

# Advert

# Med

команда роста  
медицинского бизнеса

Интеграция МИС и CRM. Коммуникация 360  
Рост выручки за счет автоматизации







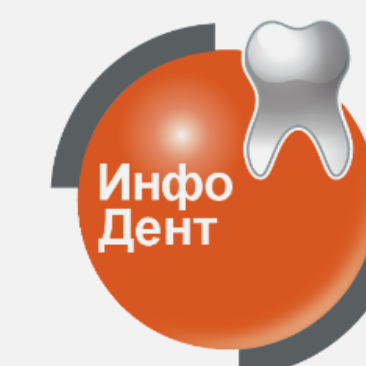
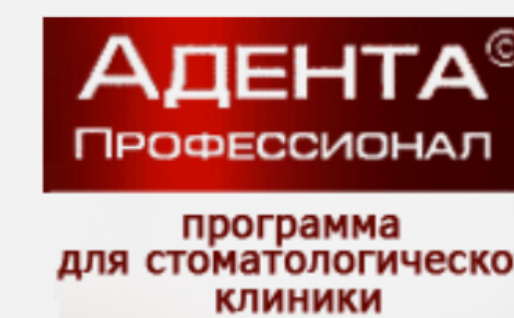
# Александр Шишмарев

## и компания АдвертМед

- Предприниматель
- Основатель агентства «АдвертМед»
- Эксперт в области подхода к развитию медицинского бизнеса с точки зрения стоимости компании
- Спикер отраслевых конференций
- Реализовано более 100 медицинских проектов от небольших до крупных
- Золотой партнер Битрикс24 (входит в топ-100 интеграторов России)
- Партнер по сквозной аналитике UIS



# У нас уже есть готовые решения по интеграции с МИС





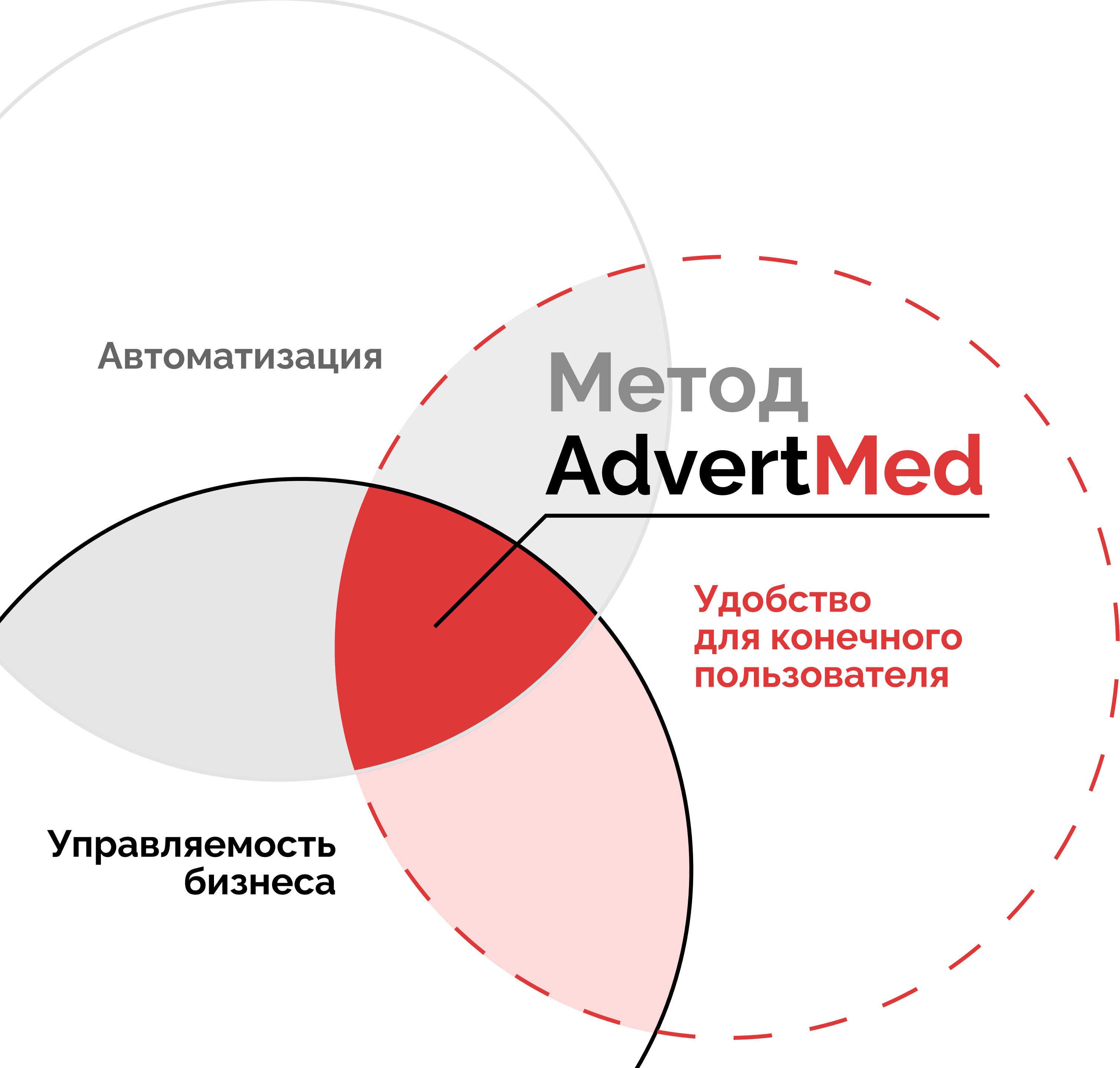
# Тенденции на рынке

- Всевозрастающая конкуренция
- Требование на повышение эффективности бизнеса
- Турбулентность нормативной базы, усиление тренда к защите персональных данных
- Создание более привлекательного рабочего места
- Цифровизация в медицинской сфере
- Рост требований со стороны пациента, меняется модель принятия решений о взаимодействии с врачом и клиникой

# Проблемы на рынке

- Релокация платежеспособных пациентов (как юр лиц (ДМС), так и физ лиц);
- Вход на рынок крупных игроков из немедицинских сфер;
- Постоянное увеличение стоимости привлечения пациента
- Снижение маржинальности бизнеса за счет увеличения себестоимости закупки в связи с геополитической обстановкой и ростом курсов валют
- Труднее нанимать и удерживать персонал, особенно в регионах
- Сложность реализации ввиду большого количества различного софта в мед организации и человеческий фактор
- Современному пациенту требуется больше информации для принятия решения о лечении и более качественный сервис на всех этапах касания с клиникой
- Все сложнее собирать и получать данные, которым можно доверять





