



Цифровая трансформация EMC

Европейский
Медицинский Центр

edna.ru



О группе компаний EMC

Частная клиника № 1 по оказанию высокотехнологичной помощи

30

Лет

на рынке

6

Медицинских центров

с применением высоких технологий

600

Врачей

в том числе из США, Израиля, Европы, Японии

50+

Направлений

Различного медицинского характера

О компании една

с 2005 г.

На рынке услуг информирования

500+

Реализованных проектов

10+

Продуктов в портфеле

Собственная разработка программного обеспечения, зарегистрированы в реестре отечественного ПО

Решаем задачи маркетинга, клиентского сервиса, продаж в области цифровых коммуникаций

Единое окно: один партнер, одна команда, единая платформа

Прямые контракты с    

М.видео
Онлайн. Быстро. Рядом.



Медскан
Сеть медицинских центров

EMC
GROUP OF COMPANIES
EUROPEAN MEDICAL CENTER

СБЕР БАНК

QIWI

HADASSAH
Medical MOSCOW

АЭРОФЛОТ
Российские авиалинии

Альфа Банк

Chaika Health

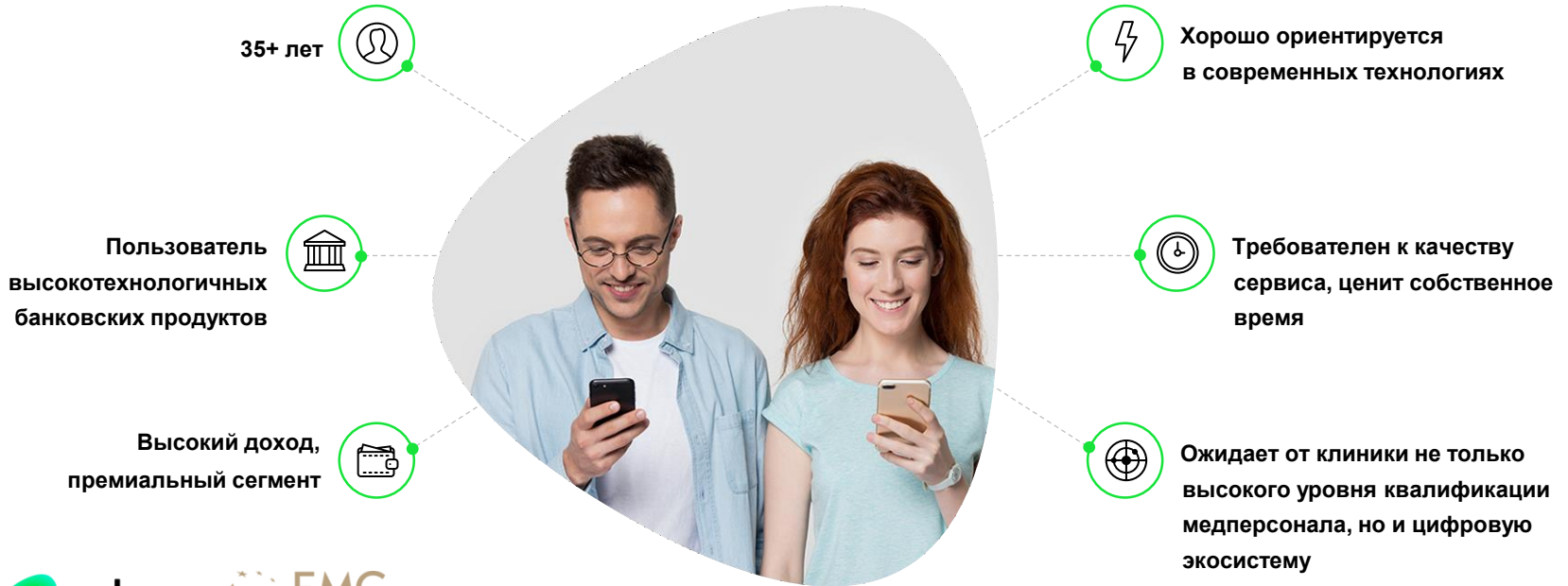
Райффайзен
БАНК

Билайн

ТИНЬКОФФ

СЕМЕЙНЫЙ
ДОКТОР

Портрет клиента EMC



Открытие нового канала обслуживания – мессенджеры

Глобальная цель

Глобальные цели:

- Стимулировать процесс цифровой трансформации в КЦ
- Внедрить единую платформу обработки неголосовых каналов коммуникации с клиентами (чат на сайте, чат в мобильном приложении, мессенджеры)
- Запустить продажи в мессенджерах
- Эффективно использовать ресурс КЦ





Открытие нового канала обслуживания – мессенджеры

Конкретные цели и ожидания

Цели:

- Сократить голосовые вызовы, перевести около **20% клиентов** в digital каналы
- Автоматизировать тематики с типовыми обращениями, **не менее 25%**
- Заменить СМС исходящими сообщениями в мессенджерах

Планы, ожидания:

- Сократить LCR (потерянные обращения)
- Повысить NPS (уровень удовлетворенности сервисом)
- Запустить продажи в мессенджерах, **конверсия не менее 2-3%**

Каналы коммуникаций



Колл-центр
Ресепшн
Форма заявки на сайте

2020 г.

