

Рост сотрудников и конверсии



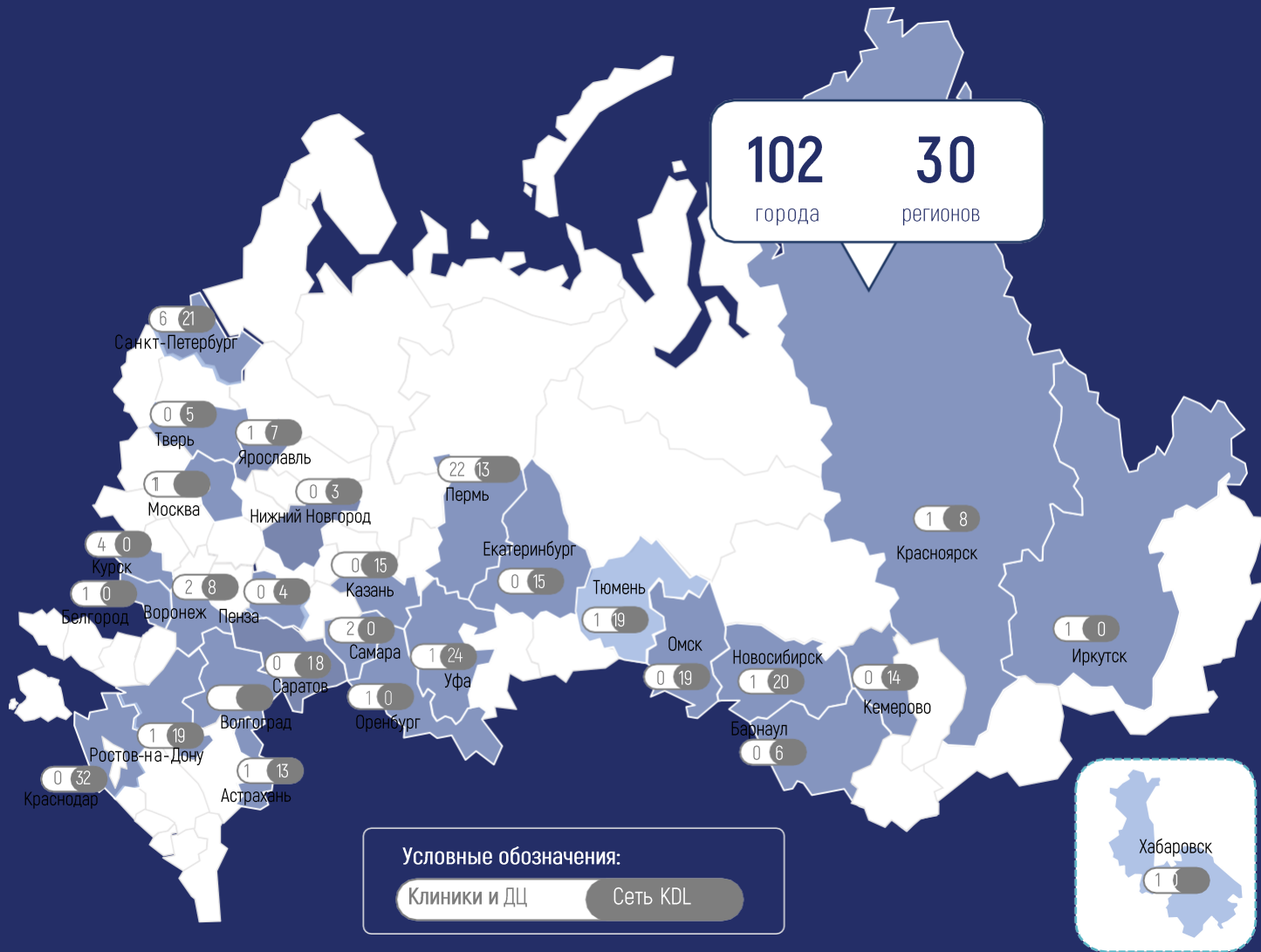
Медскан
ГОСПИТАЛЪ НА ЯУЗЕ



МЕДСКАН СЕГОДНЯ

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ
ПАРТНЕР

 **РОСАТОМ**
ТЕХНОЛОГИИ ЗДОРОВЬЯ



64 ЦЕНТРА

102 ГОРОДА

30 РЕГИОНОВ

442 ЛАБОРАТОРНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОФИСА

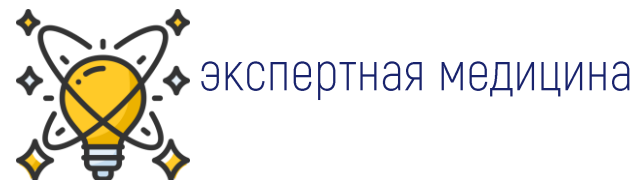
15 ЛАБОРАТОРИЙ

- Диагностические центры
- Госпитали с хирургическим стационаром
- Многопрофильные семейные медицинские центры
- Специализированные клиники (в т.ч. онкологические)
- Центры научных разработок и клинических исследований
- Клинико-диагностические лаборатории и пункты забора

* На конец 2023г.