# Конкретные инструменты

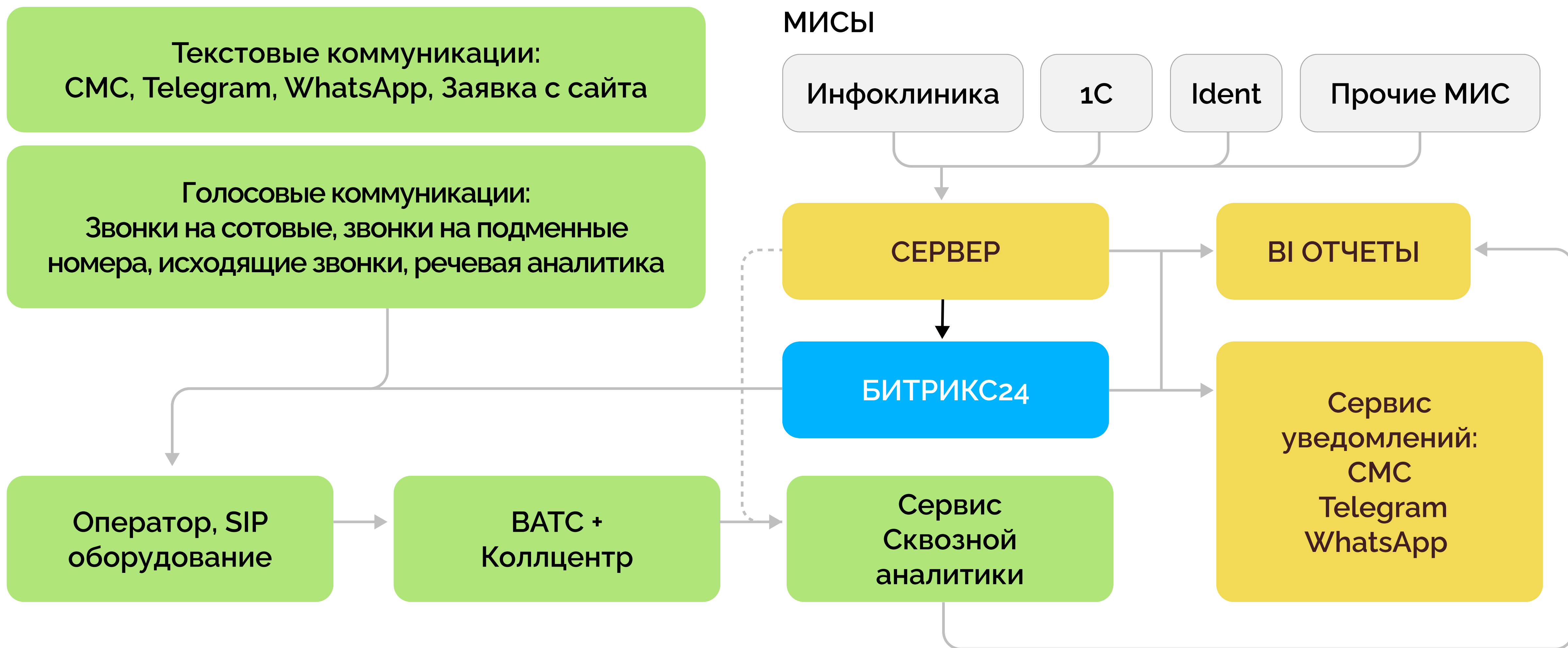
- ⚙️ POWER BI ОТЧЕТЫ,  
которым можно доверять
- ⚙️ ЕДИНЫЙ ЦЕНТР  
КОММУНИКАЦИЙ
- ⚙️ АВТОМАТИЗИРУЕМ  
РАБОТУ ВАШИХ  
АДМИНИСТРАТОРОВ

Advert **Med**



# Схема автоматизации клиники по методу AdvertMed

Advert Med





Кейс 01

Advert Med

## Государственная клиника.



### Боль (управляемость, автоматизация, удобство):

- Все сложнее собирать и получать данные, которым можно доверять
- Не понятны точки роста
- Бизнес не оцифрован
- Невозможно посчитать отдачу на маркетинговые инвестиции
- Большое количество времени и ресурсов уходит на подтверждение записи и приемов

### Сделано:

- Провели аудит
- Внедрили автоматизацию отчетности
- Внедрены ВАС во всех филиалах
- Внедрили сквозную аналитику на базе интеграции
- Настроено автоматическое напоминание пациенту о записи и приеме



Кейс 01

Advert Med

## Государственная клиника.



## Результат

(проект на текущий момент в работе):

- Клиника полностью переведена на IP-телефонию
- Разрозненная старая телефония от десятков провайдеров заведена в единую ВАТС
- Соединен МИС и CRM: данные в одностороннем порядке передаются автоматически
- По окончании разметки всех маркетинговых каналов будет видна связь затрат на конкретный источник привлечения пациента и факт оказанного лечения
- Разгрузка операторов колл-центра



Кейс 02

Advert Med

## Многопрофильная коммерческая клиника.



### Сделано:

- Связали CRM с МИС
- Сделали единый центр коммуникаций на базе Битрикс24
- Внедрили сквозную аналитику
- Внедрили отчетность Power BI, в которой отражены перенаправления врачей клиники, что позволило главному врачу проработать с коллективом увеличение показателей перенаправления

### Боль (управляемость, автоматизация, удобство):

- Теряются коммуникации
- Привлечение первичных пациентов было слишком дорогим и не окупалось
- Клиника не могла использовать интернет-рекламу как точку роста



Кейс 02

Advert Med

## Многопрофильная коммерческая клиника.



### Результат:

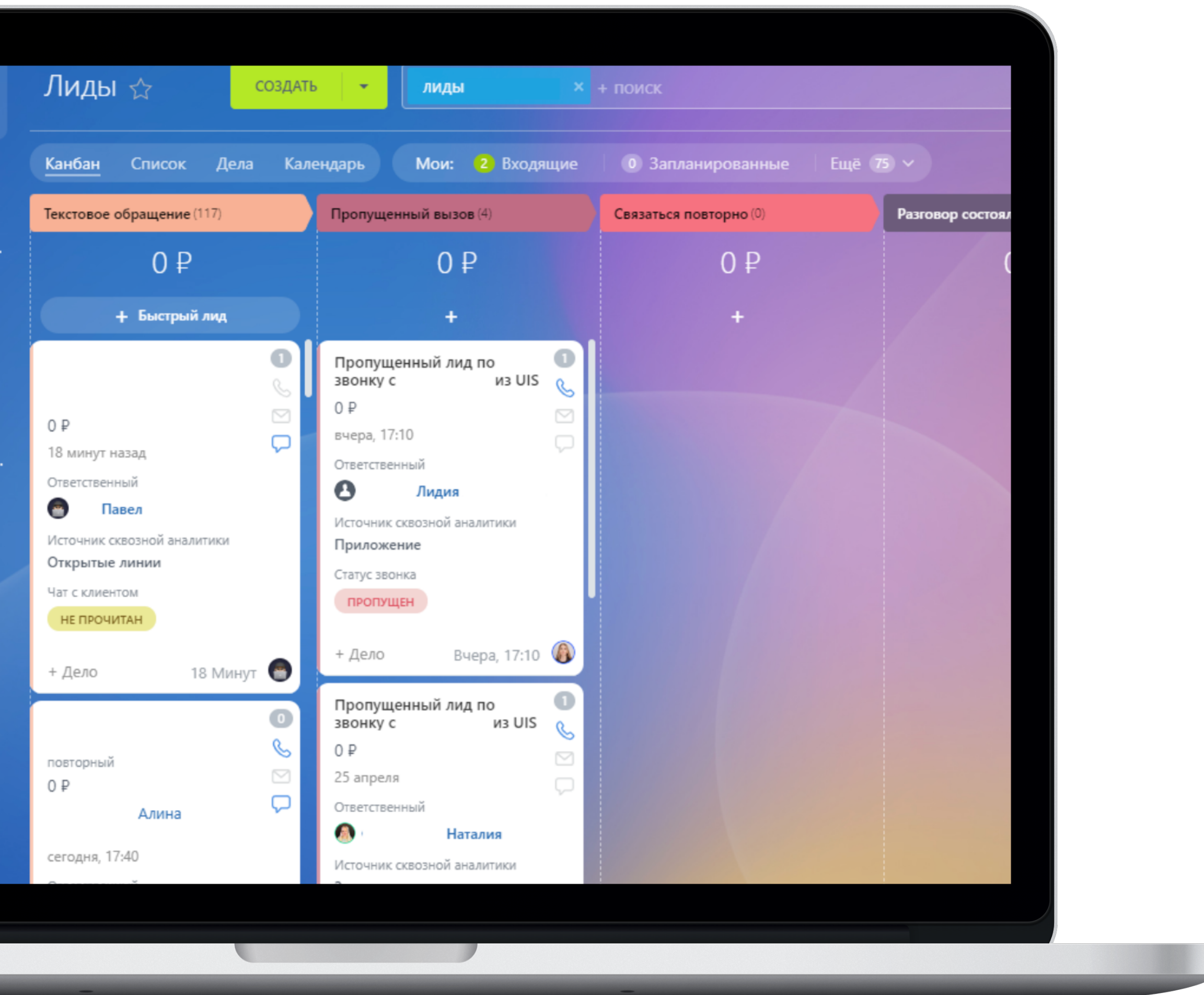
- Клиника перестала терять обращения и записи пациентов
- Проработана база забытых пациентов
- Увеличение в 2,5 раза чека в день обращения, что позволило клинике вкладываться в интернет-рекламу
- Рост выручки в 2 раза (2023 г. к 2022 г.)



