

# ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ КЦ С МИНИМАЛЬНЫМ БЮДЖЕТОМ



## Кратко о бизнесе



Европейский Медицинский Центр — это частная клиника, предоставляющая медицинское обслуживание по международным стандартам и входящая в число лучших лечебных организаций мира.

Высокое качество оказания медицинских услуг подтверждено Международным сертификатом ISO 9001:2008, которым обладают лишь несколько московских клиник.

EMC осуществляет данную деятельность благодаря международной команде врачей, имеющих опыт работы за рубежом, использующих лучшие европейские и международные протоколы и стандарты в медицине, современное оборудование последнего поколения и возможность консультаций за рубежом.



ГОДА РАБОТЫ



ВРАЧЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ  
ИЗ США, ЕВРОПЫ,  
ИЗРАИЛЯ, ЯПОНИИ



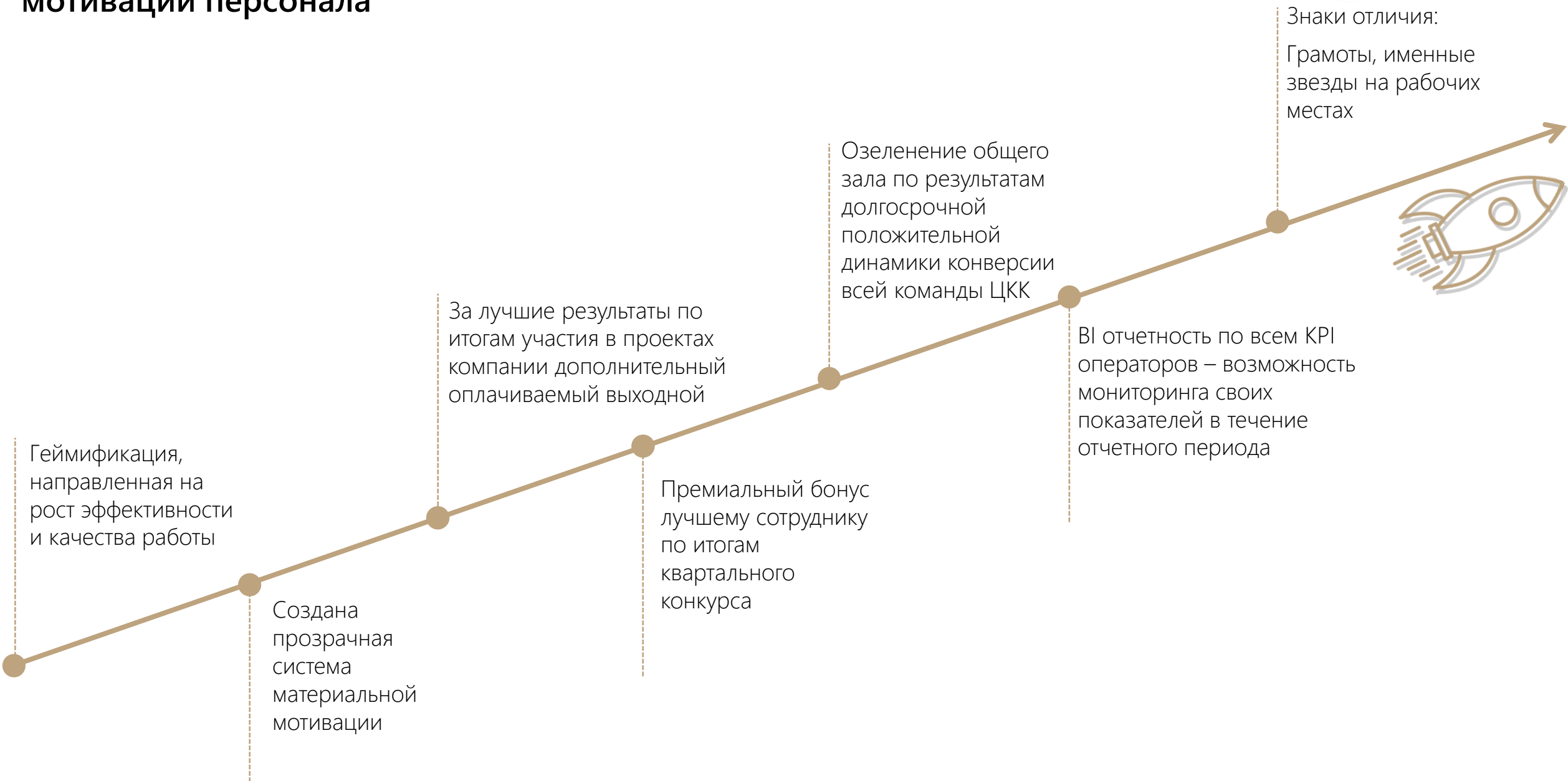
ЯЗЫКОВ, НА КОТОРЫХ  
КЛИЕНТ МОЖЕТ  
ПОЛУЧИТЬ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ



Joint Commission  
International



# Построение системы материальной и нематериальной мотивации персонала



# Система контроля качества – триггер роста лояльности клиентов и уровня конверсии



- Включена оценка CSI по итогу диалога. Все звонки, получившие оценку 0-4, прослушиваются и разбираются с сотрудником в случае, если подтверждена некачественная коммуникация
- Помимо стандартного среднего балла оценки, в аналитику по качеству внедрены показатели: Critical Error Accuracy (доля оцененных контактов с критическими ошибками; оценивается в разрезе критичности для бизнеса, закона и клиента), Contact Quality (доля оцененных контактов без критических ошибок), Factual Accuracy (среднее количество ошибок на один оцененный контакт)
- Пересмотрен чек-лист оценки
- Лучшие примеры «продажи» записи транслируются на всех сотрудников КЦ
- Изменён подход к анализу причин жалоб. Уход от поиска виноватых к совместному разбору ошибок и внесению изменений в рабочие процессы



# Выявление потенциала для наращивания конверсии через аудит процессов



- Текущие процессы, переложенные на BPMN схемы, которые позволили увидеть зона роста
  - На основании построенных схем выявлен потенциал по улучшению следующих процессов:
    - Ведение диалога  
(приветствие/удержание/переключение/завершение диалога)
    - Доходимость записанных клиентов
    - Реализация направлений, выданных доктором
- Каждый сотрудник имеет возможность предложить изменения в установленный процесс обслуживания
- Анализ звонков Отдела продаж как best practices
- На телевизионные экраны в зале КЦ выводятся приоритетные продукты, которые КЦ может предложить клиенту





**Идея:** персональные рекомендации клиенту

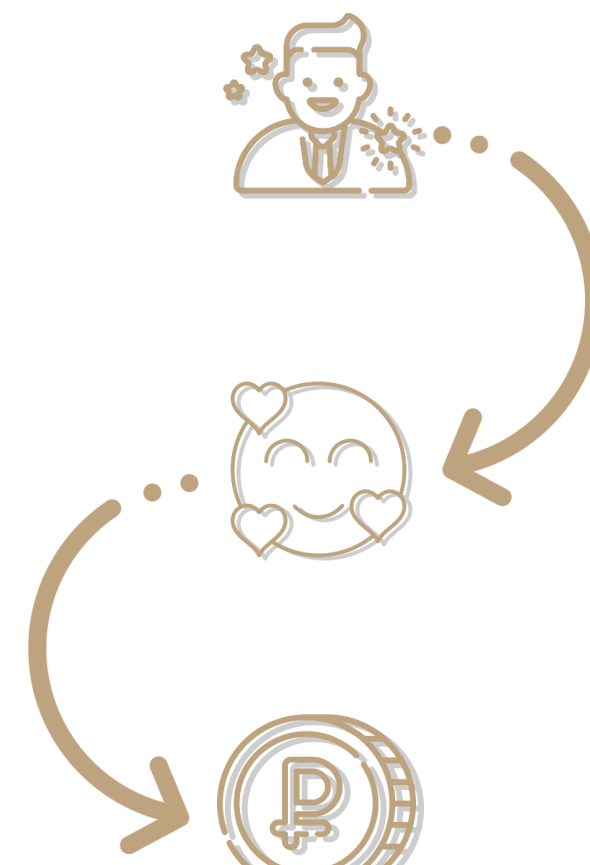


**Проблема:** процесс не автоматизирован, доработку долго ждать



**Реализация:** за основу рекомендаций взяты тематики маркетинговых коммуникаций с клиентами – сезонные предложения, акции и скидки, подключение к программе лояльности

# Влияние eNPS на эффективность работы КЦ



➤ Снижение текучести кадров:

Средний стаж по ЦКК – 2 года

35% сотрудников работают от 3 до 7 лет (1 сотрудник 13! лет)