Госпиталь Медскан 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.

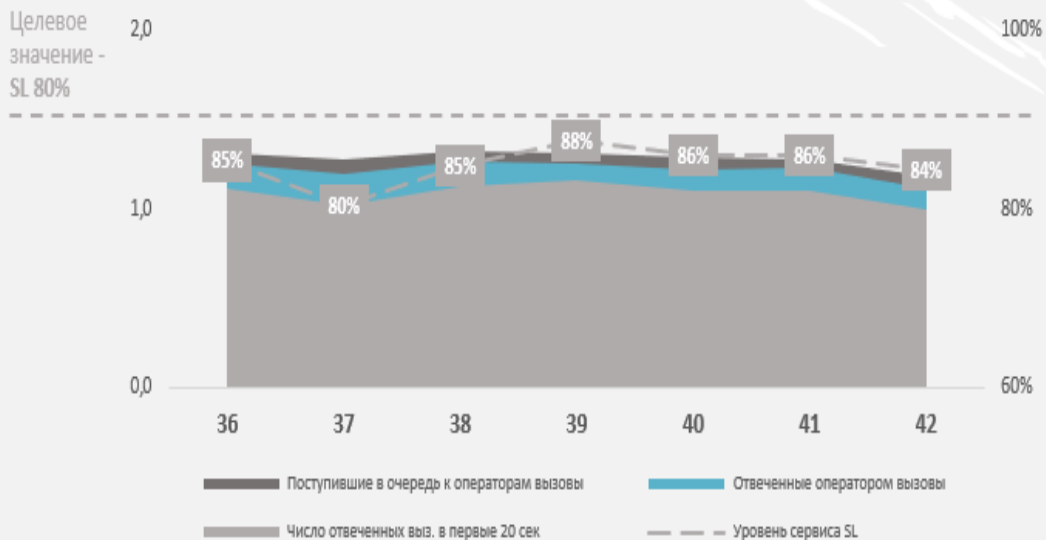


Прекрасные
цифры
динамики!

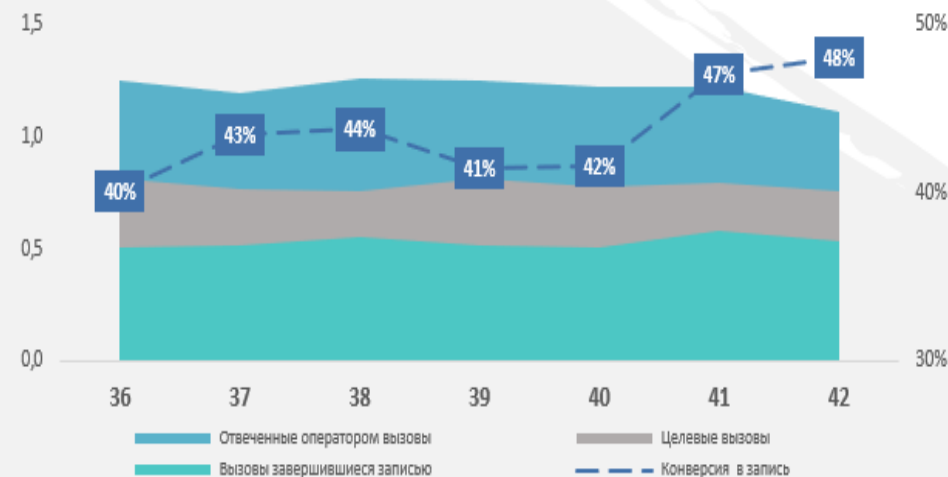
Динамика ключевых показателей КЦ (Яуза)

Октябрь, 2024 год

Еженедельная динамика поступивших голосовых вызовов и уровень сервиса (SL) [тыс.]



Еженедельная динамика по конверсии из голосовых вызовов в записи [тыс.]



Как это?

Ключевые инструменты

- Маршрутизация заявок по таблицам
- Регламенты, инструкции
- Заявки на коллбэк при долгом ожидании
- База знаний
- Эмоциональный интеллект
- Индивидуальный план обучения сотрудников
- Тестирования
- Речевая аналитика
- Конкурсы
- Возвращаемость пациентов (обзвон)
- Попадание в КЦ в нерабочее время



Ответственность оператора – его показатели!

Ежедневная таблица с цифрами по каждому сотруднику

18.10 пятница				
	кол-во прин.зв.	записи	услуги	Конверсия из зв.в запись
Лена В.	9	4	6	44%
Лиза				
Зияда	60	34	70	57%
Таня М.	49	22	43	45%
Евгения				
Таня Н.	36	15	33	42%
Диана				
				Конверсия общая на
	154	75	152	48,70%

Конкурсы

- Количество записей
- Количество услуг на записи
- Общий % конверсии

Почему помогают объединиться?