# Функциональность CRM для работы регистратуры

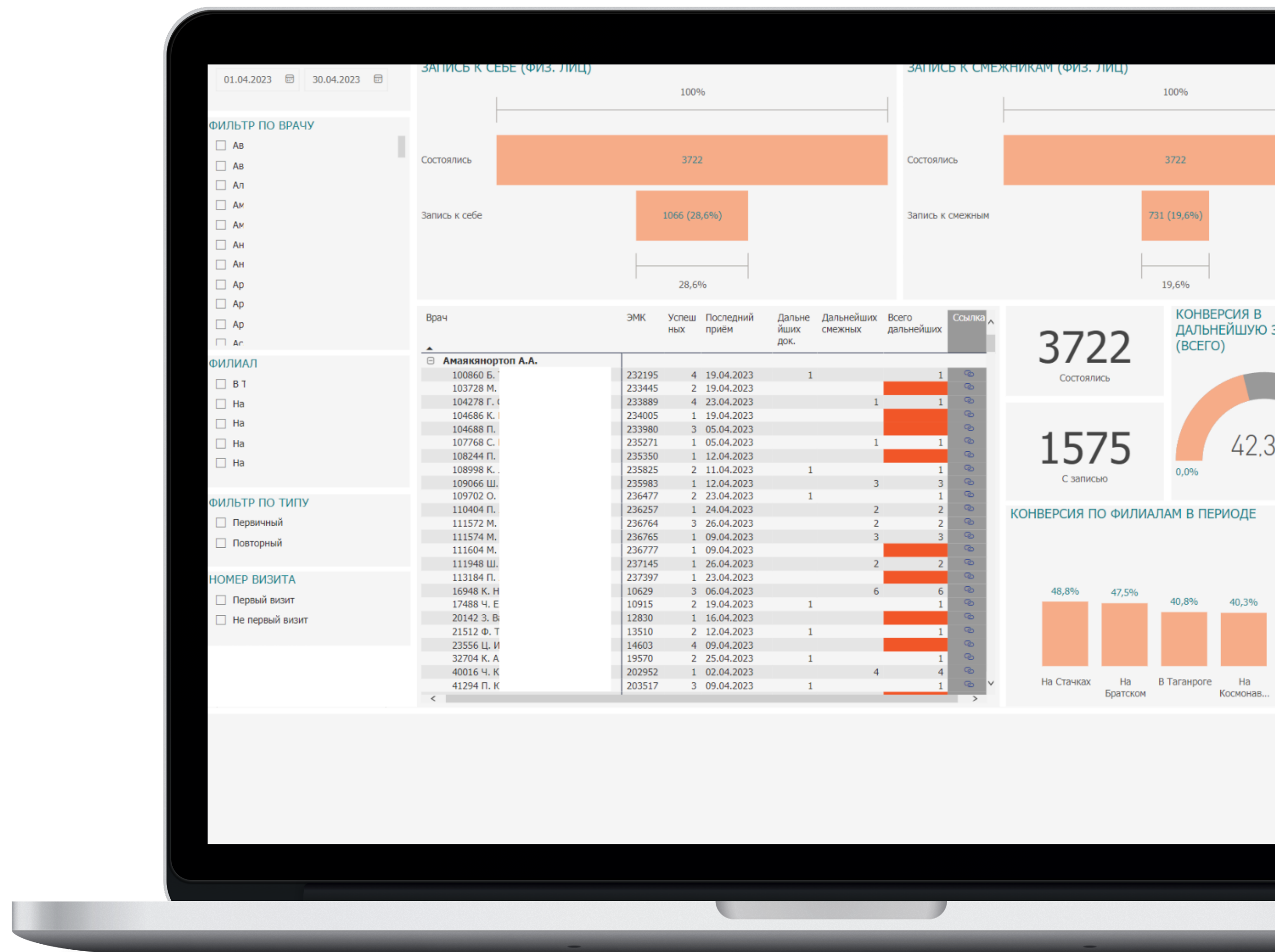
Администратор работает со всеми обращениями в режиме единого окна:

- 01 Видно пропущенные звонки
- 02 Все чаты с пациентами ведутся прямо из CRM
- 03 Все обращения видно в одном окне
- 04 Наглядно понятно какие обращения ждут реакции



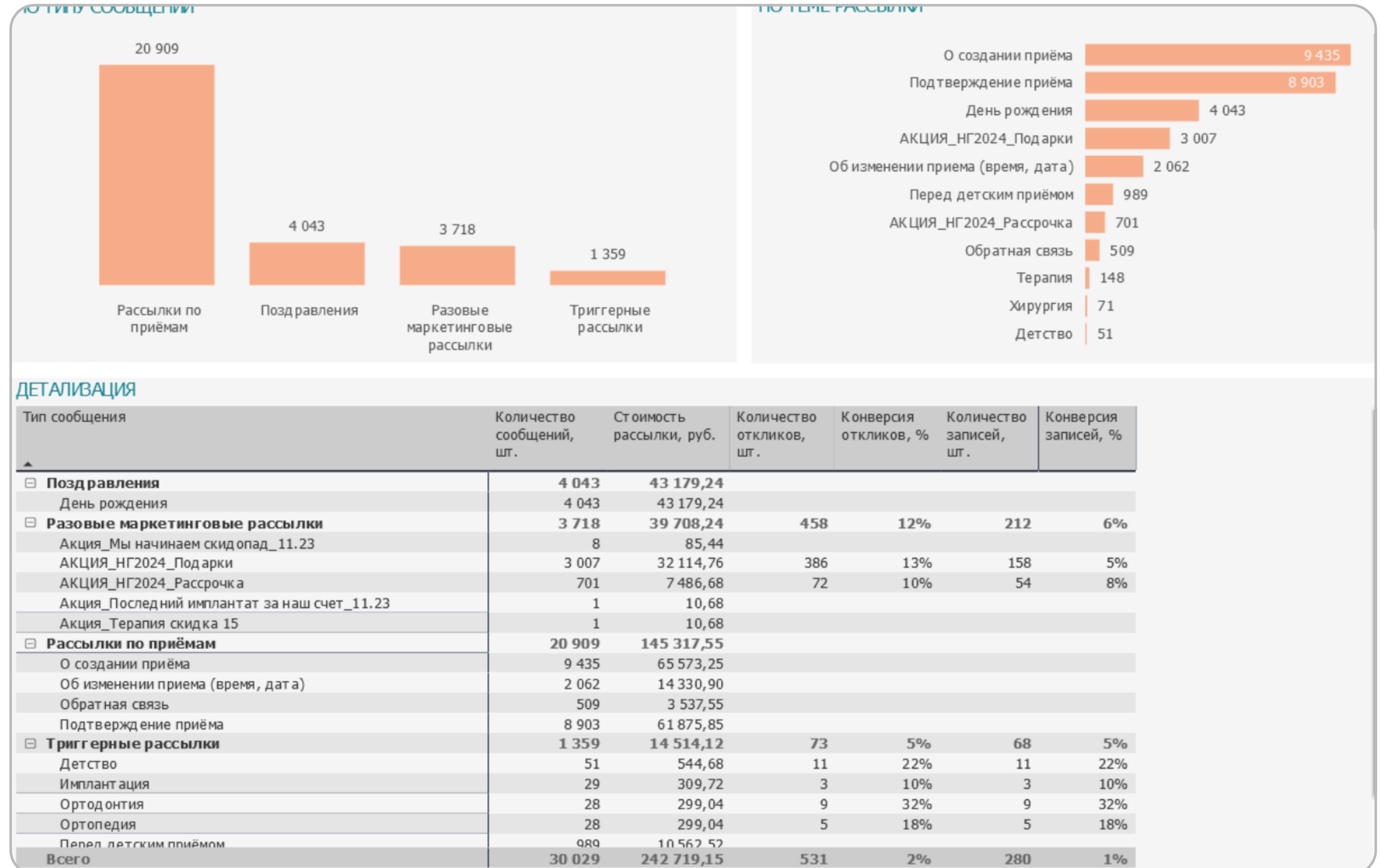
# Наглядно видны конверсии врачей

- 01 Дашборд по расчету конверсии к себе и смежным специалистам
- 02 Таблица детализации по пациентам
- 03 Общая конверсия в дальнейшую запись
- 04 Конверсия в дальнейшую запись по филиалам





