



Современное взаимодействие с пациентами в XXI веке: чат-центр и цифровые каналы

для медицинских центров и клиник

2021

edna.ru

Какие метрики растут с edna?

-25%

сокращение «потерянных»
звонков (LCR)

-35%

сокращение расходов
на sms-рассылки

-30%

снижение нагрузки
на сотрудников регистратуры и
контакт-центра благодаря
внедрению бота

+10%

рост конверсии из рассылок в
мессенджерах в запись на
прием (продажи)

+5%

увеличение индекса NPS

Потребности современного пациента

01

Уровень сервиса

такой же важный критерий, как и уровень квалификации врачей

02

Пациент привык

получать цифровые сервисы, но медицинские центры не готовы их предоставлять

03

Пациент хочет

получить результат сразу, он не готов ждать

04

Пациенту не нравится,

когда ему звонят. Он также не хочет звонить сам

05

Пациент хочет иметь

постоянный доступ к истории общения с клиникой.

06

Быстро найти

нужную информацию, не искать в почте или в истории SMS

Проблемы на пути цифровизации медицинского центра

- **Архаичная модель коммуникации:** все обращения проходят через контакт-центр, ресепшен или сайт, нет современных каналов коммуникации
- **Использование SMS** (без возможности ответа). Дорого для клиники, неудобно для пациентов
- **«Узкое горлышко»:** все обращения проходят через оператора, что приводит к очереди, пропущенным звонкам, недовольству пациентов
- **Персонал регистратур и колл-центров перегружен рутинными операциями**, у него нет времени консультировать, продавать
- **Мобильное приложение работает неэффективно**, так как не полностью интегрировано в цифровую экосистему клиники.



Постройте бесшовный диалог между пациентом и клиникой вместе с edna

Подключайте

современные каналы для общения с клиентом: **WhatsApp, Apple Business Chat, Viber, Telegram,**
чат на сайте, чат в мобильном приложении, push.



Обработывайте

типичные обращения

чат-ботом



Используйте

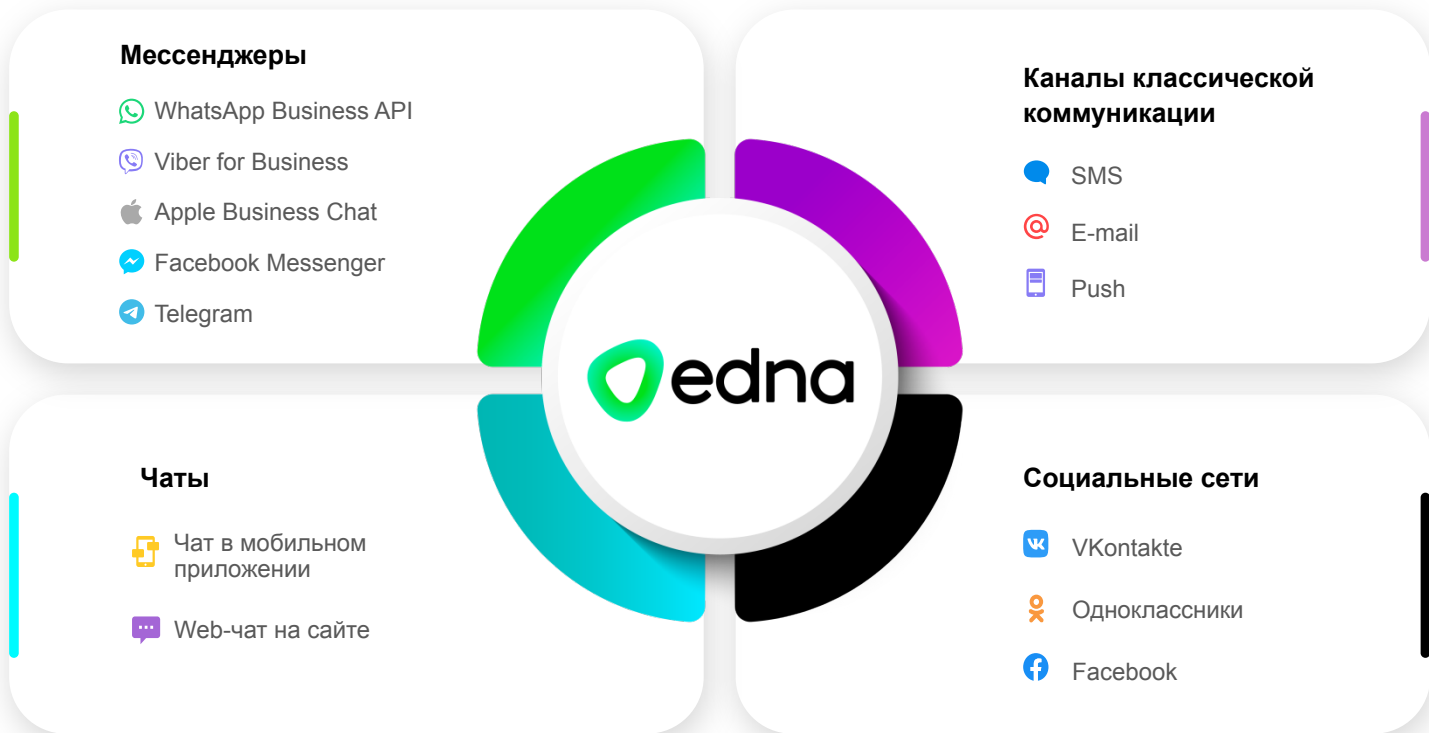
чат-центр для централизованной
обработки и управления
обращениями



