sempre, trattando dati sensibili, mette in primo piano la persona e le sue esigenze di salute. Con ESTOS siamo riusciti ad accogliere le chiamate degli utenti in maniera organizzata, con un approccio meno impersonale e in linea con i nostri principi di humanitas."*

**Michele Pedron**, IT Manager, Friuli Coram Srl

## Azienda

La Friuli Coram è un istituto sanitario convenzionato che eroga prestazioni ambulatoriali e di laboratorio.

La struttura offre un'ampia gamma di servizi ponendosi come importante punto di riferimento sia per le attività gestite in regime libero professionale riguardanti ormai quasi tutte le branche specialistiche, sia riguardo le prestazioni erogate per conto del Sistema Sanitario Nazionale che ad oggi comprendono oltre alla diagnostica di laboratorio anche la diagnostica per immagini, la cardiologia, la diagnostica vascolare e la medicina dello sport.

## Progetto

In questi ultimi anni Friuli Coram ha sentito la necessità di sviluppare la condivisione di informazioni tra i vari comparti: accettazione, amministrazione e commerciale.

La presenza di 3 applicazioni gestionali in azienda ha indotto Friuli Coram ad adottare soluzioni informatiche che dessero la possibilità a tutti gli addetti di gestire le comunicazioni entranti in maniera organizzata grazie ad un accesso rapido e uniforme di tutte le informazioni relative al soggetto chiamante.

## Profilo aziendale

**Settore:**

Istituto Sanitario Convenzionato

**Sede:**

Una sede a Udine

**Dipendenti:**

50



**coram**

## La soluzione

Le integrazioni ESTOS adottate hanno permesso a Friuli Coram di mettere in comunicazione la centrale telefonica Aastra BP 250 e i tre software gestionali in uso, integrando le rubriche telefoniche a quelle di Microsoft Outlook/Exchange.

Con l'adozione di ESTOS MetaDirectory 3.5 Enterprise l'azienda ha potuto centralizzare le rubriche e renderle fruibili ai vari comparti aziendali, accettazione, amministrazione e settore commerciale, profilando le rubriche in modo tale da differenziare l'accesso delle informazioni.

## Cliente: Friuli Coram Srl

Il modulo ECSTA 4.0 for MX-ONE ha garantito una stabile e funzionale comunicazione tra il sistema telefonico e l'infrastruttura informatica.

L'introduzione di ProCall Analytics ha infine permesso di monitorare costantemente l'alto livello qualitativo del servizio offerto, attraverso moderni sistemi di rilevazione di customer satisfaction e business intelligence.

Grazie alle semplici e flessibili meccaniche di personalizzazione delle interfacce di ProCall Enterprise, i singoli addetti possono visualizzare tutte le informazioni essenziali per gestire in maniera corretta, rapida ed efficiente le telefonate degli utenti.



## Dettagli del progetto

### Applicazioni:

- ProCall 5 Enterprise
- MetaDirectory 3.5 Enterprise
- ProCall Analytics
- ECSTA 4.0 for Astra MX - ONE

### Partner:

- Juliacom Srl

### Infrastruttura IT:

- Microsoft Outlook / Exchange

### Sistema Telefonico:

- Astra BP 250