# Отчет о сквозной аналитике CRM-маркетинга



Кейс 03

Advert Med

## Сетевая коммерческая стоматология.



### Боль (управляемость, автоматизация, удобство):

- Отсутствие системы контроля качества обслуживания пациентов
- Слабая дисциплина персонала и соблюдение регламента
- Сложность и длительность адаптации новых сотрудников
- Высокие издержки на обработку обращений пациентов
- Низкое качество обработки обращений

### Сделано:

- Внедрили Битрикс24
- Связали CRM с МИС
- Настроили систему автоматических уведомлений
- Соединили биометрическую систему доступа с Битрикс24
- Внедрили сквозную аналитику
- Внедрили отчетность Power BI
- Аудит репутации в сети и анализ отзывов
- Безопасный доступ к обучающему материалу клиники
- Внедрили ВАС и интегрировали с CRM



Кейс 03

Advert Med

## Сетевая коммерческая стоматология.

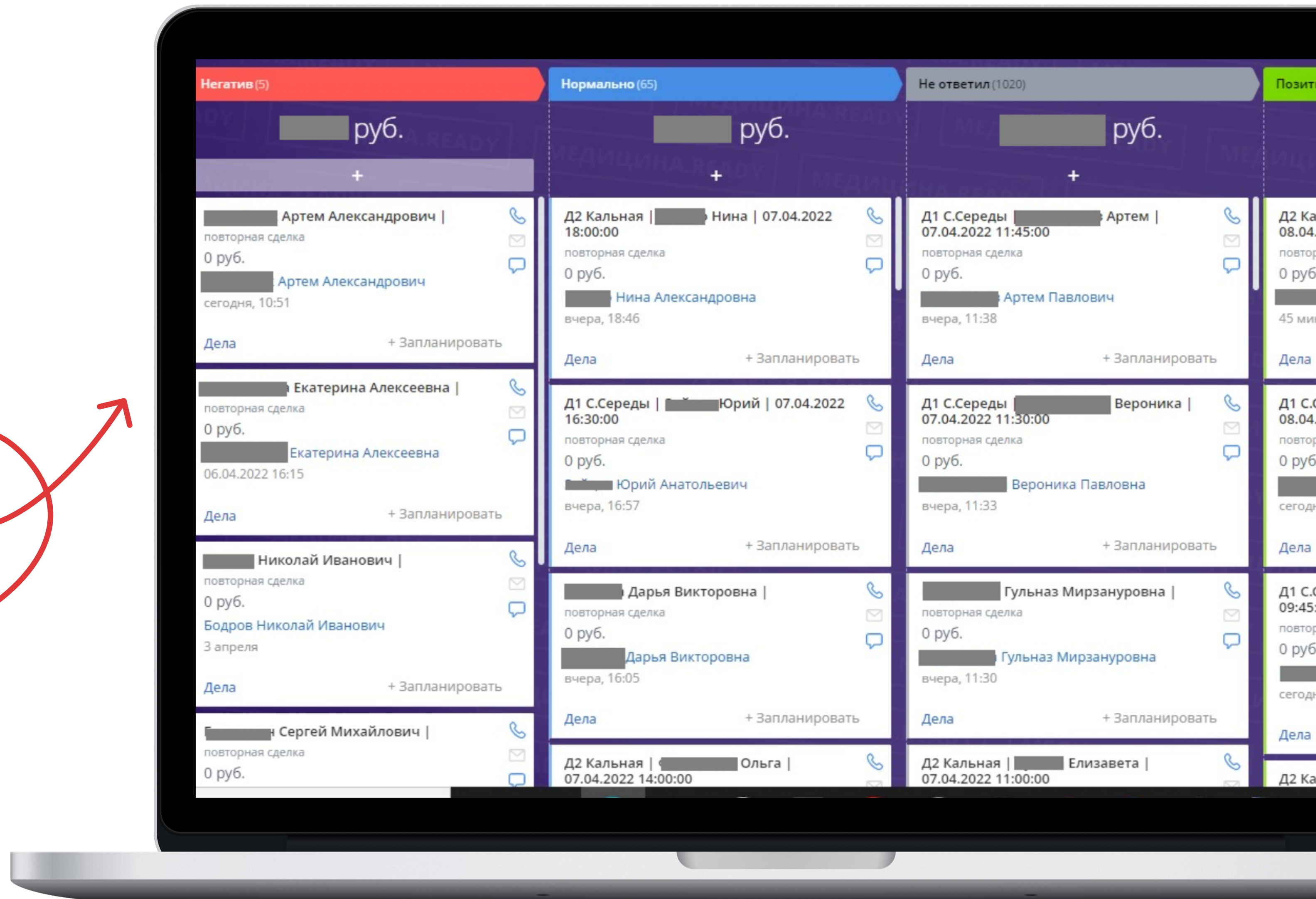
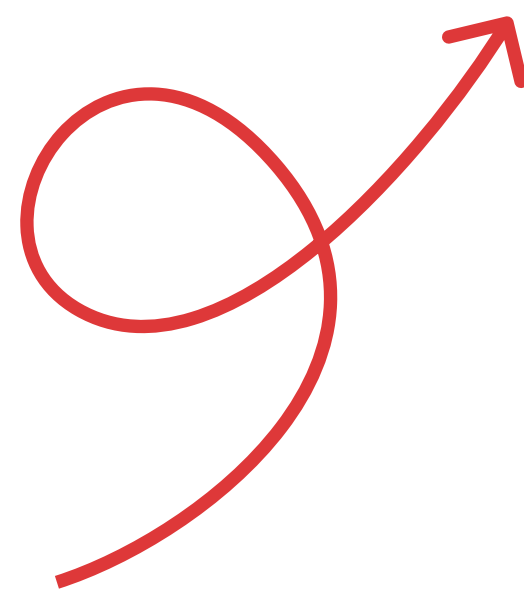
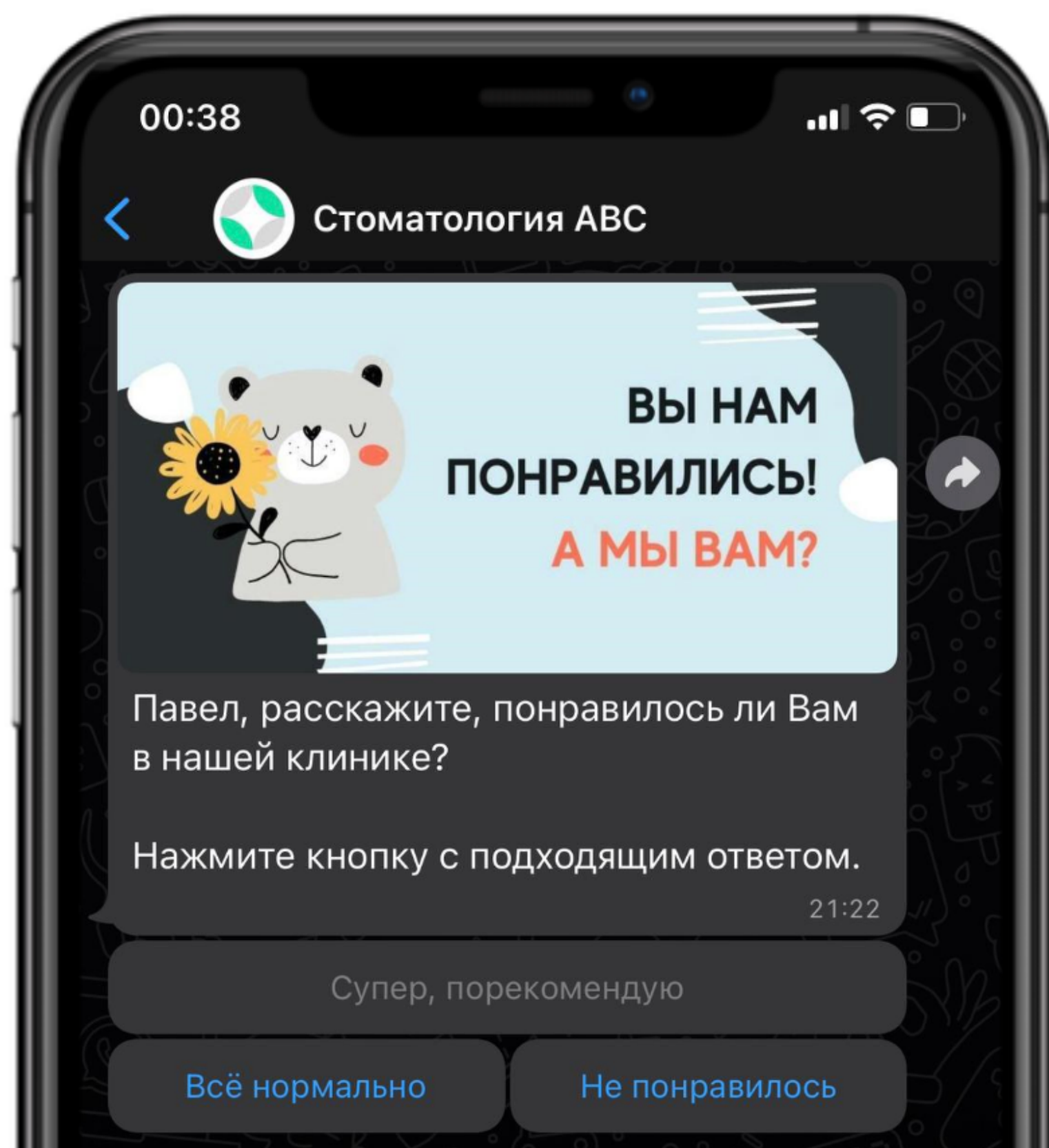