EMC Doctor
EMC

WhatsApp

Telegram

Чат-бот

Web-чат
на сайте

Чат
в мобильном
приложении

Записаться к специалисту EMC

ФИО

Мобильный телефон * Эл. почта

Выберите специализацию

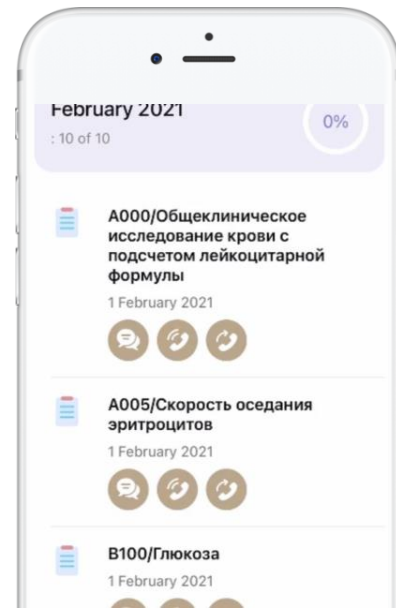
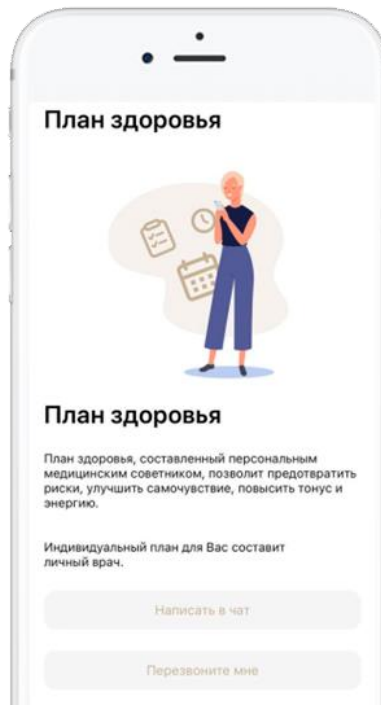
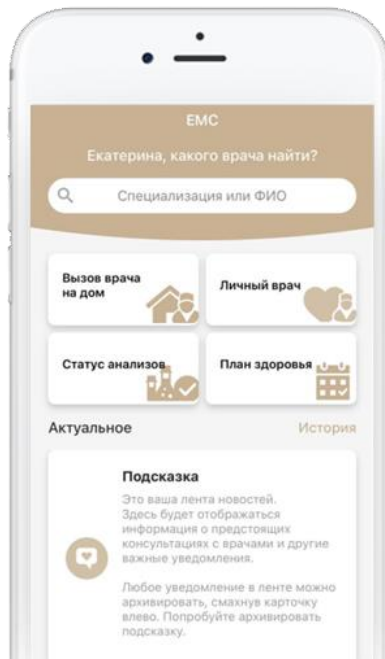
Выберите врача

Дата приема Время приема

Комментарий

Выслать свои данные на получение информационных и рекламных сообщений, с согласия предоставления информационных и рекламных сообщений согласен

ЗАПИСАТЬСЯ



Результаты открытия нового канала

Первый ответ клиенту за 30 сек

SL на первый ответ клиенту от 30 до 60 сек.

До 25 % переток из голоса в текст

Переток из голоса в текст за первые 4-5 мес.

Open rate 58%

Знаем каждого «в лицо»

LCR сократился с 25% до 0,5%

Потерянные звонки снизились до минимума

NPS вырос с 64% до 77%

Средняя оценка по опросу



30%

Выбрали WhatsApp как приоритетный канал

- Рассылки в WA, оплата за доставленные
- Входящие обращения приходят в единое рабочее место оператора
- Двухсторонний канал общения