Настройте интеграцию

нового функционала и МИС.
Сохраняйте историю общения
с клиентом и обогащайте базу.


edna: все современные цифровые каналы для диалога клиники с пациентами



С нами вы легко и быстро подключите новые каналы и наладите работу с существующими.

edna: канал WhatsApp для вашей клиники от официального провайдера

WhatsApp Business API

- 100% официально: номер не будет заблокирован
- 24 часа после ответа клиента — бесплатная отправка сообщений
- 1000 символов в сообщении
- «Зеленая галочка» для вашего аккаунта 
- Интеграция с МИС и сохранение всей истории переписки
- Возможность внедрения типовых сценариев, автоматических рассылок
- Легко масштабировать



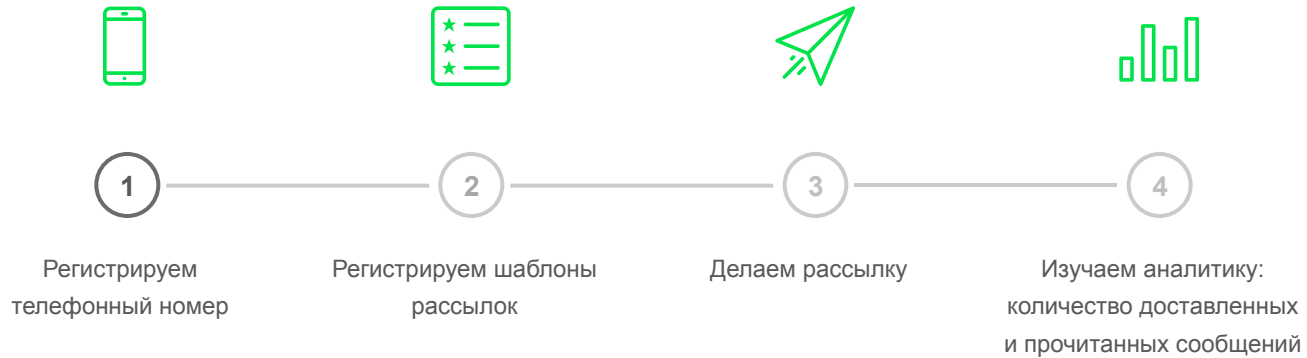
В клинике из ТОП-10 был проведен опрос с целью выявить предпочтительный способ связи.

В более 70% пациентов выбрали WhatsApp приоритетным каналом связи и попросили больше никогда им не звонить

(С) Исследование SDI 360°



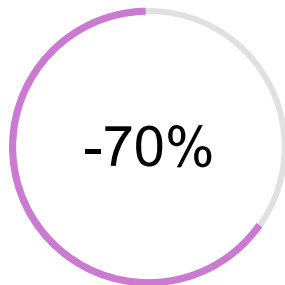
edna: WhatsApp как организовать работу с пациентами?