### Результат:

- Высокий уровень NPS
- Хорошая репутация и рекомендации
- Повысили уровень дисциплины и мотивацию сотрудников
- Увеличили скорость адаптации в новых сотрудников в 3 раза
- Высокое качество и скорость обработки обращений
- Снизили расходы на обработку обращений в 2 раза



# Advert Med

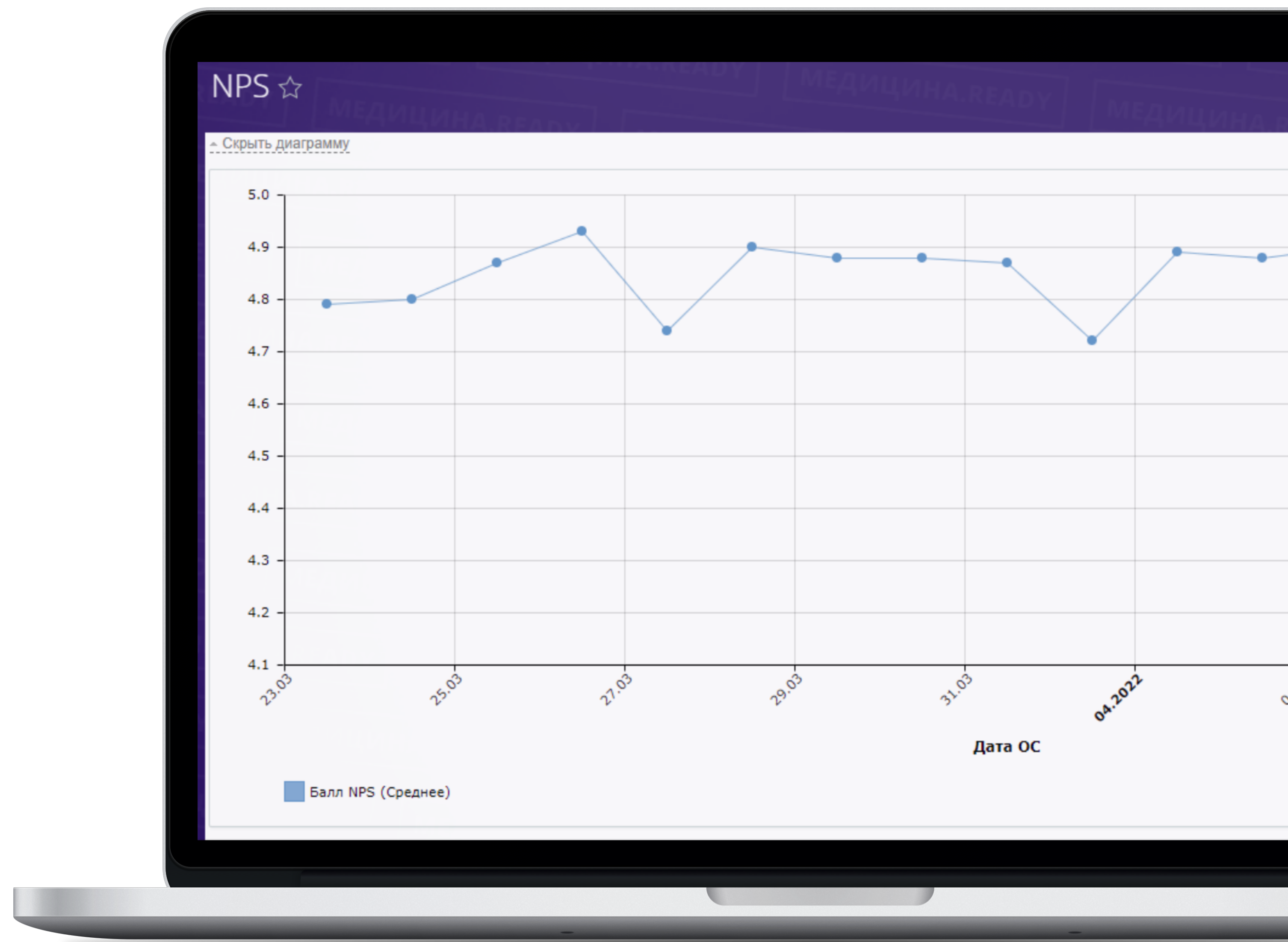




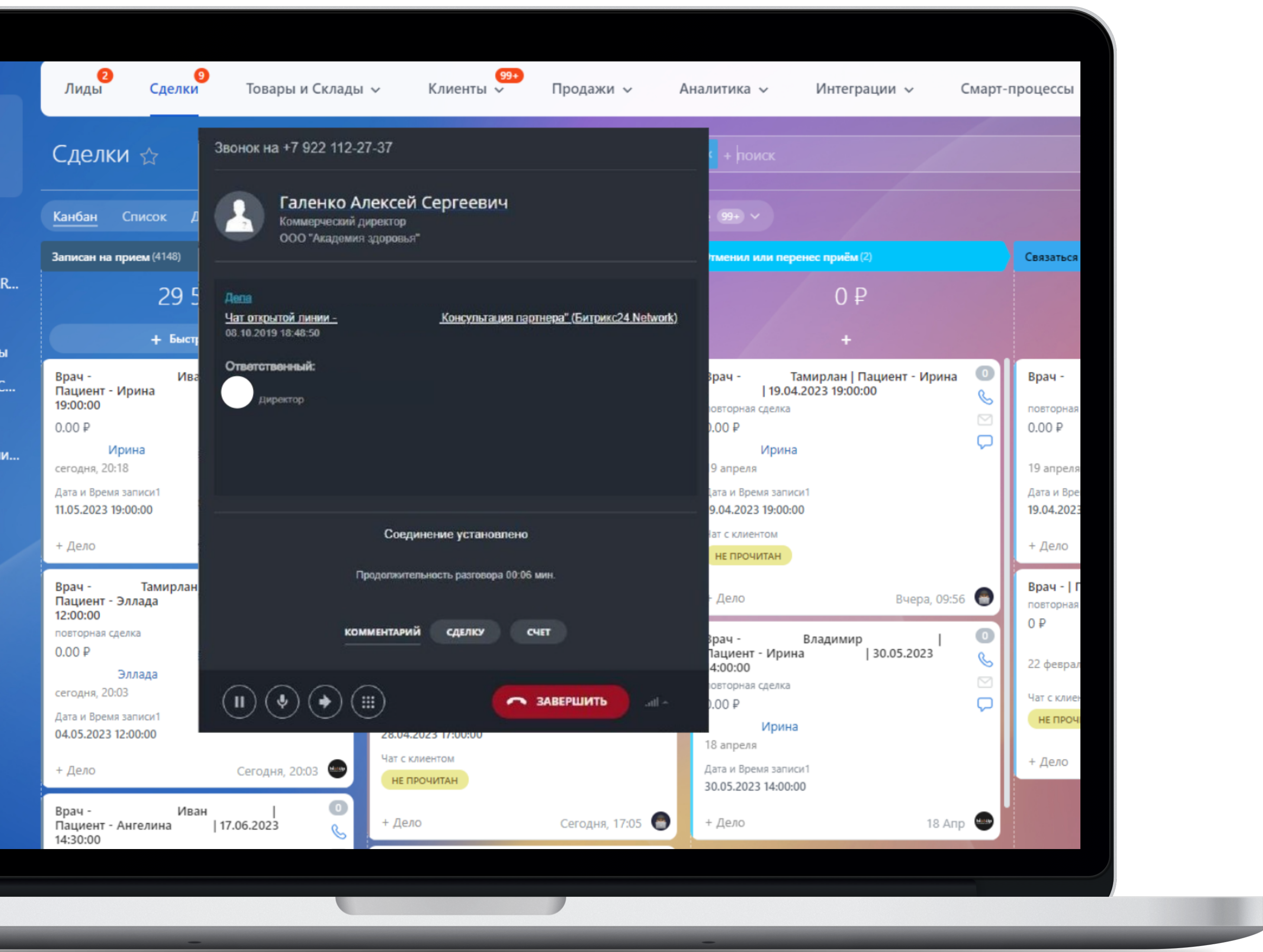
# Сбор обратной связи в автоматическом режиме



# Руководитель отслеживает динамику показателя NPS







# В карточке звонка **ВИДИМ** **ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ**

о пациенте, в том числе  
открытые записи на приём.

# Отчетность по забытым пациентам

01 Видно сколько всего записей

02 Сколько состоялось

03 Сколько отменено

04 Ожидает записи

05 Дата последней записи

06 Последняя задача по пациенту

07 Сколько «забытых» пациентов

ФИО Контакта	ЭМК	Всего записей	Состоялось	Отменено	Ожидающих	Последняя запись	Последняя задача
111486 М.	236980	2	2			26.04.2023	
111768 К.	237122	3	3			26.04.2023	
112636 Ш.	237325	3	3			26.04.2023	
112980 М.	237506	1	1			26.04.2023	
113324 Л.	237511	1	1			26.04.2023	
113574 Л.	237550	1	1			26.04.2023	
17228 Б. К	10789	1	1			26.04.2023	
79304 Х. Т	222759	2	2			26.04.2023	18.03.2023
110418 У.	236629	2	2			25.04.2023	13.04.2023
113452 Т.	237488	1	1			25.04.2023	
72728 Т. Г	220229	7	7			25.04.2023	05.04.2023
104780 М.	233847	6	5	1		23.04.2023	18.04.2023
92690 З. Д	228645	19	16	3		23.04.2023	08.04.2023
107162 Ч.	235943	2	2			22.04.2023	
107212 А.	236046	3	3			22.04.2023	
32944 Г. С	19663	16	13	3		22.04.2023	02.02.2023
41332 Г. Н	203515	22	19	3		22.04.2023	17.04.2023
77476 В. Г	221958	7	3	4		22.04.2023	03.02.2023
80478 И. С	223249	5	3	2		22.04.2023	14.02.2023
112850 М.	237235	3	3			21.04.2023	
111264 Р.	236989	2	2			20.04.2023	
100366 Н.	231948	4	4			19.04.2023	11.04.2023
95574 Г. М	230169	3	2	1		19.04.2023	14.03.2023
109884 Т.	236447	4	4			18.04.2023	
58966 Т. Т	214076	4	1	3		16.04.2023	
108252 Т.	236052	3	2	1		15.04.2023	19.04.2023
89678 М. Г	227692	12	12			14.04.2023	02.04.2023
112032 Г.	236945	4	1	3		13.04.2023	
45176 З. А	204692	6	3	3		13.04.2023	14.02.2023
51130 П. М	207116	3	3			13.04.2023	
106874 В.	235217	4	3	1		10.04.2023	07.04.2023
110204 Ф.	236228	5	4	1		09.04.2023	
47052 В. К	205429	16	12	4		08.04.2023	23.03.2023
67854 К. В	218091	40	40			08.04.2023	31.03.2023
111150 Г.	236676	1	1			07.04.2023	
68924 М. С	218493	5	5			04.04.2023	17.04.2023
82346 М. Д	224360	14	11	3		02.04.2023	09.04.2023
87204 З. Б	226314	11	8	3		31.03.2023	18.04.2023
110008 Ш.	236097	1	1			26.03.2023	17.04.2023



