



СМ-Клиника

многопрофильный медицинский холдинг

Современный контакт-центр: Что это?

**Ольга
Покатаева**
Директор департамента
контакт-центра

Вопросы, которые мы сегодня рассмотрим:

- Что такое современный контакт-центр?
- 3 года без увеличения штата - как нам это удалось?
- Новые условия - новые решения
- Чего хотят операторы?
- Мотивация персонала
- Правильная адаптация, обучение и их влияние на текучесть
- Автоматизация процессов работы, как повод остаться у нас

СМ-КЛИНИКА – ЭТО



45

НАПРАВЛЕНИЙ
МЕДИЦИНЫ



5

РЕГИОНОВ
МОСКВА, МО, РЯЗАНЬ,
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ,
ИВАНОВО



25

КЛИНИК ДЛЯ
ВЗРОСЛЫХ И ДЕТЕЙ



8

КРУГЛОСУТОЧНЫХ
СТАЦИОНАРОВ



13

ДНЕВНЫХ
СТАЦИОНАРОВ



30

ОПЕРАЦИОННЫХ

**ВХОДИТ В ТОП 5 ЧАСТНЫХ
КЛИНИК ПО ВЕРСИИ FORBES,
РБК, VADEMECUM И BUSINESSSTAT**



322

265 КРУГЛОСУТОЧНЫХ
28 РЕАНИМАЦИОННЫХ

МЕСТА



700 000

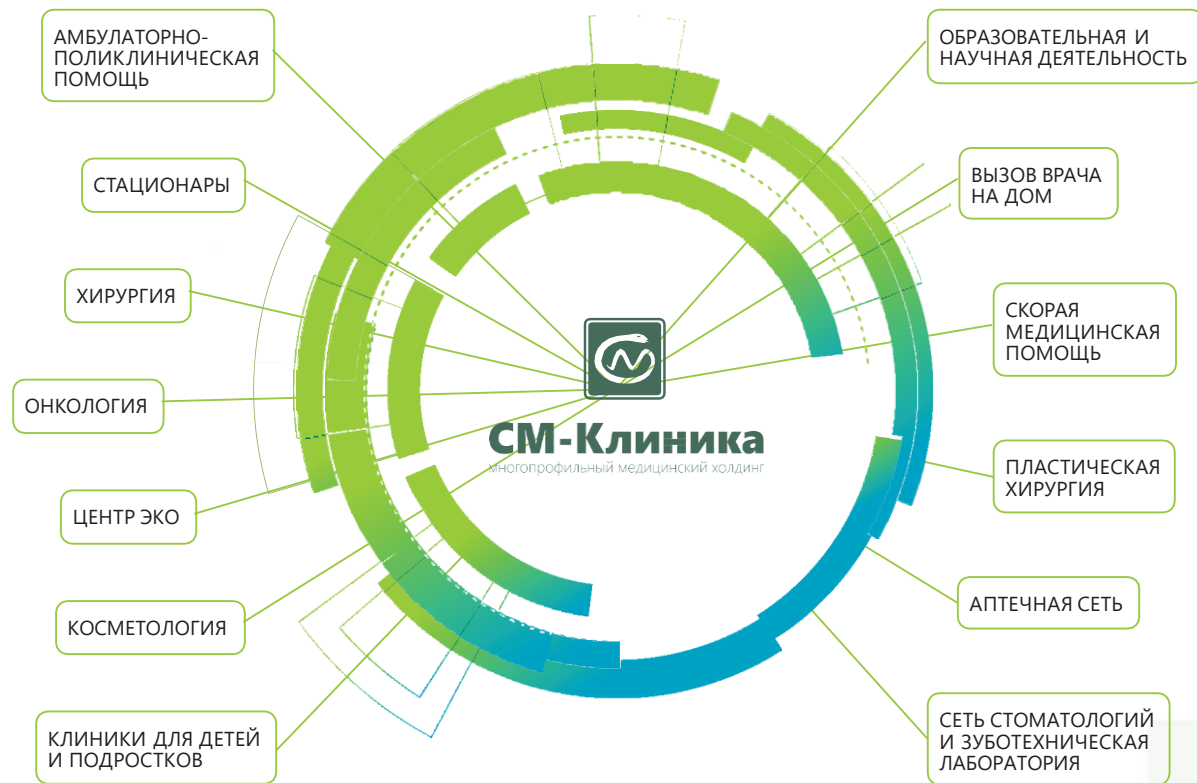
ПАЦИЕНТОВ В ГОД



>70 000

ОПЕРАЦИЙ В ГОД

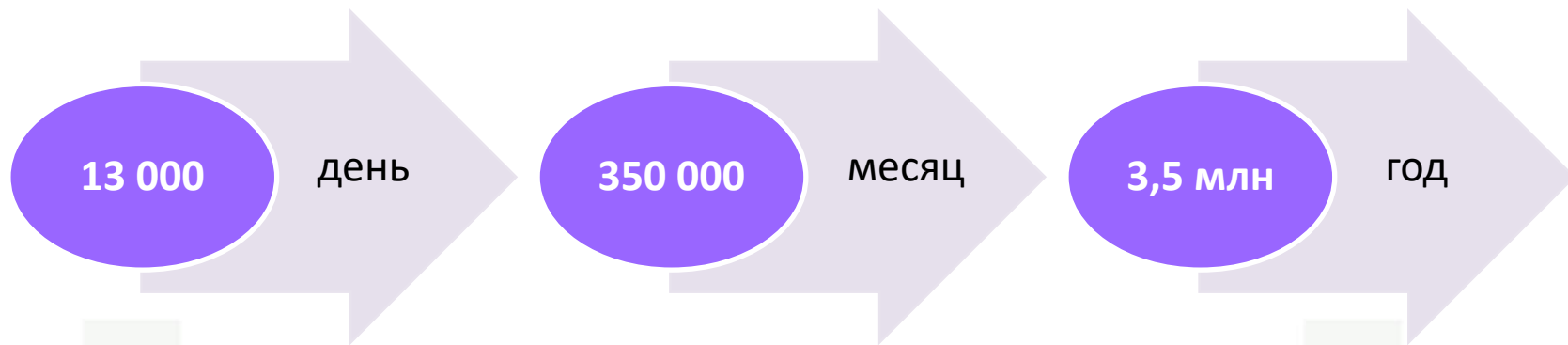
НАПРАВЛЕНИЯ



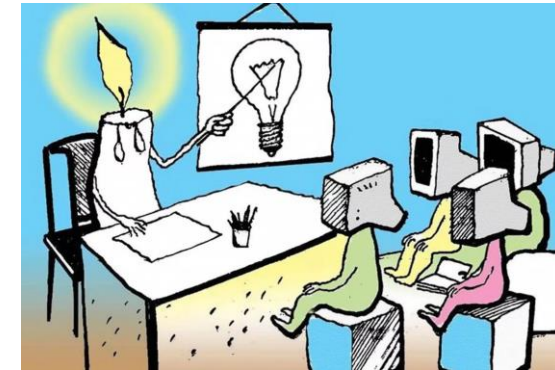
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Команда профессионалов – 250 человек:

- 2 контакт-центра **225** человек (2 руководителя, 20 SV)
- Отдел качества **10** человек
- Отдел автоматизации **5** человек



Чего хотят операторы?



Обучение и адаптация



ЦЕНТР
МЕДИЦИНСКОГО
И КОРПОРАТИВНОГО
ОБУЧЕНИЯ

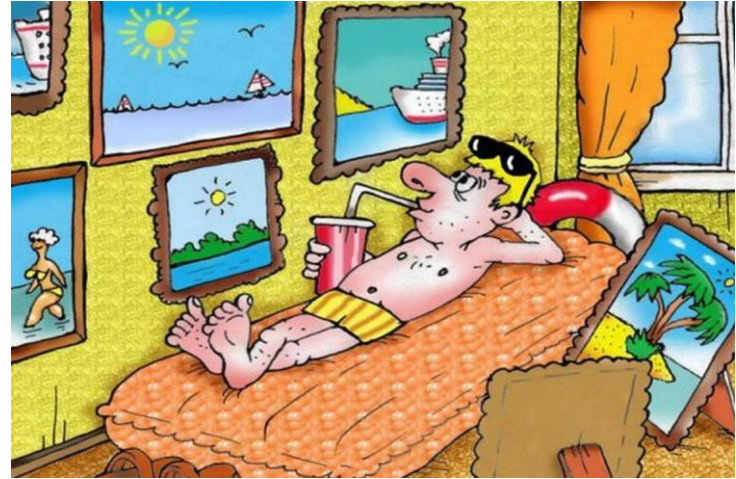


- Обучение стажеров
- Сервисные тренинги
- Продуктовые тренинги
- Видеокурсы



- С первого дня
- План адаптации