28% работают от 2 до 3 лет

➤ За счет изменения процесса разбора ошибок и жалоб повышение лояльности операторов к руководству. Оператор не боится признаться в ошибке до того, как она обнаружится, тем самым помогает предупредить жалобу от клиента

➤ Сокращение срока адаптации новых сотрудников за счет подключения к обучению опытных операторов. Операторы замотивированы помогать друг другу и работать в команде

eNPS



# Что даёт выход оператора в «поля»?

## Выход в «поля»

- Экскурсии в отделения клиники, маршрутизация в которые требует расширенных знаний
- Стажировки в отделениях в качестве не медицинских ассистентов докторов и в Отделе продаж
- Круглые столы с докторами узких специализаций и заведующими отделений. Выделенная группа операторов, с которой при внедрении новых процессов / изменений на круглом столе обсуждаются открытые вопросы и предложения. Сотрудники ротируются



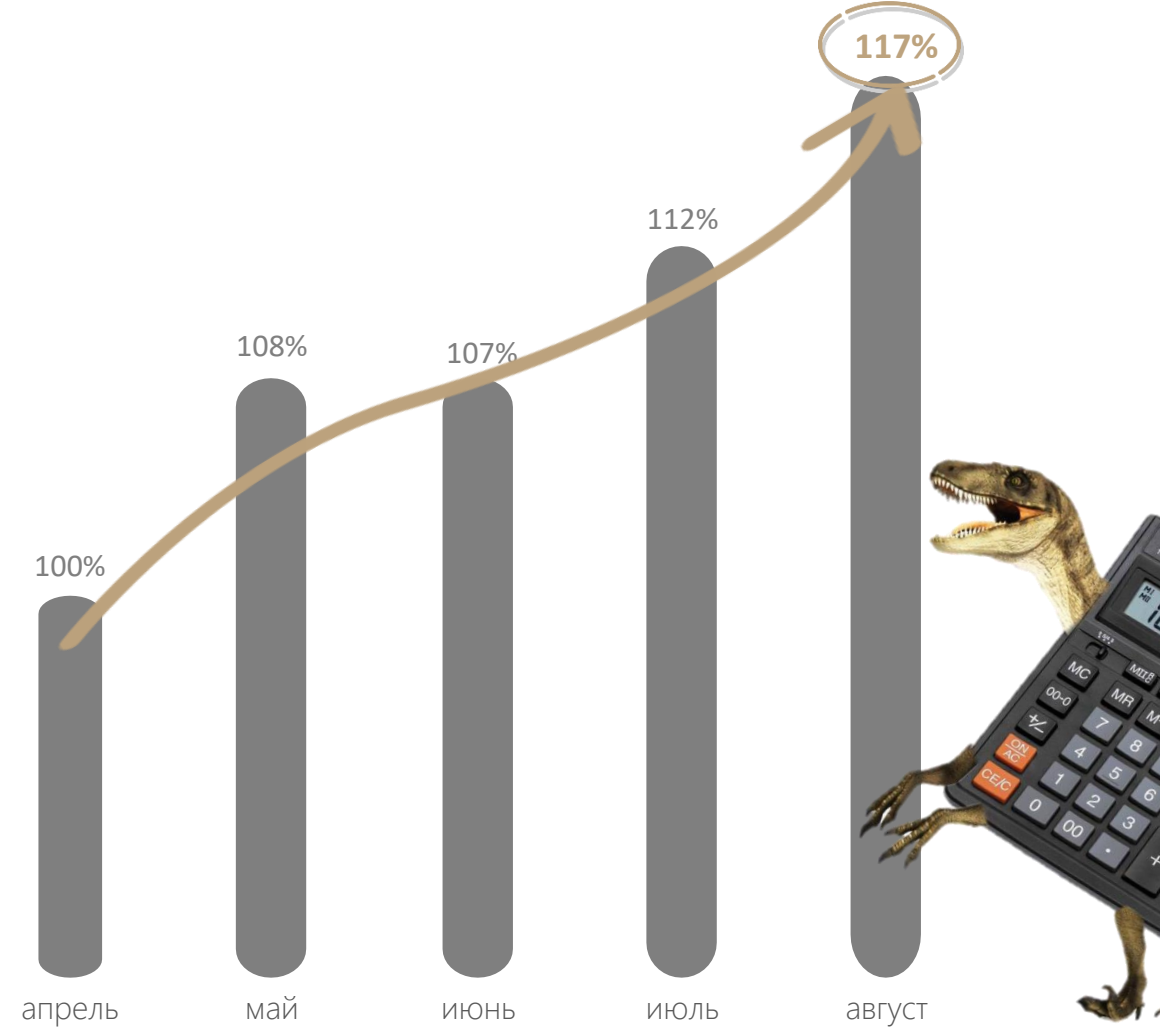
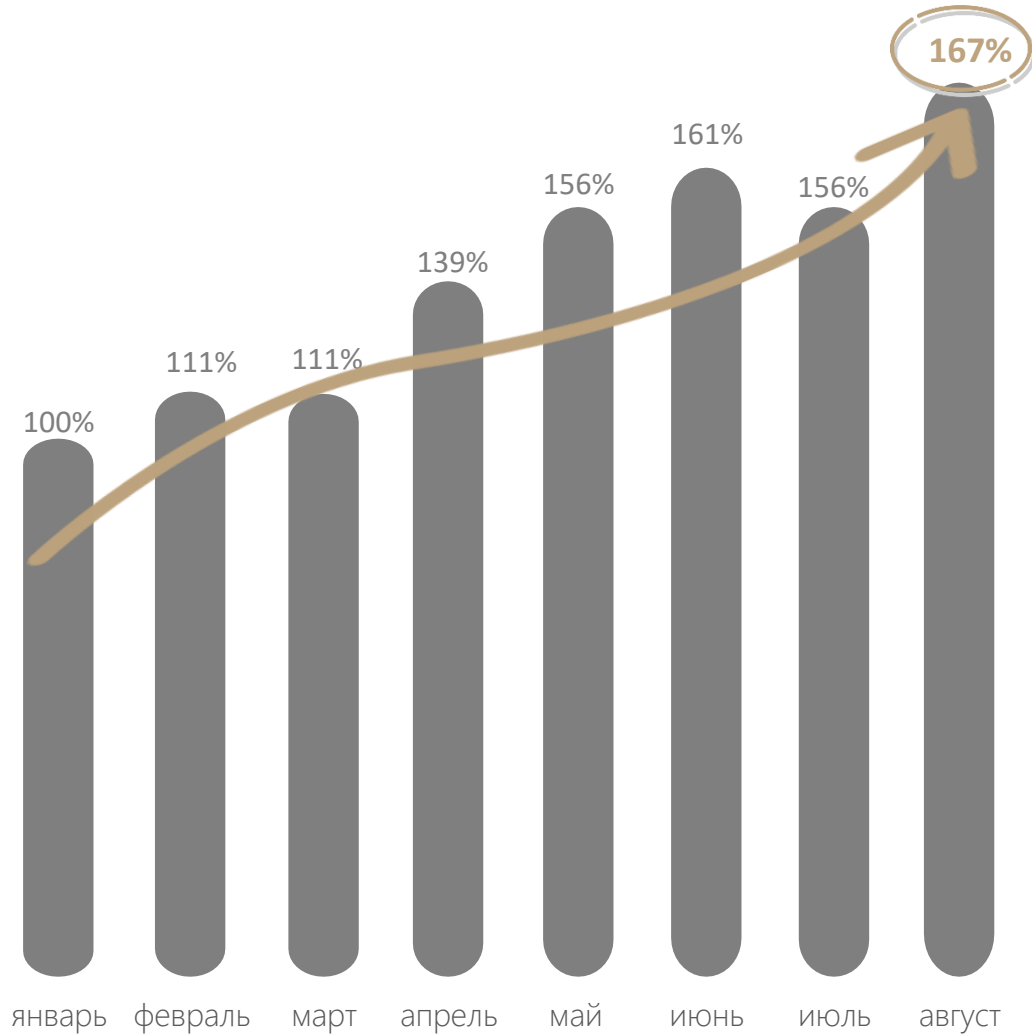
- Стажировки и экскурсии значительно сокращают количество ошибок, ведь оператор видит путь клиента после звонка или чата
- При консультации по продуктам оператор может рассказать о нюансах, которые критичны для конкретного клиента
- Практика помогает выстраивать взаимодействие со смежными подразделениями и инициировать изменения процессов

Результаты



# Конверсия ЦКК,% из обращения в запись

# Оценка результатов качества голос и чат



Спасибо за внимание!