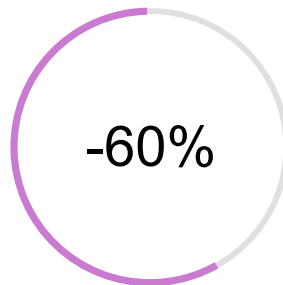


edna: чат-боты и автоматизация обработки сообщений

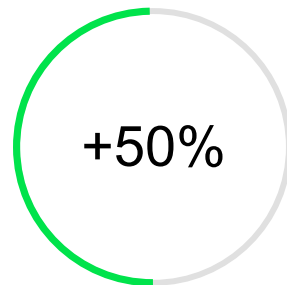
- сокращает время реакции на сообщение
- сокращает операционные расходы
- обрабатывает сообщения клиентов в нерабочее время
- находит спам и нецелевые запросы



Снижение нагрузки
на контакт-центр

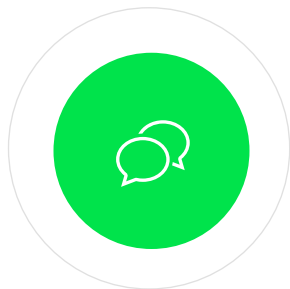


Сокращение клиентов,
ожидающих в очереди



Увеличение конверсии
продаж

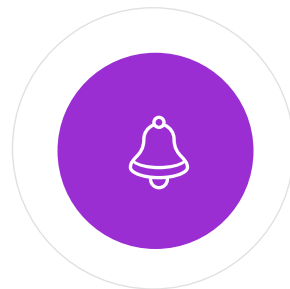
edna: варианты внедрения чат-ботов



Вариант 1

- Ответы на наиболее частые вопросы (стоимость услуг и процедур, схема проезда, режим работы, информация о COVID-2019).
- Типовые ответы на вопросы пациента из базы знаний клиники.

Не требует интеграции с МИС



Вариант 2

- Напоминание о записи и подтверждение записи.
- Готовые варианты ответов для пациента, ответ одной цифрой.

