

CCWeek
2023



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ



ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ ИЛИ БЕСШОВНЫЕ КАСАНИЯ с душой

КИРА ПЛОСКОНОСОВА

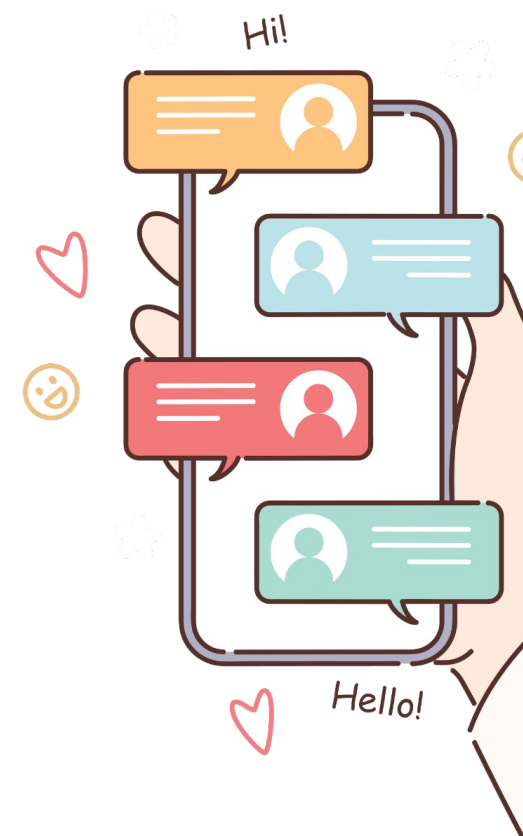
Руководитель контакт-центра



ИРИНА БРОДСКАЯ

Руководитель отдела маркетинга

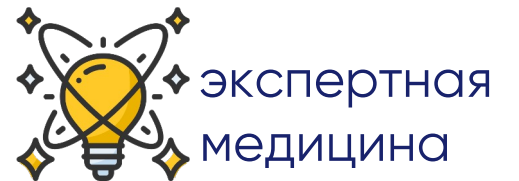
Клинического госпиталя на Яузе



Клинический госпиталь на Яузе

— это инновационная клиника нового поколения с коллективом экспертов по ключевым разделам медицины.

В клинике более 20 направлений лечения, включая ЭКО и хирургию, а также КТ/МРТ-исследования и онкология.

