

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ЧАТ-БОТЫ СКРИПТЫ

Кира Плосконосова
дир. информационно-
аналитического центра

Ирина Бродская
руководитель
отдела маркетинга

Госпиталя Медскан на Яузе



МЕДСКАН СЕГОДНЯ

102
города

30
регионов

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ
ПАРТНЕР



Условные обозначения:

Клиники и ДЦ

Сеть KDL

58 ЦЕНТРОВ 102 ГОРОДА 30 РЕГИОНОВ

442 ЛАБОРАТОРНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОФИСОВ 15 ЛАБОРАТОРИЙ

- Диагностические центры
- Госпитали с хирургическим стационаром
- Многопрофильные семейные медицинские центры
- Специализированные клиники (в т.ч. онкологические)
- Центры научных разработок и клинических исследований
- Клинико-диагностические лаборатории и пункты забора

Госпиталь Медскан на Яузе

– это инновационная клиника нового поколения с коллективом экспертов по ключевым разделам медицины.

В клинике более 20 направлений лечения, включая ЭКО и хирургию, а также КТ/МРТ-исследования и онкология.



6
этажей



4 500
кв.м.



3
операционные



10 +
центров
компетенций



100 +
врачей-экспертов



15 +
койко-мест



премиальный
сервис



инновационное
оборудование



экспертная
медицина

АНАЛИТИКА С ЧЕГО НАЧАТЬ?

ОБРАЩЕНИЯ

- валовые
- целевые (определение целевых)
- каналы обращений: звонок / мессенджеры / обратный звонок

КОНВЕРСИИ

- запись на услугу
- пропущенные звонки
- количество звонков / сообщений для записи
- целевой показатель конверсии

ИНСТРУМЕНТЫ ПОМОЩИ



прослушка



история клиента



речевая аналитика



обратная связь



чат-боты



почта



исходящие



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

программа, которая записывает разговоры оператора с клиентом, а после расшифровывает весь разговор по прописанному чек-листу:

- приветствие
- запрос
- обращение
- доп. уточнения
- отработка возражений
- предложение записи
- предложение акции
- запись на повторный визит
- проезд
- документы
- прощание
- анализ эмоциональной окраски

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- повышение качества прослушки до 95%
- x10 скорость оценки звонков
- создание отчётов по нужным критериям
- определение целевого/нецелевого звонка
- оценка работы операторов
- выявление потребностей клиентов
- интеграция с программами



ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

дорого

индивидуальная скидка

заболел

услуга на дому

ничего не надо

предложение для тех, у кого все есть

мониторю цены

будет повышение цен закрепить
текущую

не звоните больше

а писать вам можно?

ЦИФРОВОЙ КОМФОРТ



ОНЛАЙН-ЗАПИСЬ

- на сайте
- мобильное приложение
- мессенджеры



ЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ

- входящая линия
- сбор обратной связи



БЕСШОВНОСТЬ

- история обращений пациента



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

- программа лояльности
- конструктор чек-апа
- персональные скидки



ИИ

- речевая аналитика
- чат-боты



ИНФОРМИРОВАНИЕ

- напоминания о визите
- рассылки

РОСТ КОНВЕРСИИ

- ✓ база знаний
- ✓ маршрутизация заявок
- ✓ инструкции и регламенты
- ✓ алгоритмы теплого обзвона
- ✓ заявка на коллбэк при долгом ожидании
- ✓ эмоциональный интеллект
- ✓ индивидуальный план развития операторов
- ✓ грамотная речь, разминка
- ✓ игры, антистресс
- ✓ тестирования



МАРШРУТИЗАЦИЯ МЕЖДУ ОТДЕЛАМИ

Статус заявки	COUNTA из Результат
	0
2024 АПРЕЛЬ	1
В работе	6
МАРТ 2024	1
Обработан	1214
Ожидание инф.доктор	1
Ожидание отв.пац	7
ФЕВРАЛЬ 2024	1
ЯНВАРЬ 2024	1
Итого	1232

ОМС/НАЛ	COUNTA из ОМС/НАЛ
	0
2024 АПРЕЛЬ	1
МАРТ 2024	1
Наличные	970
ОМС	368
ФЕВРАЛЬ 2024	1
ЯНВАРЬ 2024	1
Итого	1342

Результат	COUNTA из Результат
	0
2024 АПРЕЛЬ	1
Запись	278
МАРТ 2024	1
Незапись	950
ФЕВРАЛЬ 2024	1
ЯНВАРЬ 2024	1
Итого	1232

Дошедшие	COUNTA из Дошедшие
	0
2024 АПРЕЛЬ	1
Консул.врач	109
МАРТ 2024	1
Обследование	4
Операция	128
Отказ	20
ФЕВРАЛЬ	1
ЯНВАРЬ 2024	1
Итого	265



РЕЗУЛЬТАТЫ

	2021	2023
Конверсия, валовые	24	45
Конверсия, целевые	34	70
Услуг на пациентов	1,2	2,5
Загрузка операторов	82	68
Доходимость	55	76
SL	74	82
Пропущенные	11	3
Необработанные заявки	4	0,03



Медскан
ГОСПИТАЛЬ НА ЯУЗЕ

WhatsApp:
+7 999 773-18-12

e-mail:
k.ploskonosova@yamed.ru



WhatsApp:
+7 969 085-58-85

TG-канал:
@brodskaya_i



КИРА ПЛОСКОНОСОВА

Директор информационно-аналитического центра

ИРИНА БРОДСКАЯ
Руководитель отдела маркетинга