# Наглядно видны поканально все обращения

причины отказа, чем интересовались

01 Воронка по уникальным пациентам

02 Чем интересовался клиент

03 Причины отказа от записи

04 Ожидающие приема пациенты

05 Не имеют дальнейшие записи

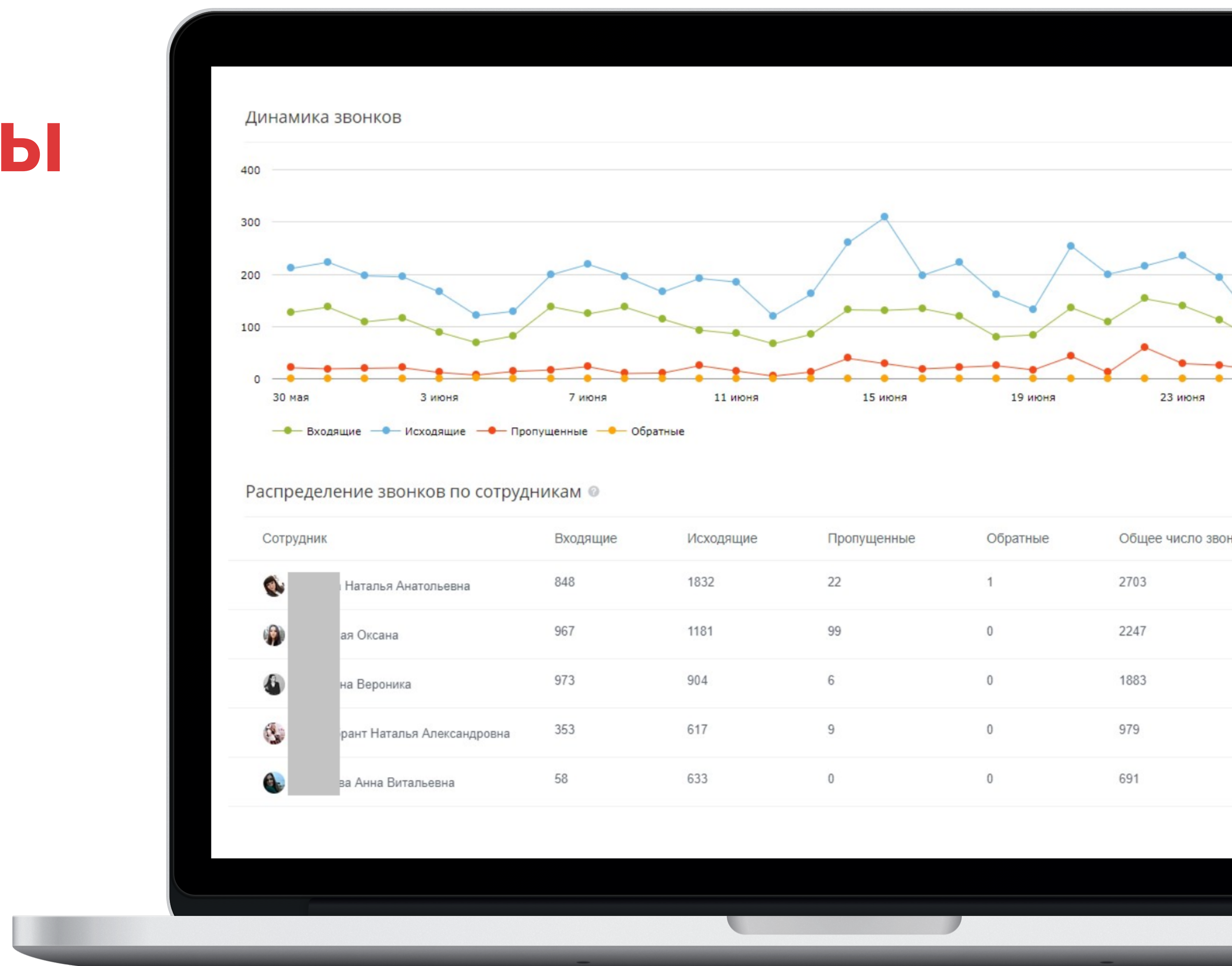
06 Не дошедшие до приема



# Контроль и оценка работы регистратуры с помощью CRM

Наглядная статистика, записи разговоров, история текстовых диалогов

- 01 Мониторинг эффективности работы персонала.
- 02 Анализ данных о времени ожидания и удовлетворенности пациентов.
- 03 Оценка скорости обслуживания и качества предоставляемой информации.
- 04 Использование отчетов и аналитики для принятия управленческих решений.
- 05 Выявление "узких" мест и оптимизация рабочих процессов.





Кейс 04

Advert Med

## Стоматологическая клиника на 5 кресел, **бизнес модель- привлечение первичных клиентов через контекстную рекламу**



### Боль:

- Невозможность управления рекламными кампаниями т.к. требуется сквозная аналитика
- Не отстроен блок продаж: колл-центр и координатор
- Отсутствие упаковки клиники: конверсионный сайт, оформленные соц.сети, фото и видео клиники, отзывы, кейсы работ

### Сделано:

- Внедрена CRM и состыкована с МИС
- Отстроили сквозную аналитику, отчеты Power BI и систему уведомлений
- Наняли и обучили координаторов лечения
- Подключен продающий колл-центр AdvertMed для работы с новыми пациентами
- Провели фото и видео съемку врачей и клиники
- Записали видео кейсы с работами докторов
- Оформили сайт и социальные сети



Кейс 04

Advert Med

Стоматологическая клиника  
на 5 кресел, **бизнес модель-  
привлечение первичных клиентов  
через контекстную рекламу**



Результат:

- Эффективная маркетинговая кампания
- Выручка с 400 000 рублей  
до 4,3 млн рублей в месяц за 2 месяца



# Анализ ЛИДОВ

01 Учет количества обращений по датам

02 Доля повторных по датам

03 Обращения по каналам коммуникации

04 Записались на прием

05 Обращений по рекламным каналам

06 Причины отказа от записи

07 Конверсия в запись



# Наглядная сквозная аналитика

По каждому каналу видно:

01 Сколько получено лидов

02 Сколько дошло до приема

03 Сколько денег принесли

04 Средний чек

05 Конверсия в дальнейшую запись

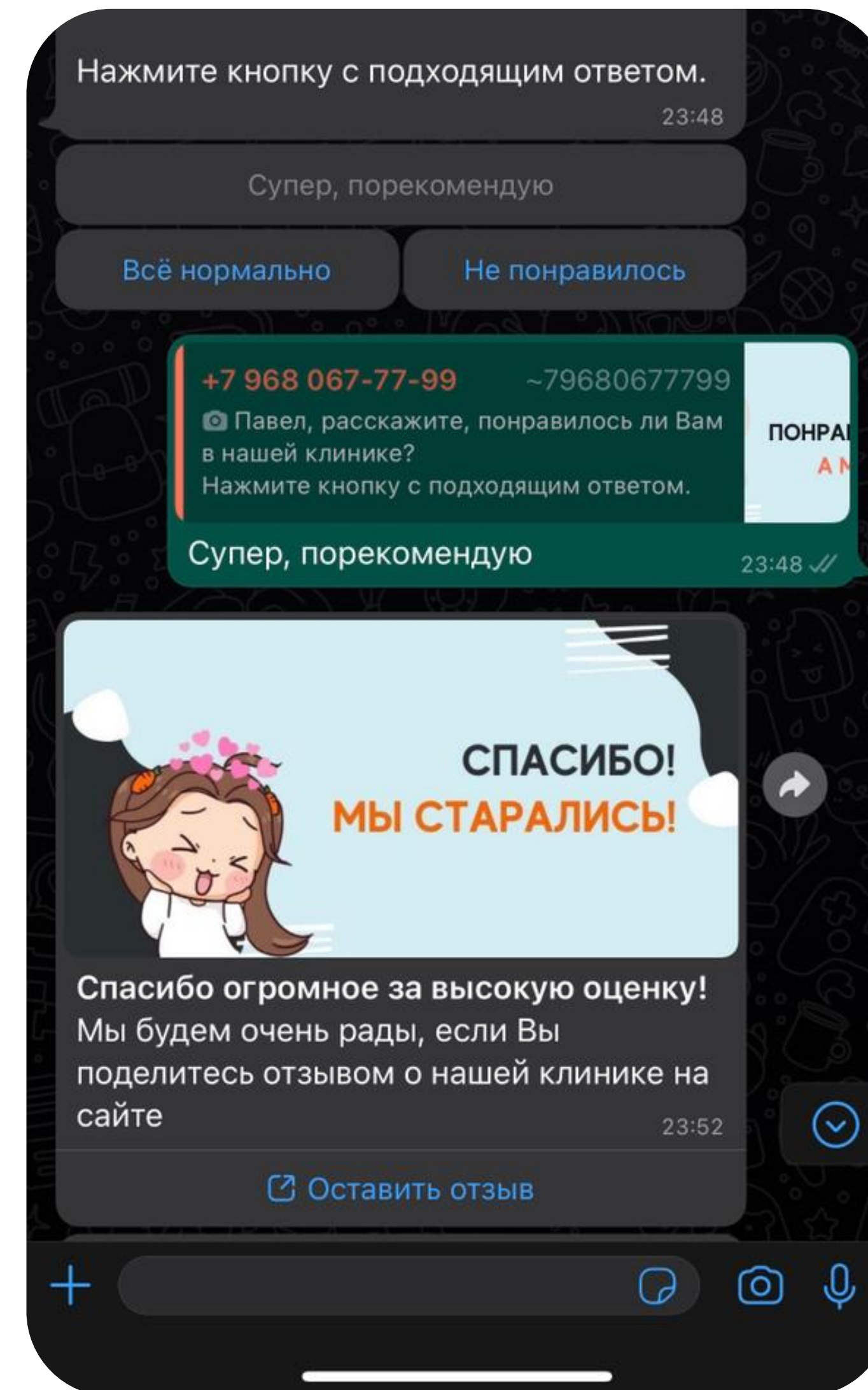
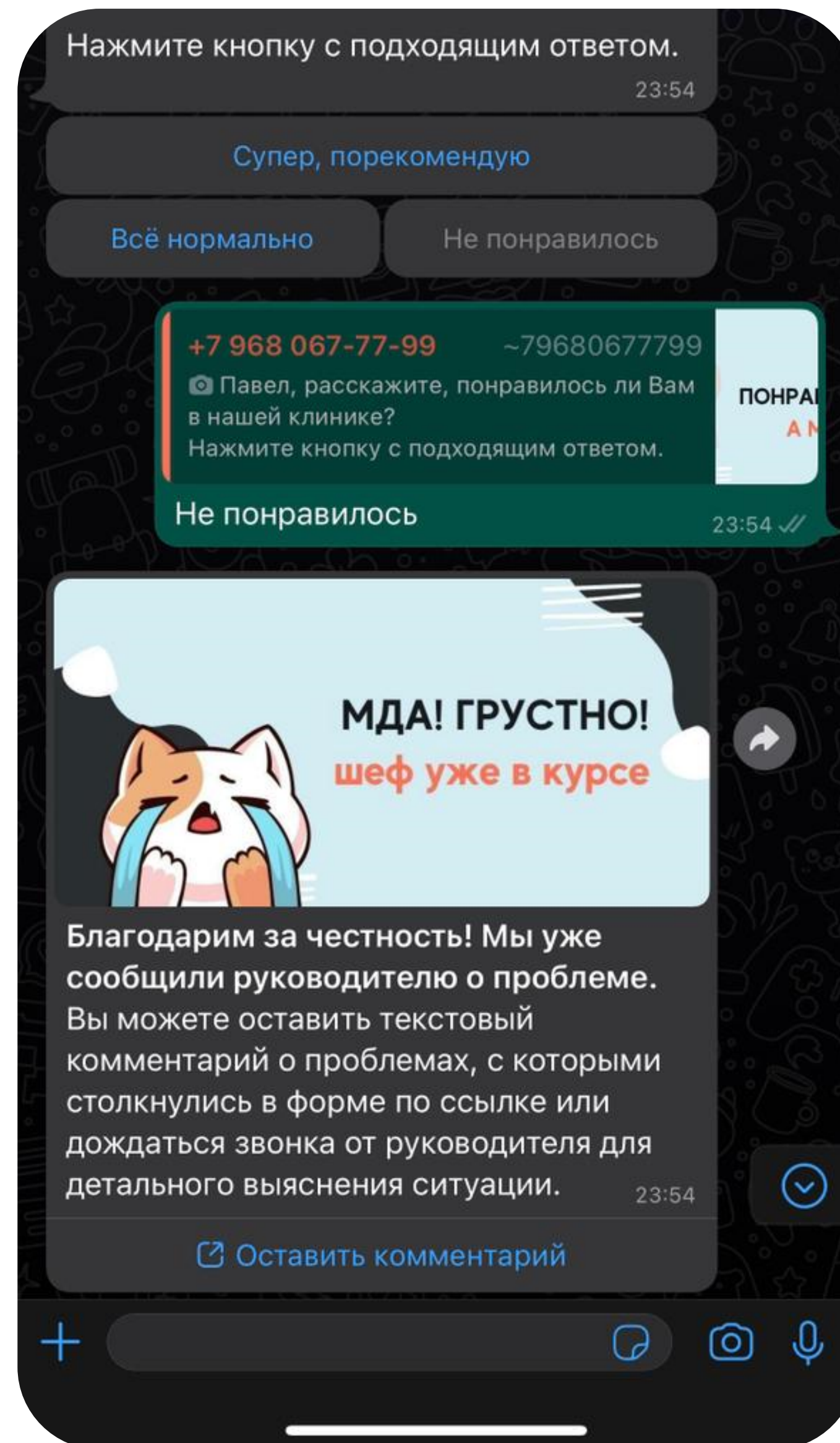
Источник СА	Лидов	Добавлено приёмов	Платных приёмов	Сумма	Средний чек платного приёма	Пациентов с успешными записями	Пациентов с дальнейшими записями
Не определён	57	589	325	4 181 349,99	12 866,00	401	21
Яндекс.Карты	207	464	278	4 069 279,99	14 638,00	307	16
Визитка	90	321	163	2 795 849,90	17 152,00	232	13
Google My Business	134	273	155	2 039 301,21	13 157,00	192	9
Без рекламы	69	141	83	743 220,00	8 954,00	111	5
Яндекс.Директ	40	93	61	611 040,00	10 017,00	70	2
ПроДокторов	34	66	34	584 790,01	17 200,00	43	2
2GIS	54	100	48	583 490,00	12 156,00	66	2
WhatsApp	12	70	51	550 910,01	10 802,00	52	2
Комсомольская правда	2	37	23	296 639,98	12 897,00	24	1
Радио	1	3	1	47 900,00	47 900,00	1	
НаПоправку	6	7	3	24 760,00	8 253,00	5	
Instagram	14	15	6	23 790,00	3 965,00	11	
Рассылка	4	6	4	13 150,00	3 288,00	5	
gassylka	4	6	4	13 150,00	3 288,00	5	
46630 П. Мария		1	1	3 300,00	3 300,00	1	
74956 Ш. Юлия	1	1	1	3 300,00	3 300,00	1	
83544 П. Татьяна	1	1	1	3 300,00	3 300,00	1	
59402 Ю. Анастасия		2	1	3 250,00	3 250,00	1	
94426 Ф. Александр		1		0,00	0,00	1	
46606 П. Алиса	1						
52560 Н. Агата	1						
VK	2	3	1	12 690,00	12 690,00	3	
vk_uis	2	1	1	12 690,00	12 690,00	1	