Требуется интеграция с МИС

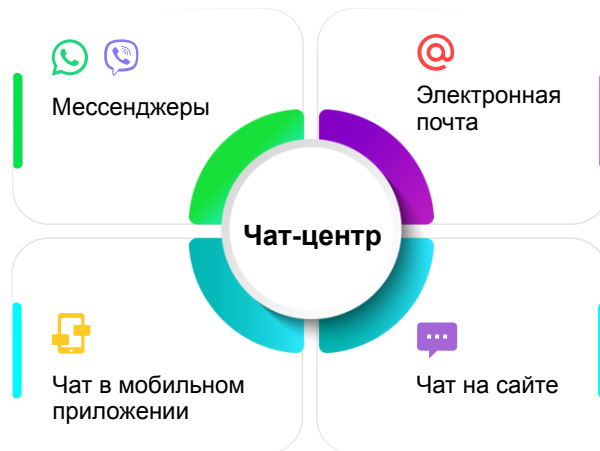


Все больше пациентов предпочитает написать вместо того, чтобы звонить

edna: чат-центр

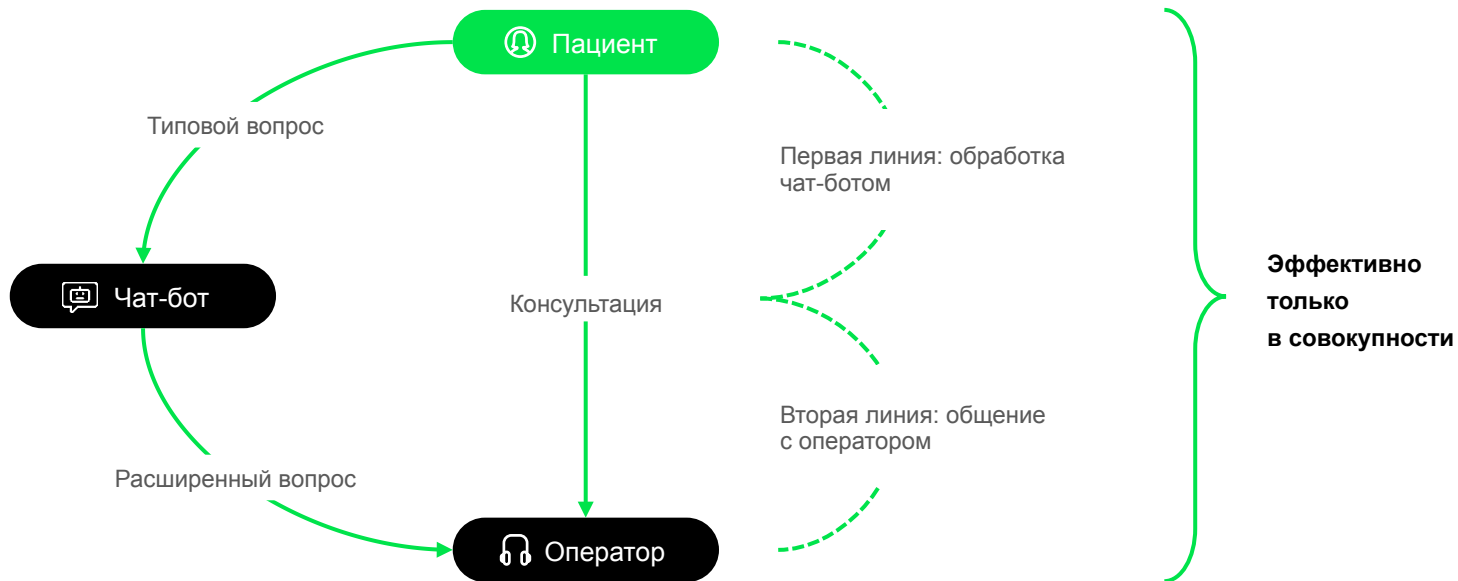
Чат-центр для эффективной работы в неголосовых каналах. Единое пространство для всех обращений клиентов в цифровых каналах

- удобное рабочее место оператора
- единая история обращений клиента
- мониторинг и аналитика: время общения с клиентом, скорость ответа оператора на первое обращение клиента, рейтинг тематик



Статистика показывает, что **по телефону оператор может обслужить 1 пациента, а в чате 5-7 пациентов параллельно**

edna: эффективная архитектура коммуникаций



edna: преимущества наших решений для клиник и медцентров



Рост операционной эффективности

Снимаем нагрузку с операторов / регистратуру в виде типовых запросов. Сотрудник общается с теми пациентами, которым нужна расширенная консультация



Сокращение расходов на коммуникации

Используем наиболее эффективные каналы для информирования. Настраиваем каскадные рассылки для снижения стоимости коммуникации



Повышение уровня сервиса для пациента

Выстраиваем эффективный диалог между клиникой и пациентом: организуем коммуникацию в удобных для пациента цифровых каналах, контактируем с ним когда ему удобно.



Выстроить системный процесс коммуникации «пациент – клиника»

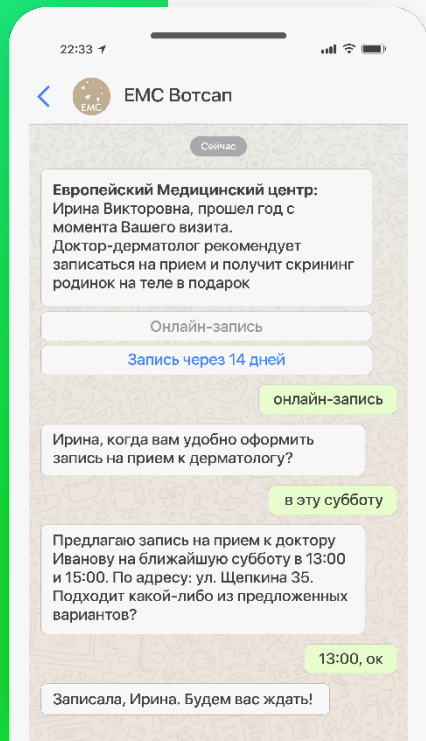
Вся коммуникация с пациентами собрана в едином пространстве. История обращений и полный профиль пациента.



edna: сценарии использования

Запись на прием, удобная для пациента

- Настройте запись на прием прямо в мессенджере, идентифицируйте пациента по номеру телефона и обрабатывайте его запрос с помощью чат-бота.
- **Не нужно звонить** в контакт-центр, вспоминать номер полиса и ждать соединения с нужной клиникой.
- Сократите времена обслуживания пациента:
Среднее время обработки звонка – 3 минуты,
среднее **время коммуникации в чате – 1 минута.**

