

Как обеспечить персонализированный подход в разных точках касания клиента

Операционный директор ММЦ «ОН КЛИНИК»
Королева Ирина Сергеевна



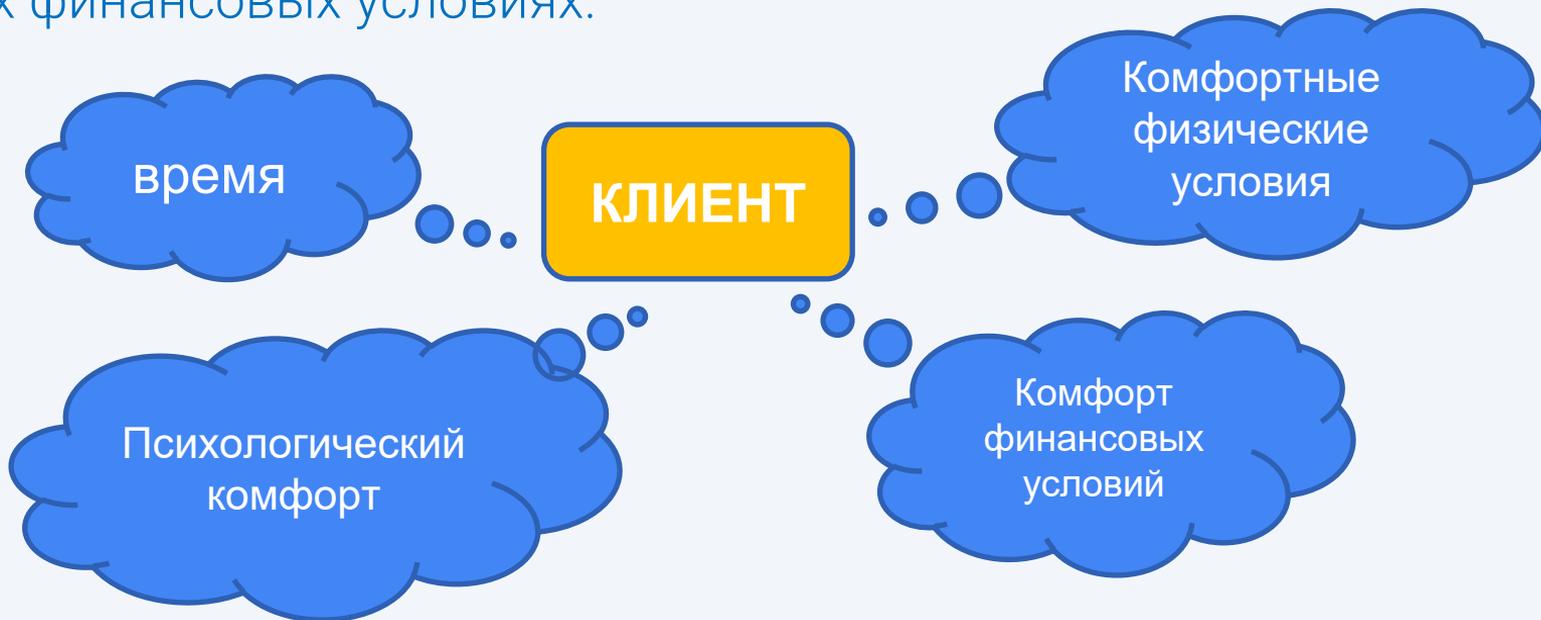
Что ожидает клиент при
взаимодействии с
компанией?



! Ошибка многих компаний –
создать «идеальную»
универсальную модель
коммуникации и использовать ее
во взаимодействии со всеми
клиентами

Что клиент ожидает от контактов с компанией?

Получение услуги комфортной продолжительности в удобные для него сроки, в комфортных физических и психологических условиях, на выгодных финансовых условиях.



Что клиент ожидает от контактов с компанией?

