tilly

Plan de turnos telefónicos

1. Semana: cada fila es un bloque de 30 minutos de 07:00 a 19:00, de lunes a domingo. Borre las filas fuera de su horario de atención.
2. El volumen de llamadas esperado viene con un patrón habitual (lunes por la mañana con mucho movimiento, ritmo constante al mediodía, mucho movimiento al final de la tarde). Cámbielo por sus propias cifras si hizo una auditoría telefónica de una semana.
3. En cada bloque, anote la persona que contesta primero y su respaldo. Los bloques Alto necesitan respaldo: la fila se pone roja hasta que tenga uno.
4. Elija adónde van las llamadas cuando las dos personas están ocupadas (recepción con IA, servicio de contestación, buzón de voz u otra sede). Un bloque sin destino se pone color arena.
5. Fuera de horario: anote el nombre, el teléfono y la dirección del hospital de emergencias asociado, quién está de guardia cada semana y cuándo se probó por última vez el recorrido fuera de horario. Pruébelo de nuevo después de cualquier cambio.
6. Feriados: anote cada cierre y su horario, y marque cuándo se confirmó el horario del hospital de emergencias y cuándo se avisó a los clientes.
7. Revisión: una vez por semana, copie las llamadas recibidas, las contestadas, los mensajes de voz y las llamadas devueltas. Use las notas para decidir qué cambiar en el plan de la semana siguiente.

Sin macros ni fórmulas que tocar: la tasa de respuesta y los colores funcionan solos.

Adáptelo a las políticas de su clínica; sus veterinarios deciden qué puede decir la recepción sobre la salud.

Cada bloque Alto necesita respaldo, y cada bloque necesita un destino si nadie contesta.

Semana: Lunes

Bloque	Volumen de llamadas esperado	Persona al teléfono	Respaldo	Destino si nadie contesta	Notas
07:00–07:30	Bajo				
07:30–08:00	Bajo				
08:00–08:30	Alto				
08:30–09:00	Alto				
09:00–09:30	Alto				
09:30–10:00	Alto				
10:00–10:30	Alto				
10:30–11:00	Alto				
11:00–11:30	Medio				
11:30–12:00	Medio				
12:00–12:30	Medio				
12:30–13:00	Medio				
13:00–13:30	Medio				
13:30–14:00	Medio				
14:00–14:30	Bajo				
14:30–15:00	Bajo				
15:00–15:30	Bajo				
15:30–16:00	Bajo				
16:00–16:30	Alto				
16:30–17:00	Alto				
17:00–17:30	Alto				
17:30–18:00	Alto				
18:00–18:30	Bajo				
18:30–19:00	Bajo				

Semana: Martes

Bloque	Volumen de llamadas esperado	Persona al teléfono	Respaldo	Destino si nadie contesta	Notas
07:00–07:30	Bajo				
07:30–08:00	Bajo				
08:00–08:30	Bajo				
08:30–09:00	Bajo				
09:00–09:30	Bajo				
09:30–10:00	Bajo				
10:00–10:30	Bajo				
10:30–11:00	Bajo				
11:00–11:30	Medio				
11:30–12:00	Medio				
12:00–12:30	Medio				
12:30–13:00	Medio				
13:00–13:30	Medio				
13:30–14:00	Medio				
14:00–14:30	Bajo				
14:30–15:00	Bajo				
15:00–15:30	Bajo				
15:30–16:00	Bajo				
16:00–16:30	Alto				
16:30–17:00	Alto				
17:00–17:30	Alto				
17:30–18:00	Alto				
18:00–18:30	Bajo				
18:30–19:00	Bajo				

Semana: Miércoles

Bloque	Volumen de llamadas esperado	Persona al teléfono	Respaldo	Destino si nadie contesta	Notas
07:00–07:30	Bajo				
07:30–08:00	Bajo				
08:00–08:30	Bajo				
08:30–09:00	Bajo				
09:00–09:30	Bajo				
09:30–10:00	Bajo				
10:00–10:30	Bajo				
10:30–11:00	Bajo				
11:00–11:30	Medio				
11:30–12:00	Medio				
12:00–12:30	Medio				
12:30–13:00	Medio				
13:00–13:30	Medio				
13:30–14:00	Medio				
14:00–14:30	Bajo				
14:30–15:00	Bajo				
15:00–15:30	Bajo				
15:30–16:00	Bajo				
16:00–16:30	Alto				
16:30–17:00	Alto				
17:00–17:30	Alto				
17:30–18:00	Alto				
18:00–18:30	Bajo				
18:30–19:00	Bajo				