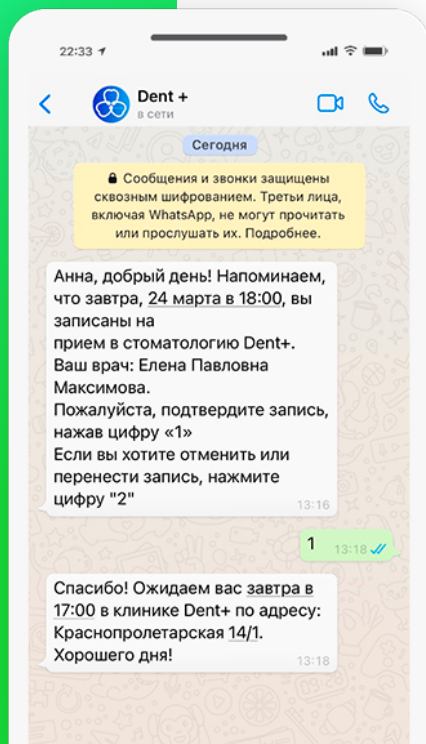




edna: сценарии использования

Доходимость пациентов по записи

- Напоминайте пациенту о записи удобным для него способом.
- Используйте **мессенджеры** и текстовые каналы, **чтобы пациент ответил вам тогда, когда ему удобно**.
- Автоматизируйте процесс отмены или переноса записи, чтобы пациент мог сделать это **одним сообщением**.
- **Не тратьте время сотрудников на обзвоны** и повторные звонки, автоматизируйте этот процесс.





КАНАЛЫ

Сократить голосовые вызовы, перевести около **20% клиентов** в цифровые каналы

Первый ответ клиенту за 30 сек

SL на первый ответ клиенту от 30 до 60 сек.



АВТОМАТИЗАЦИЯ

Автоматизировать обработку типовых сообщений

Результаты

До 25 % переток из голоса в текст

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



ИНСТРУМЕНТЫ

Заменить SMS-рассылки исходящими рассылками в мессенджерах

Open rate 58%

Знаем каждого «в лицо»

Европейский медицинский центр

LCR сократился с 25% до 0,5%

Потерянные звонки снизились до минимума

NPS вырос с 64% до 77%

средняя оценка по опросу

-25%

Сокращение «потерянных» звонков (LSR)

+5%

Увеличение индекса NPS

+10%

Рост конверсии из рассылок в мессенджерах в продажи

-30%

Снижение нагрузки на сотрудников контакт-центра благодаря внедрению бота



Медскан



КАНАЛЫ

Создание нового канала взаимодействия с клиентами в 2020 году

Запустили чат на сайте для общения с клиентами



АВТОМАТИЗАЦИЯ

Возможность эффективного обслуживания клиентов в чатах

Что сделали?

Запустили сегментацию обращений/пациентов

Внедрили умное распределение обращений по разным КЦ и линиям КЦ



ИНСТРУМЕНТЫ

Организовать запись пациентов через чат

Внедрили чат-центр, настроили маршрутизацию в автоматизированное рабочее место Администратора.

-20%

Конверсия обращений в запись

98%

Положительный оценок на обслуживание в чате

60с

SL на первый отклик клиенту

О компании edna

мы эксперты в организации цифровых коммуникаций

с 2005

года на рынке услуг информирования

550+

клиентов пользуются нашими сервисами

4,5 млрд.

сообщений в месяц

200+

сотрудников

Прямые контакты с ведущими мессенджерами:



WhatsApp



Viber



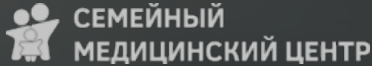
Apple Business Chat



Vk Notify

Об edna

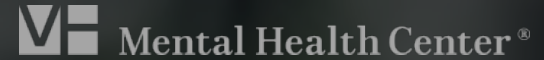
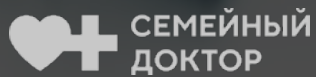
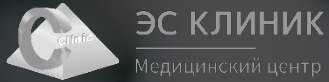
Наши клиенты



Chaika Health



jivo + edna



Интеграции

CRM, МИС, WFM, сторонние чат-платформы

Максим
Бушуев

Наталья
Грудинина



+7 495 609 60 80

+7 925 869 69 80

sales@edna.ru