ВРЕМЯ

- Оперативность и сроки получения услуги
- Продолжительность услуги

ФИЗИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

- онлайн видео- или аудио/ письменно/ очно
- Месторасположение услуги
- Условия пребывания

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОМФОРТ

- Формат коммуникации
- Стиль коммуникации

ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ

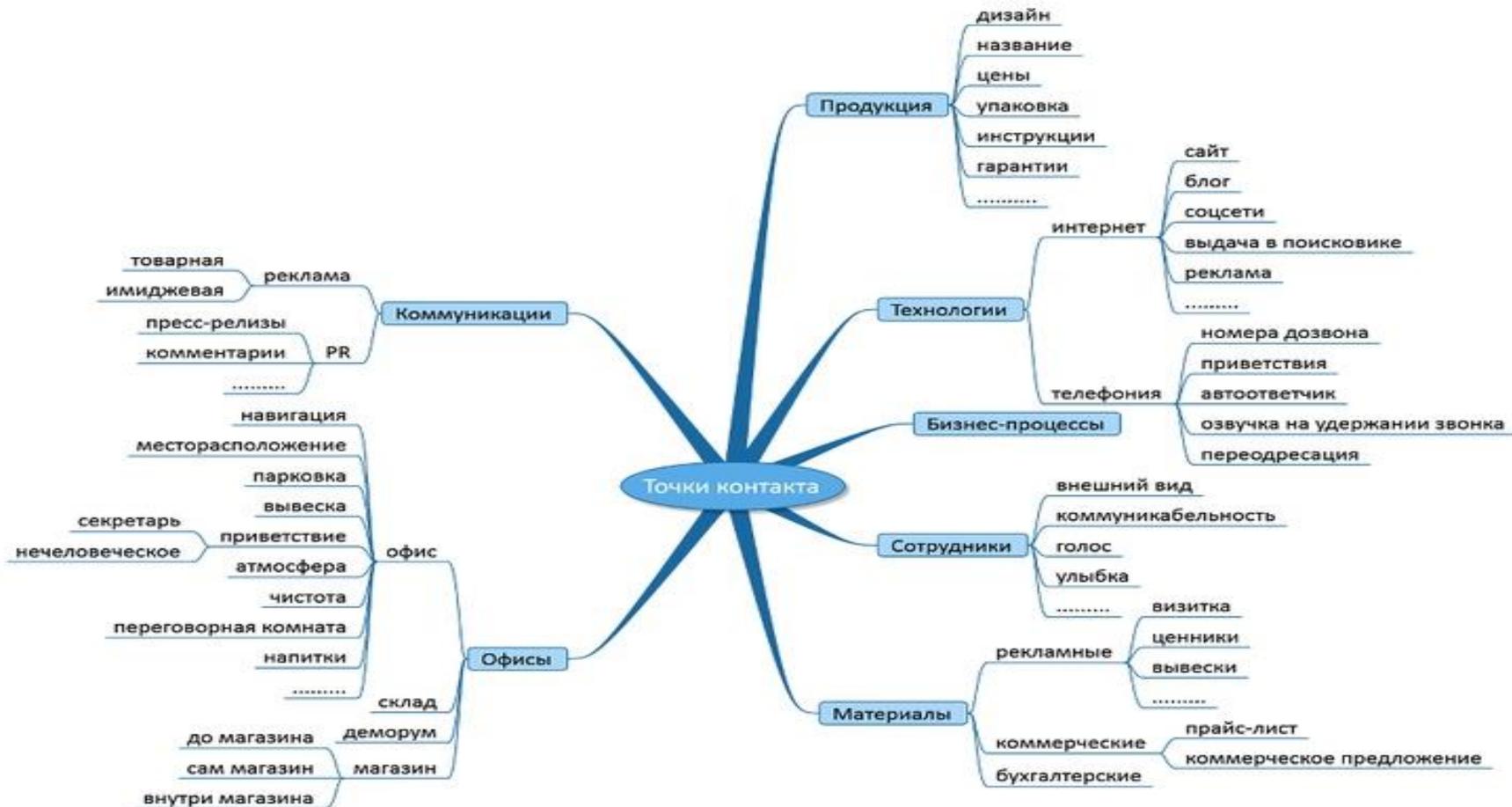
- Оплата наличными, картой, онлайн-перевод
- Рассрочка, кредит

НАХОДИТЬСЯ В ЗОНЕ КОМФОРТА:

уверенность, безопасность, психологическая защищенность

Зона комфорта - область жизненного пространства, в которой человек чувствует себя уверенно и безопасно, состояние психологической защищенности.