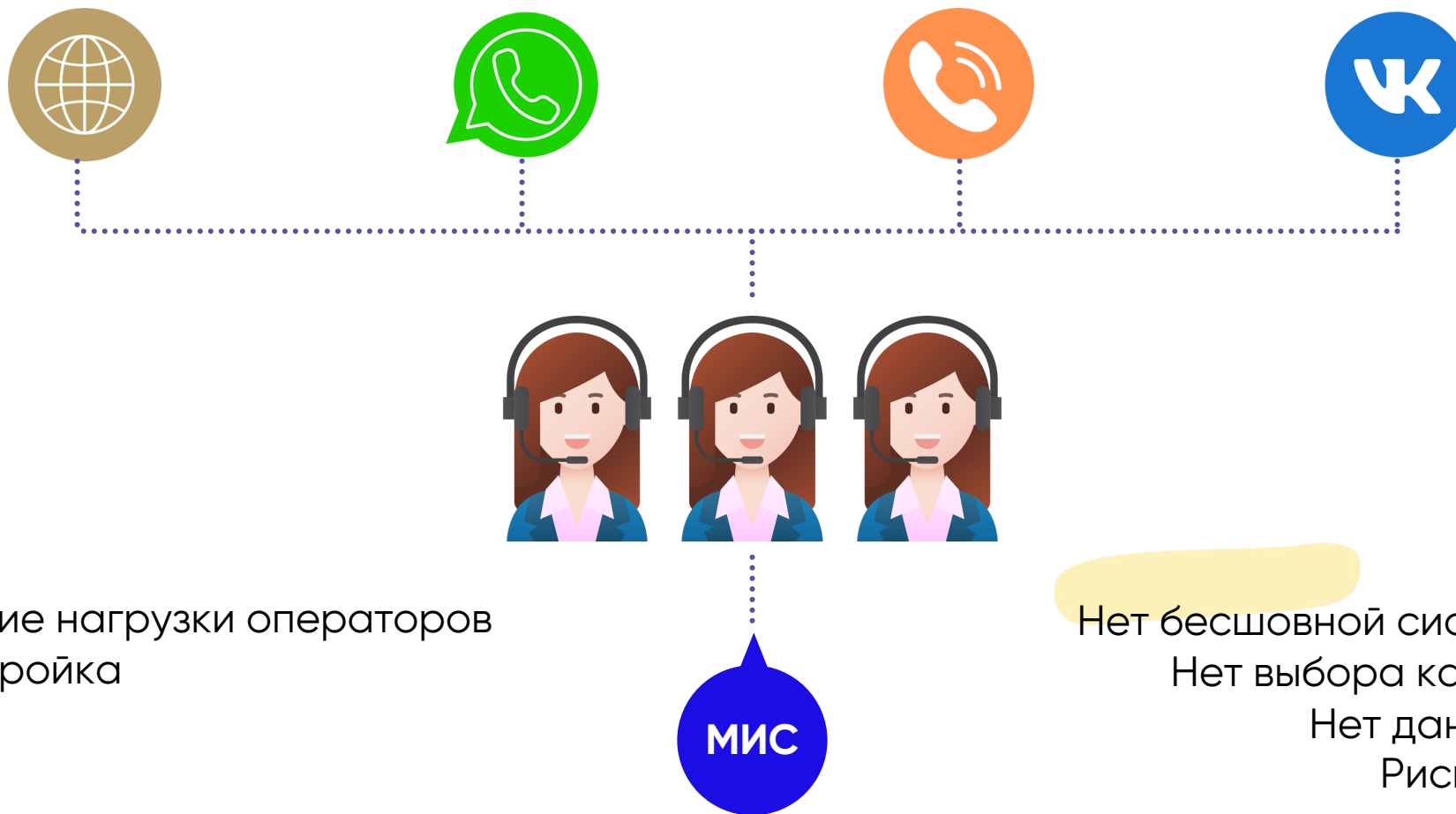


Как было?

Мультиканально



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ



Распределение нагрузки операторов
Простая настройка

Нет бесшовной системы коммуникации
Нет выбора канала коммуникации
Нет данных об обращениях
Риск пропустить запрос
Ручная аналитика

Как есть?

Оmnиканально



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

Сайт

Онлайн-запись
Доступ к карте
Заявка на обратный звонок



Telegram

Уведомления
Сегментированные рассылки
Умный бот: управление записью, доступ к карте, подписка на врача, web-app лендинг



WhatsApp

Уведомления
Сегментированные рассылки
Запись через оператора
Управление записью



МИС

VK

Уведомления
Запись через оператора
Базовый бот: получение информации



Глубокая аналитика
Сегментация базы
Каскадный метод
Варианты ответов



Звонок в КЦ

Очередь
Подтверждение записи

Каскадная коммуникация



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

89%

доставлено



нет подписки
на бот

93%

прочтений



не доставлено

75%

прочтений



не доставлено

82%

прочтений



Оптимизация расходов на отправку
Выбор удобного канала
коммуникации
Оптимизация расходов