Semana: Jueves

Bloque	Volumen de llamadas esperado	Persona al teléfono	Respaldo	Destino si nadie contesta	Notas
07:00–07:30	Bajo				
07:30–08:00	Bajo				
08:00–08:30	Bajo				
08:30–09:00	Bajo				
09:00–09:30	Bajo				
09:30–10:00	Bajo				
10:00–10:30	Bajo				
10:30–11:00	Bajo				
11:00–11:30	Medio				
11:30–12:00	Medio				
12:00–12:30	Medio				
12:30–13:00	Medio				
13:00–13:30	Medio				
13:30–14:00	Medio				
14:00–14:30	Bajo				
14:30–15:00	Bajo				
15:00–15:30	Bajo				
15:30–16:00	Bajo				
16:00–16:30	Alto				
16:30–17:00	Alto				
17:00–17:30	Alto				
17:30–18:00	Alto				
18:00–18:30	Bajo				
18:30–19:00	Bajo				

Semana: Viernes

Bloque	Volumen de llamadas esperado	Persona al teléfono	Respaldo	Destino si nadie contesta	Notas
07:00–07:30	Bajo				
07:30–08:00	Bajo				
08:00–08:30	Bajo				
08:30–09:00	Bajo				
09:00–09:30	Bajo				
09:30–10:00	Bajo				
10:00–10:30	Bajo				
10:30–11:00	Bajo				
11:00–11:30	Medio				
11:30–12:00	Medio				
12:00–12:30	Medio				
12:30–13:00	Medio				
13:00–13:30	Medio				
13:30–14:00	Medio				
14:00–14:30	Bajo				
14:30–15:00	Bajo				
15:00–15:30	Bajo				
15:30–16:00	Bajo				
16:00–16:30	Alto				
16:30–17:00	Alto				
17:00–17:30	Alto				
17:30–18:00	Alto				
18:00–18:30	Bajo				
18:30–19:00	Bajo				

Semana: Sábado

Bloque	Volumen de llamadas esperado	Persona al teléfono	Respaldo	Destino si nadie contesta	Notas
07:00–07:30	Bajo				
07:30–08:00	Bajo				
08:00–08:30	Bajo				
08:30–09:00	Bajo				
09:00–09:30	Bajo				
09:30–10:00	Bajo				
10:00–10:30	Bajo				
10:30–11:00	Bajo				
11:00–11:30	Medio				
11:30–12:00	Medio				
12:00–12:30	Medio				
12:30–13:00	Medio				
13:00–13:30	Medio				
13:30–14:00	Medio				
14:00–14:30	Bajo				
14:30–15:00	Bajo				
15:00–15:30	Bajo				
15:30–16:00	Bajo				
16:00–16:30	Alto				
16:30–17:00	Alto				
17:00–17:30	Alto				
17:30–18:00	Alto				
18:00–18:30	Bajo				
18:30–19:00	Bajo				

Semana: Domingo

Bloque	Volumen de llamadas esperado	Persona al teléfono	Respaldo	Destino si nadie contesta	Notas
07:00–07:30	Bajo				
07:30–08:00	Bajo				
08:00–08:30	Bajo				
08:30–09:00	Bajo				
09:00–09:30	Bajo				
09:30–10:00	Bajo				
10:00–10:30	Bajo				
10:30–11:00	Bajo				
11:00–11:30	Medio				
11:30–12:00	Medio				
12:00–12:30	Medio				
12:30–13:00	Medio				
13:00–13:30	Medio				
13:30–14:00	Medio				
14:00–14:30	Bajo				
14:30–15:00	Bajo				
15:00–15:30	Bajo				
15:30–16:00	Bajo				
16:00–16:30	Alto				
16:30–17:00	Alto				
17:00–17:30	Alto				
17:30–18:00	Alto				
18:00–18:30	Bajo				
18:30–19:00	Bajo				

Fuera de horario

Hospital de emergencias asociado	
Nombre	
Teléfono	
Dirección	

Turnos de guardia

Semana que empieza	Persona de guardia	Teléfono	Notas

Llamadas de prueba

Fecha de la última llamada de prueba	Probado por	Resultado	Quién hace la próxima	Fecha de la próxima prueba

Feriados

Una fila por cada feriado o día de cierre. Confirme por escrito el horario del hospital de emergencias antes de cada uno.

Fecha	Feriado o cierre	Horario de atención	Horario del hospital de emergencias confirmado (S/N)	Aviso a los clientes enviado (S/N)	Notas

Revisión

Complete una vez por semana con el informe de llamadas de su sistema telefónico. La tasa de respuesta se calcula sola.

Semana que empieza	Llamadas recibidas	Llamadas contestadas	Tasa de respuesta	Mensajes de voz	Llamadas devueltas	Notas