Точки касания с клиентами



Омниканальность
коммуникаций с
текущим и будущим
клиентами

Общее и различия



Оmnиканальный клиентский сервис

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ нужна для интегрированного восприятия клиентом товара/услуги посредством использования всех каналов, для удобства коммуникации клиента:

- Объединение различных каналов коммуникации клиентов в единую систему: телефон (в т.ч. Обратный звонок), чат, e-mail, смс, социальные сети, сайты, мобильные приложения с личными кабинетами
- Товар/услуга должны быть доступны с любого устройства или платформы
- Интеграция омниканальной системы с CRM

ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС - сбор и хранение информации о клиенте с целью персонализированного подхода через объединенные каналы коммуникации:

- IVR-система должна быть донстроена с учетом интересов клиента: должна быть переадресация клиента на сотрудника контакт-центра, обладающего навыками для решения вопросов, интересующих клиента, «лишнее» меню IVR и бизнес-процессы должны быть сокращены в маршруте пациента
- При переключении клиента на другой канал коммуникации общение должно происходить с учетом ранее изученных интересов клиента

Общее и различия в подходах к клиентам

Новые клиенты	Текущие клиенты
Более длинный маршрут при получении товара/услуги	Более короткий маршрут коммуникации на базе накопленной информации об интересах клиента
Объемная коммуникация для максимального сбора персональной информации	Лаконичная персонализированная коммуникация с учетом уже известных ожиданий, предпочтений клиента
Исходящая коммуникация со стороны компании по всем доступным каналам	Коммуникация по 1-2 наиболее удобным для клиента каналам
Типовые предложения	Персонализированные предложения
Коммуникация с любым оператором, администратором, менеджером	Коммуникация с закрепленными и/или профильными специалистами



МЕЖДУНАРОДНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР
ОН КЛИНИК

Кейс: персонализированный подход – «Менеджерский блок»

Международный многопрофильный медицинский центр ОН КЛИНИК работает на территории России 27 лет.

Представлено более 40 медицинских направлений для взрослых и детей, амбулаторный прием и лечение (в т.ч. стационарное), выезд на дом, операции.

Центры компетенций: клиника пластической хирургии и косметологии, отделения стоматологии для взрослых и детей, клиника офтальмохирургии. В хирургическом отделении представлено более 20 направлений.

Количество филиалов: 8, из них 6 – в Москве, 1 – в Санкт-Петербурге, 1 – в Рязани.

Центральный контакт-центр обслуживаем московские клиники и расположен в Москве, в Санкт-Петербурге и Рязани - локальные контакт-центры.

Оmnиканальный клиентский сервис

Сотрудники, участвующие в прямой коммуникации с пациентами в ОН КЛИНИК:

- Операторы контакт-центра (телефон, чат, заявки с сайта, звонобот)
- Администраторы (телефон, чат)
- Менеджеры разных клиник (телефон, чат, профильные заявки с сайта)
- Врачи (онлайн-консультации: видео-, аудио-, чат через телемедицинскую платформу и личный кабинет)
- Сотрудники отдела маркетинга - специалисты по smm и e-mail (соцсети, в т.ч. заявки из соцсетей, e-mail и заявки из писем)

Функции операторов контакт-центра распределены между разными группами сотрудников.

Что ожидают пациенты ОН КЛИНИК?

ВРЕМЯ

- Острая ситуация – получить услугу как можно быстрее
- Не срочная ситуация, эстетическая услуга – получить услугу в комфортное время или в точном соответствии с назначениями врача

ФИЗИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

- Срочный запрос, удаленность от клиники, ограниченные возможности передвижения – онлайн
- Обычная услуга - рядом с домом или работой, комфорт
- экспертная консультация – место любой удаленности и комфорта

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОМФОРТ

- Обычная услуга – ожидание высокого уровня клиентоориентированности
- экспертная консультация – готовность почти к любому стилю общения
- Онлайн-связь – хорошие навыки профессиональной онлайн-коммуникации (видео-, аудио-, текстовой, при переписке обязателен официальный деловой стиль общения
- Стиль общения (обращение, обсуждаемые темы)

ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ

- Оплата наличными, карта
- Рассрочка, кредит

Успешный опыт
интеграции с CRM для
обеспечения
персонализированного
подхода



Информация, собираемая в Менеджерском блоке

- История взаимодействия с пациентами: получаемые и интересующие услуги, врачи, оплаты и долги, удобные формы и каналы коммуникации, взаимодействующие сотрудники и результаты коммуникации, специальные ценовые предложения, удобная форма оплаты
- Договоренности с пациентами
- Планируемые события на любой период
- Вкусовые предпочтения пациентов, интересы, особые пожелания при обслуживании
- Возвращаемость пациентов, влияющие на это факторы

- Коммуникации сотрудников с пациентами и их результаты
- Объем действий сотрудников, их загрузка
- Наиболее эффективные коммуникации, каналы, сотрудники

Текущие события по пациентам

2. Действия менеджеров по работе с пациентами

ГЦФ:

История Посещ.