- Поощрение наставника

Условия работы



Мотивация

Рейтинги

- Благодарности
- Качество
- Тестирования
- Звонки
- Антирейтинги

Мероприятия

- Конкурсы
- Игры между группами
- Викторины
- Тимбилдинги
- Флэшмобы
- Бодрые завтраки



Праздники

- Календарные
- Дни рождения:
 - Контакт-центров
 - Холдинга
 - Сотрудников

Снижение нагрузки



САМООБСЛУЖИВАНИЕ



Он-лайн запись –
50 000 записей в
месяц



Личный кабинет –
1 500 000
пользователей =
100 000 записей в
месяц



Терминалы
самообслуживания –
120 000 обращений в
месяц

Искусственный интеллект

Интеграция с сервисом АЛИСА

- ✓ Новые технологии
- ✓ Передача истории диалога при переводе на оператора в чат



Алиса, запусти чат с СМ-Клиника

Чат-бот

- ✓ Новые возможности
- ✓ Понимание текста, а не кнопочное меню
- ✓ Понимание медицинской терминологии
- ✓ Запись на прием
- ✓ Прием заявок на вызов на дом
- ✓ Информация о стоимости
- ✓ Отмена/Перенос записи



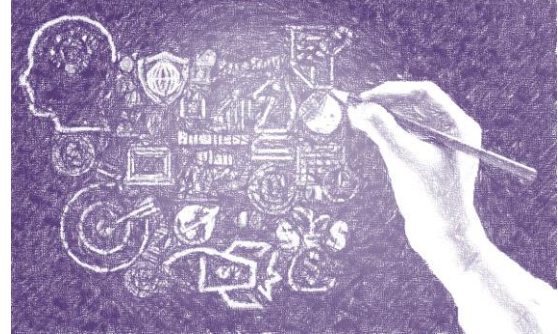
Прием 100% звонков

- ✓ Самостоятельные консультации
- ✓ Отсеивание нецелевого трафика
- ✓ Распределение звонков по группам
- ✓ Сервисные обзвоны



РЕЗУЛЬТАТЫ

- ✓ Экономия ФОТ на **35%**
- ✓ Уволено **0** сотрудников
- ✓ Потери на первой линии **0%**
- ✓ Рост целевых звонков на **15%**
- ✓ Рост конверсии на **10%**
- ✓ Сокращение АНТ на **15%**
- ✓ **3 года** без увеличения штата







СМ-Клиника

многопрофильный медицинский холдинг

Спасибо за внимание!



Ольга Покатаева

Директор департамента контакт-центра

тел. +7-905-575-85-11

pokataeva.oa@smpost.ru