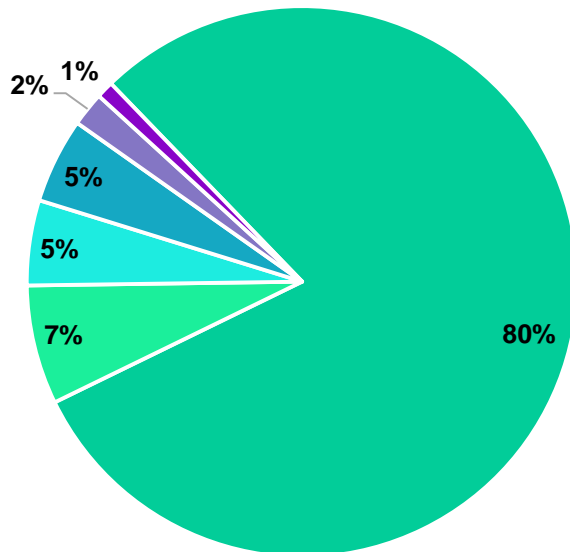
>500

Диалогов в день

Тематика обращений в WhatsApp

30% клиентов выбрали канал WhatsApp как приоритетных для общения с клиникой, а голосовая линия стала более доступна для пациентов с экстренными случаями

- Консультация по направлениям
- Анализы / коронавирус / ПЦР
- Запись / уточнить инфо
- ОНПЭП / вызов врача на дом
- Общие вопросы / другое
- Лучевая диагностика / КТ



Тематики WA аналогичны голосовым каналам, клиенты готовы записываться на прием по средствам digital каналов, вызывать врача на дом, вызов медсестры для анализов на дом.

Клиенты воспринимают этот канал как полноценный канал по функционалу.

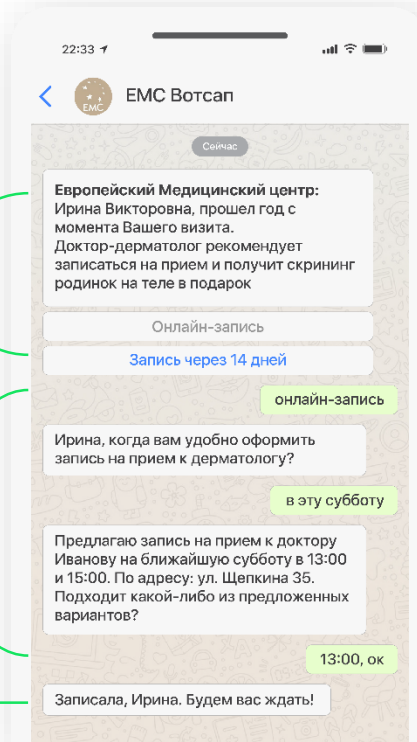
Продажи в чате с помощью исходящих рассылок в WhatsApp

WA используется как дополнительный контакт при недозвоне до клиента, что позволяет перевести контакт в digital поле и наращивать его долю