Протоколы врачей

Диагнозы

Лаборатория

01.09.2021 - 28.09.2021

Мои прикрепленные пациенты Все прикреп. в Филиале Все прикреп. в Клинике

Сопровожд.

Контр. Событ.

Запись пациента.

Привязка к заказу на оплату

Менеджер	Дата	Время	№ ИБ	ФИО Пациента	Филиал	Статус	Телефон	Событие	Примечание
	02 сен 21	10:28	СОТ-1420		цветн.	Сотруд		Формирование собственных н	Формиров. заказа Направления
	02 сен 21	09:27	НФ-1135		цветн.	Платн.		Формирование собственных н	Формиров. заказа Услуги врача
	01 сен 21	19:00	ВЦМ-9020		цветн.	Платн.		Формирование собственных н	Формиров. заказа Направления
	01 сен 21	18:01	ПМ-7030		цветн.	Платн.		Запись в свой филиал	Цветн (Функциональная диагностика) Холтер
	01 сен 21	18:01	ПМ-7030		цветн.	Платн.		Запись в свой филиал	Цветн (Кардиология) Картина Н. П.
	01 сен 21	17:57	СОТ-1420		цветн.	Сотруд		Запись в свой филиал	Цветн (УЗИ) Майков А. Н.
	01 сен 21	17:37	ПМ-7030		цветн.	Платн.		Прочее	По просьбе пациента экстренно запись на ЭКГ на Пресню
	01 сен 21	17:30	ЮФ-2341		цветн.	Платн.		Запись в свой филиал	Цветн (УЗИ) Забельская Т. Ф.
	01 сен 21	17:19	ЕЦМ-8532		цветн.	Платн.		Прочее	Предложена запись к урологу на анализы
	01 сен 21	17:16	СДФ-5148		цветн.	Фактов		Запись в свой филиал	Цветн (Гинекология) Мавропуло М. Г.
	01 сен 21	17:13	ГЦМ-5645		цветн.	Платн.		Прочее	Пациент не отвечает 01.09.21
	01 сен 21	17:09	ГЦФ-5667		цветн.	Платн.		Прочее	пациентка сдает все анализы в другом месте!Придет к Крс
	01 сен 21	16:47	ПМ-7030		цветн.	Платн.		Запись в другой филиал	Пресн (Функциональная диагностика) Холтер П.
	01 сен 21	16:19	ГЦФ-0559		цветн.	Платн.		Формирование собственных н	Формиров. заказа Услуги врача
	01 сен 21	15:17	СДМ-9078		цветн.	Фактов		Запись в свой филиал	Цветн (Стоматолог терапевт) Филимонова О. В.
	01 сен 21	15:06	СЕМ-2469		цветн.	Фактов		Звонок пациенту (Напоминан	сопровождение по кабинетам, отслеживание результатов
	01 сен 21	14:19	ТТФ-5709		цветн.	Платн.		Запись в свой филиал	Цветн (Рентген) Бамбышева Н. И.
	01 сен 21	11:09	СДФ-7157		цветн.	Платн.		Работа с направлениями вра	Было направление от эндокринолога от 09.07 на анализы,
	01 сен 21	10:39	МФ-6762		цветн.	Платн.		Запись в свой филиал	Цветн (Операционная) Операционная Ц.
	01 сен 21	10:22	ГЦФ-3008		цветн.	Платн.		Формирование собственных н	Формиров. заказа Направления
	01 сен 21	10:22	ГЦФ-3008		цветн.	Платн.		Формирование собственных н	Формиров. заказа Услуги врача
	01 сен 21	10:10	ГЦФ-3008		цветн.	Платн.		Запись в свой филиал	Цветн (Ортопедия и травматология) Дахер З. Р.
	01 сен 21	10:07	ГЦФ-3008		цветн.	Платн.		Запись в другой филиал	Таган (МРТ) М Р. Т.
	01 сен 21	09:50	ГЦМ-6043		цветн.	Платн.		Запись в свой филиал	Цветн (Иммунология) Чижикова М. Д.

№ ИБ Пациент Менедж.

Таган (МРТ) М Р. Т.