Результаты



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

41% конверсия из обращения в запись → 78% +37%

82% загрузка операторов → 71% -11%

55% доходимость → 76% +21%

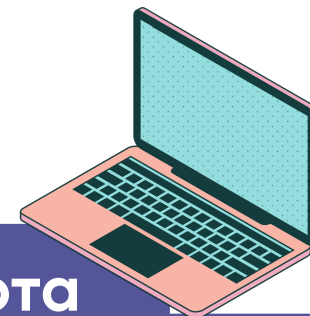


Умный бот

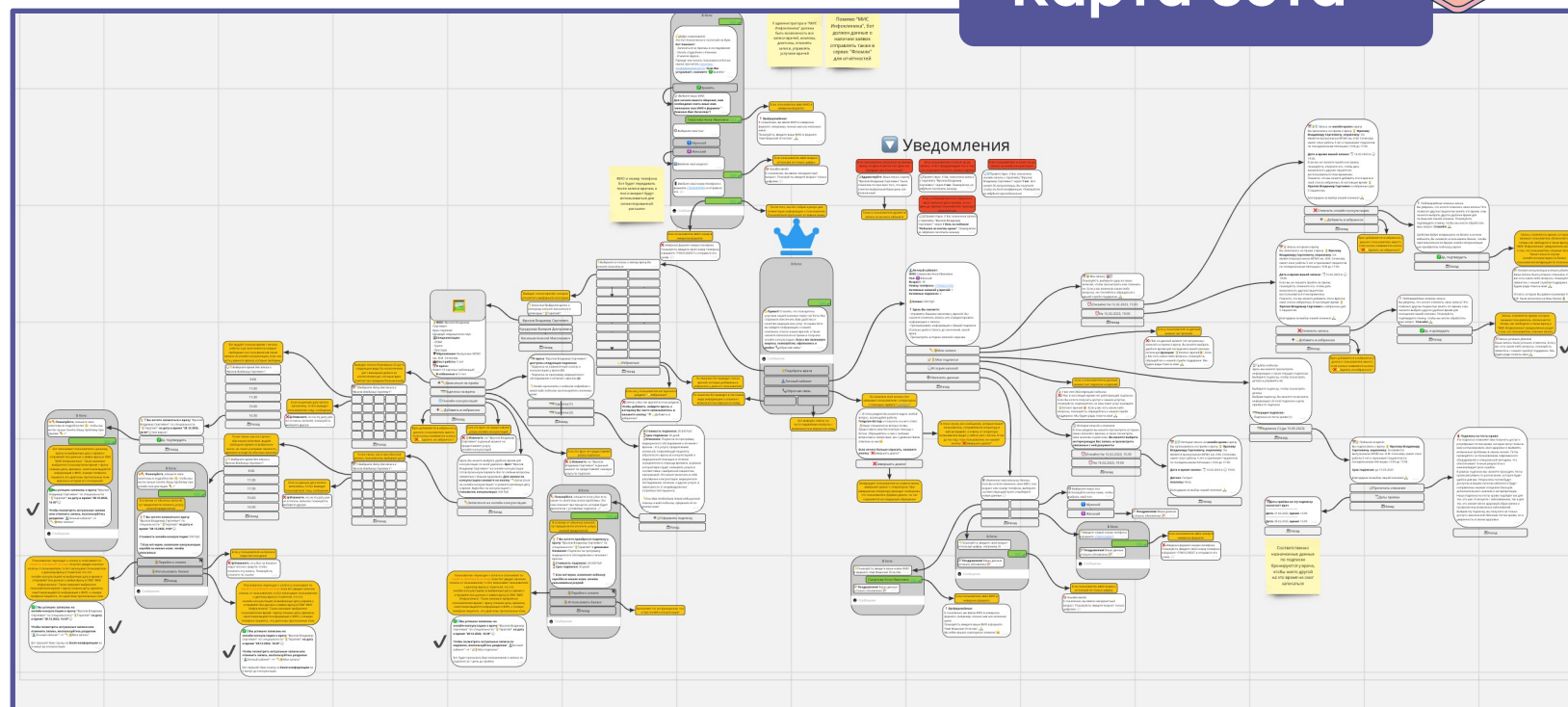


КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

- персональные советы по здоровью
- сегментированные рассылки
- web-app лендинги
- управление записью
- подписка на врача
- курация здоровья



Карта бота



Как будет?

Превентивная медицина

Предиктивная аналитика на основе BigData, секвенирование генома, поддержка принятия решений и постановки диагнозов



Роботические технологии

Медицинские манипуляции, лечебные процессы, медицинские симуляторы



Дистанционный мониторинг и самодиагностика

Контроль лечения: таблеточница, ингалятор
Трекеры состояния: эндокринология, СМП
Фитнес-трекеры
Самодиагностика: ЛОР, кардиология, дерматология, гастроэнтерология, пульмонология, эндокринология



Цифровая коммуникация и комфорт

Оmnikanальность, телемедицина, моб.приложение, боты-помощники, электронная очередь и оптимизация маршрута, автоматическая идентификация



МИС



Управление ресурсами

CRM, ERP, Power BI
Безбумажный документооборот и стандартизация процессов



Умный стационар

Контроль состояний, положения тела, голосовое управление, интерактивная карта и RFID-метки

Искусственный интеллект

Ускорение, контроль качества и оптимизация работы, лидогенерация



МИС
ЛИС, РИС
Электронная очередь
Инфомониторы, планшеты
Онлайн-запись, ЛК



КЛИНИЧЕСКИЙ
ГОСПИТАЛЬ
НА ЯУЗЕ

WhatsApp:
+7 999 773-18-12

e-mail:
k.ploskonosova@yamed.ru



WhatsApp:
+7 969 085-58-85

TG-канал:
@brodskaya_i



КИРА ПЛОСКОНОСОВА
Руководитель контакт-центра

ИРИНА БРОДСКАЯ
Руководитель отдела маркетинга