Клиенту направлено сообщение в WhatsApp

Клиент согласился записаться и был переведен на продающее подразделение

Запись произведена



8%

Конверсия продаж
в чатах

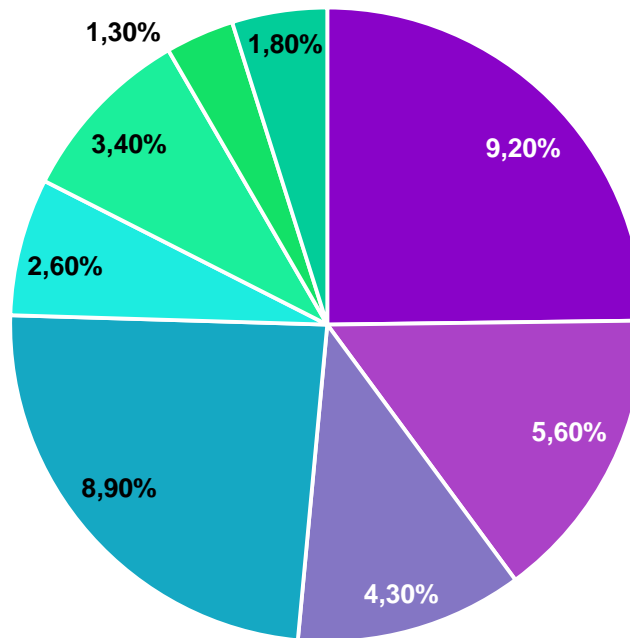
+12%

к плану продаж

Конверсия рассылок в WhatsApp. Специализации

Конверсия в продажи

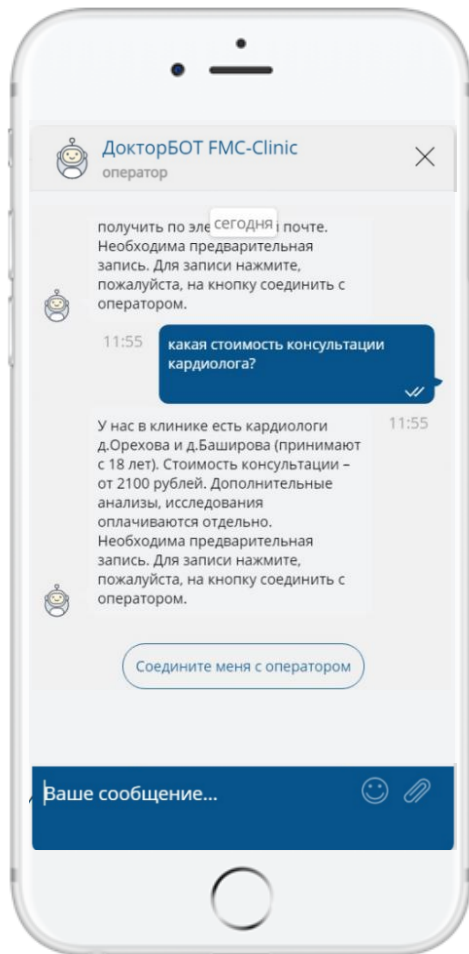
- Гинекология
- Дерматология
- Кардиология
- Маммология
- Урология
- Терапия
- Неврология
- Офтальмология



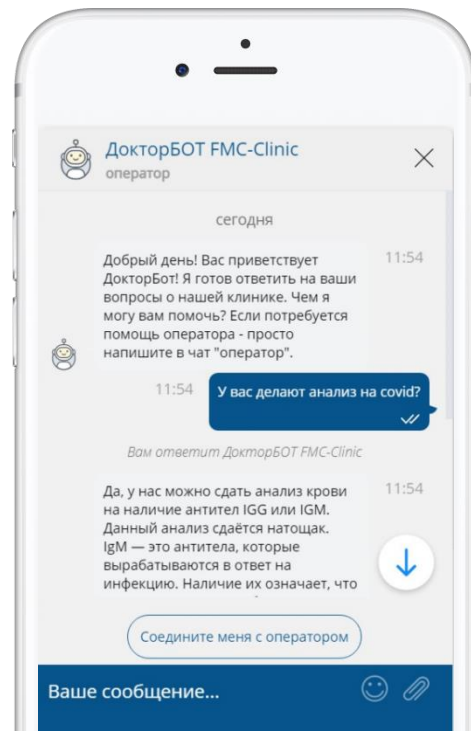
Бот в СМЦ Солнцево

Тематики, по которым бот полностью справляется сам:

- Стоимость приема врача
- Время работы и адрес клиники
- Анализы на Covid-2019
- Вакцинация Covid-2019
- Консультация по услугам



30% Обращений
закрывает бот





Планы развития проекта

10% Увеличение продаж
в неголосовых каналах

Интеграция и доработки систем:

- Интеграция с МИС Элемент, поднятие карточки клиента во время диалога
- Интеграция с мобильным приложением
- Возможность принимать голосовые сообщения в WhatsApp
- Подключение канала Apple Business Chat

Внедрение чат-бота EMC:

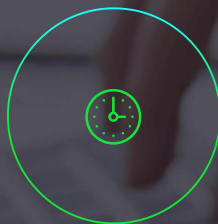
- Подтверждение / перенос / отмена записи на прием в мессенджерах
- Автоматизация наиболее частых тематик обращений

Почему ваш бизнес должен быть в WhatsApp?



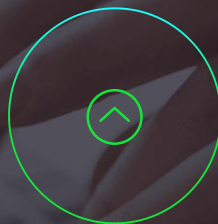
Открываемость

Показатель открываемости выше на 60-80%, чем у email-рассылки и других каналов



Скорость

Ваши клиенты ожидают быстрой реакции на запросы.



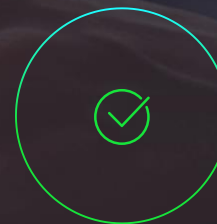
Конверсия

Существенное повышение конверсии в продажи



Лояльность

Повышение удовлетворенности клиентов, ведущее к повышению NPS и LTV



Удобство

Вся история коммуникации с клиникой под рукой

WhatsApp vs другие мессенджеры

	WHATSAPP	SMS	VIBER	VK	FACEBOOK	TELEGRAM	ABC
% проникновения	71%	99%	37%	60%	60%	25%	25%
Двухсторонняя коммуникация	☑	✗	☑	☑	☑	☑	☑
Исходящие рассылки по номеру телефона	☑	☑	☑	☑	✗	✗	✗
% доставки исх. сообщ.	91%	97%	80%	80%	неактуально	неактуально	неактуально
% отвечено исх. сообщ.	34%	5%	15%	15%	неактуально	неактуально	неактуально
Кнопки в сообщениях	☑	✗	☑	☑	☑	☑	☑
Максимальный размер одного исх. сообщения	1 000	78	1 000	1 000	неактуально	неактуально	неактуально



Анна Теплякова

Директор департамента продаж

моб. +7 925 771 08 94

ateplyakova@edna.ru

Егор Сафрыгин

Директор по цифровой трансформации

АО «Европейский Медицинский Центр»

esafrygin@emcmos.ru