Печать

Выход

Отчет по работе менеджеров с пациентами

Период с 01.09.2021 по 28.09.2021

События менеджеров по работе с пациентами	Количество Событий
---	--------------------

Звонок пациенту (Напоминания, рекомендации)	6
Запись в свой филиал	2
<i>Итого по менеджеру</i>	8

1.09.2021 - 01.09.2021

Запись в другой филиал	2
Запись в свой филиал	24
Работа с направлениями врача	1
Формирование собственных направлений	14
<i>Итого по менеджеру:</i>	41

Звонок пациенту (Напоминания, рекомендации)	1
Работа с информацией о пациенте	3
Прочее	3
Контроль готовности анализов	1
Запись в свой филиал	14
Работа с неплаченными заказами	49
Формирование собственных направлений	29
<i>Итого по менеджеру:</i>	100

Звонок пациенту (Напоминания, рекомендации)	1
Прочее	1
Запись в другой филиал	1
Запись в свой филиал	7
Формирование собственных направлений	13
<i>Итого по менеджеру:</i>	23

Отчет по работе менеджеров с пациентами

Период с 01.09.2021 по 28.09.2021

Дата	Время	Пациент	Телефон	Событие
------	-------	---------	---------	---------

Запись в свой филиал

26.09.2021	11:53	ГП Ал	89	Цветн (Стоматолог хирург) Карамян А. Э.
28.09.2021	15:08	ГП Ст	89	Цветн (Стоматолог терапевт) Беллева Л. М.

по категории Запись в свой филиал 2

Итого по менеджеру:

Запись в другой ф

11.09.2021	15:15	СД Ни	89	Арбат (Операционная) Операционная М. А.
23.09.2021	11:23	СД Ан	89	Таган (Массаж) Лобанов В. А.

по категории Запись в другой филиал 2

Запись в свой фил

01.09.2021	14:19	ТТ Бс	89	Цветн (Рентген) Бамбышева Н. И.
01.09.2021	17:16	СД Вл	89	Цветн (Гинекология) Мавропуло М. Г.
02.09.2021	15:48	СЕ Вл	89	Цветн (Хирургия) Романов Р. В.
04.09.2021	10:41	ГП	89	Цветн (Рентген) Андриенкова Н. А.
08.09.2021	19:14	СЕ Ва	89	Цветн (Рентген) Бамбышева Н. И.
08.09.2021	13:47	Ш#	89	Цветн (Операционная)

Искусственный интеллект и чат-боты в контакт-центрах – в каких сферах деятельности такая коммуникация эффективна при взаимодействии с клиентами



ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ в работе контакт-центров

Плюсы	Минусы
Автоматизация многих процессов и их оптимизация	Большие затраты на разработку, внедрение и поддержание ИИ, инфраструктуры для обеспечения его работоспособности
Уменьшение ошибок, полное соблюдение правил, скриптов	Не могут справиться с комплексным запросом клиента
Существенное увеличение работоспособности и производительности контакт-центра, круглосуточная доступность, выполнение функций без выходных, отпусков и больничных	Сбой в работе может привести к серьезным последствиям, быстрое восстановление функций не всегда возможно
Оптимизация фонда оплаты труда и затрат на организацию рабочих мест	Сокращение рабочих мест
Возможность выполнять недоступные для человека функции	Невозможность преодолеть определенные заложенные в ИИ алгоритмы, изменить маршрут
Отсутствие эмоций и реакций	Отсутствие эмоций и реакции

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ в работе контакт-центров

Где наиболее целесообразен:

- Голосовые боты (диспетчеризация, маршрутизация клиентов, техническая поддержка, опросы, подтверждение заказов/визитов, первичное интервью соискателей, информирование и рекламные предложения)
- Чат-боты (справочная служба, техническая поддержка, маршрутизация клиентов)
- Переводчик с иностранного языка
- Анализ эмоционального состояния клиента и рекомендации оператору по коррекции разговора
- Подбор оператора в соответствии с определенной психологической спецификой клиента (только при повторных обращениях, когда накоплен опыт коммуникации с этим клиентом)
- Аналитика, в том числе прогнозирование
- Формирование персональных предложений и отправка их по заданным сценариям и каналам

*Правильность выбора осознаёшь не мозгом, а сердцем.
Разум может ошибиться, сердце же — никогда.*

Борис Акунин

Персональный подход не может быть
только через алгоритмы и скрипты.
Персональный подход – это общение
сердцем.

А так может общаться только человек.
По крайней мере пока...



Спасибо за внимание!

Операционный директор
Королева Ирина Сергеевна
+7 926 190 61 60
koroleva@onclinic.ru

+7 495 223 22 22 www.onclinic.ru