98156 Н. Ксения	1	1	1	12 690,00	12 690,00	1	
---							
110988 М. Платон	1						
vk		2		0,00	0,00	2	
Офис	1	1	1	4 720,00	4 720,00	1	
Лид сервис	1	1	1	2 000,00	2 000,00	1	
Всего	728	2190	1238	16 584 881,09	13 397,00	1501	76



# Повышаем репутацию

## КЛИНИКИ В СЕТИ

Руководитель узнает о негативных оценках сразу из личного сообщения



# Забота о клинике в процессе внедрения

ИТ стек проектирован так, что для линейного персонала ничего не меняется.

Администраторы и операторы продолжают работать в привычных им МИС

## Процесс внедрения

В рамках тех.консалтинга наш отдел аккаунтинга бережно сопровождает сотрудников клиники в процессе внедрения.

## Обучение

По итогу завершения внедрения процесса интеграции мы проводим отдельное обучение линейного персонала и отдельно руководителей компании.

## Сопровождение

Сопровождение в процессе эксплуатации системы (зум, личная встреча, удаленный доступ).

## Доработка

Сопровождаем и совершенствуем под запросы клиники внедренную систему.



# Как внедрить?

Интеграция- готовый модуль,  
не требующий разработки

**В >100**

Проектах внедрена наша система

**1-3**

Месяца срок внедрения

**ОТ 1**

Месяца срок окупаемости

# Подарки от AdvertMed



Сайт

**advertmed.com**

Телеграм

**@advertmed**

VK

**vk.com/advertmed\_msk**

YouTube

**@advertmedmarketing**

Телефон

**+7 (495) 156 26-59**

Почта

**sale@advertmed.com**