Лучшие подтягивают!



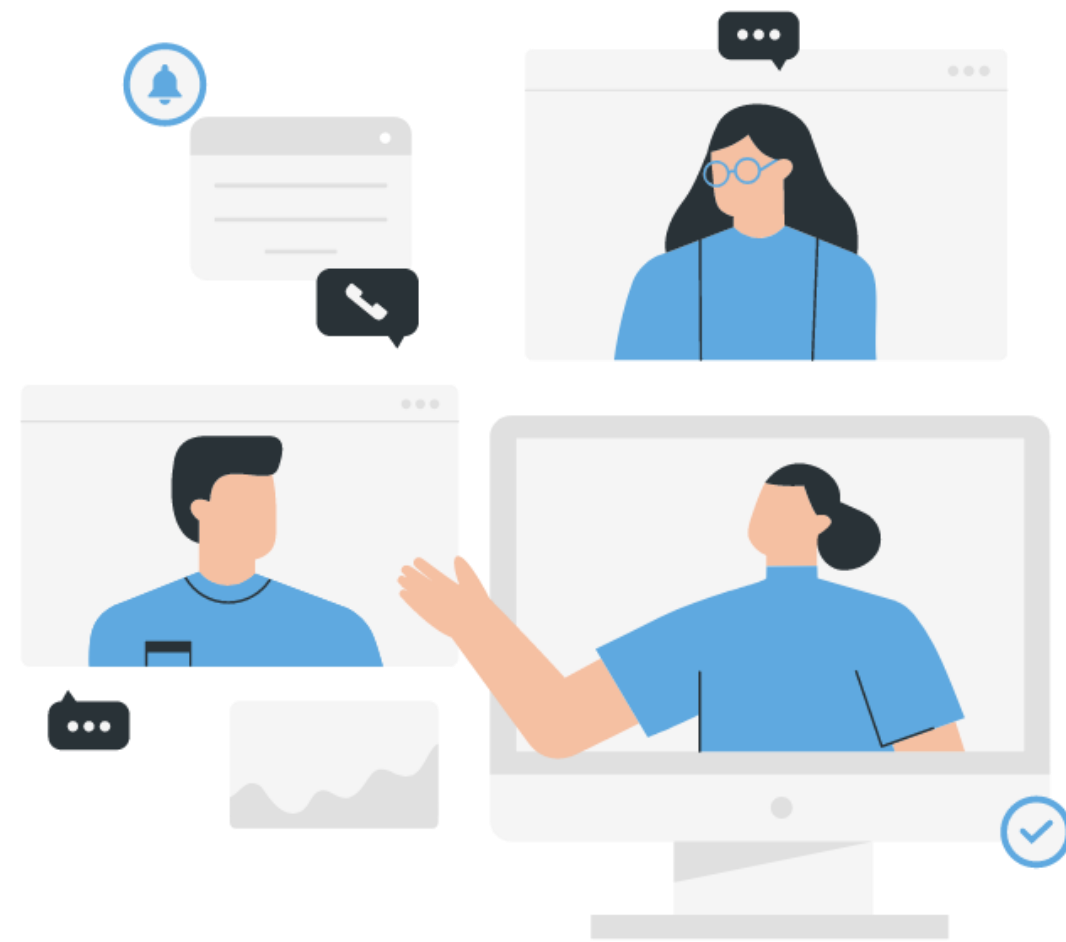
А что по классике?

Зачем оператор читает?

- Использование классики как спасение Вашего контакт центра и расширение сотрудников

А подробнее?

- Разговорная речь меняется
- Память улучшается
- Приобретение новых (давно забытых старых) речевых оборотов
- Нейронные связи наращиваются
- Занятие в свободное время – от работы и между звонков



Скрытые цифры конверсии

- Таблицы заявок: Оперблок/госпитализация/эко/партнеры
- Внешнее взаимодействие с сотрудниками/партнерами через чаты
- Категория «Пустые»



Антистресс:

- Игрушки
- Вкусности
- Поддержка (**не критика!**)
- Индивидуальное общение
- Праздники (атмосфера, украшения)
- Дни рождения
- Опросы удовлетворённости



Может что-то еще используете?

- Снижение загрузки линии / Понижение пропущенных
- Построение графика работы
- Изменение скриптов, тем самым сокращая время разговора
- Подтверждение визита сервис-рассылкой
- Подтверждение визита звонком
- Направление информации в удобный мессенджер (подготовка, дата/время визита, документы, проезд)
- Аудио-бейджи
- Тренер



Вопросы?



WhatsApp: +7 999 773-18-12

Кира Плосконосова

Директор информационно-аналитического центра

Госпиталя Медскан на Яузе

