



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации

Перестроение системы коммуникаций:

услышьте ваших пациентов



Алексей Горбунов

Руководитель макрорегиона Северо-Запад
MANGO OFFICE



Цифровизация — тренд развития здравоохранения



Национальный проект «Здравоохранение» определил цифровизацию системы здравоохранения как одну из ключевых задач.

Задачи национального проекта:

- Снизить темпы роста затрат на функционирование системы
- Повысить качество оказываемых медицинских услуг в краткосрочной и долгосрочной перспективах
- Повысить клиническую, социальную и экономическую эффективность
- Повысить доступность медицинской помощи

Возможности:

- Сокращение времени записи пациента на прием
- Сокращение рутинной времени работы врача (система поддержки принятия решений, быстрое заполнение электронной карты)
- Автоматизация учета оказанных услуг
- Использование телемедицины



Главные тренды российского MedTech-рынка



Увеличение инвестиционного интереса к сфере MedTech со стороны государства и бизнеса



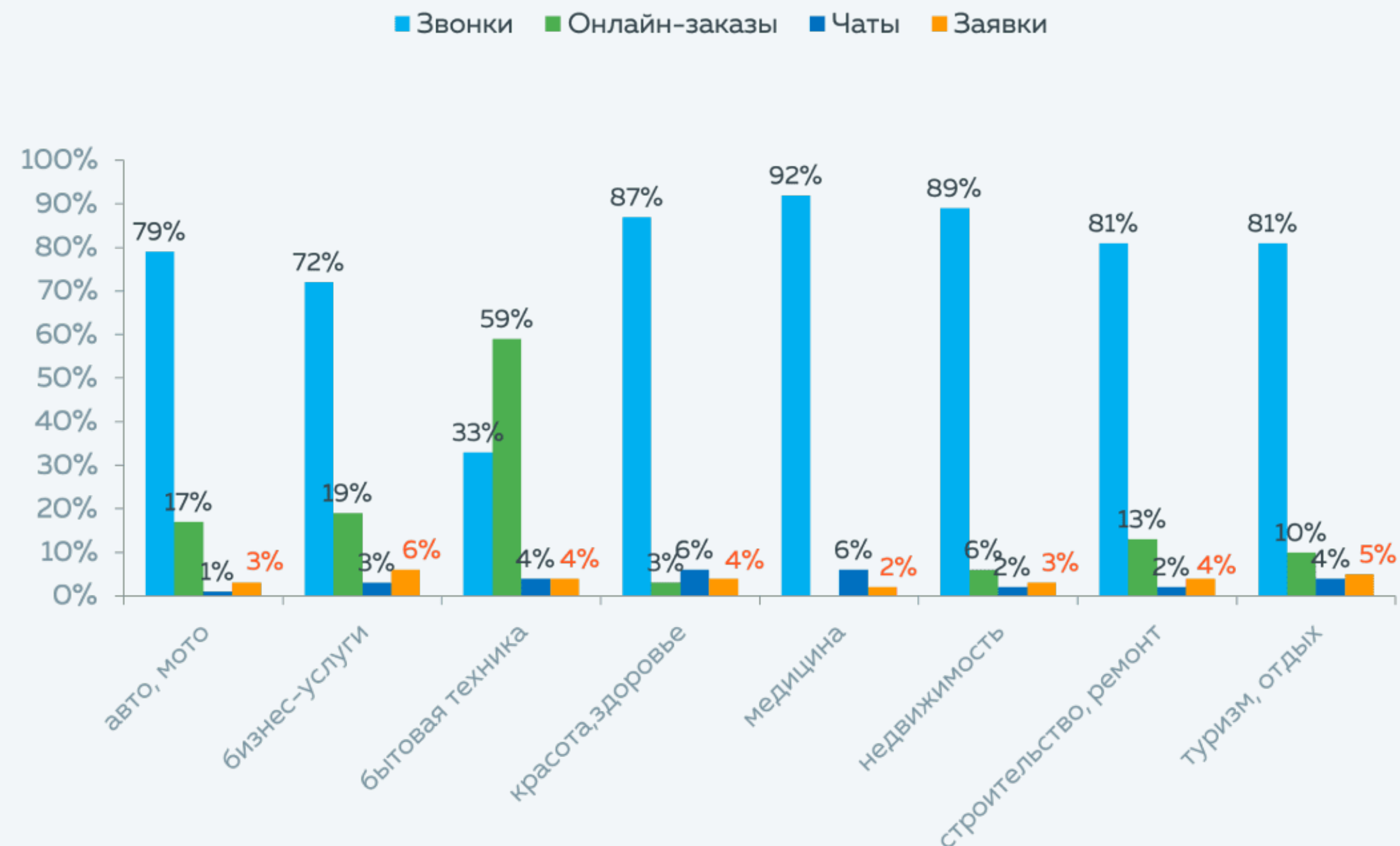
Ускорение цифровизации медицины в регионах РФ



Появление принципиально новых продуктов — на основе искусственного интеллекта



Структура обращений клиентов по каналам коммуникации по отраслям



В медицинской отрасли
основной формой обращения
остается звонок

92%

Источник: опрос участников рынка, аналитика IndexBox

Запросы медицинских учреждений

Жалобы на учреждение
из-за трудностей с дозвоном

Непропорциональная нагрузка
во время пандемии / сезонных
заболеваний

Невозможность отслеживать
качество обработки
обращений пациентов

Высокая скорость изменения
нормативных актов, которая
требует быстрого реагирования
в изменении алгоритма
обработки обращений

У пациентов трудности
с записью на прием
к специалистам

Недостаточная квалификация
IT-кадров.
Сложности с обслуживанием
современной IT-структуры.

Необходимость обеспечения
связью врачей на вызовах



Причины возникновения запросов

- Отсутствие единого плана нумерации
- Устаревшая телефонная/сетевая инфраструктура
- Нет единой инфраструктуры
- Использование разнообразных МИС, не интегрированных с телефонией и другими системами
- Работа с обращениями в ручном режиме
- Отсутствие отчетности по загруженности сотрудников и единых зафиксированных KPI для колл-центров
- Нет стандартов обслуживания пациентов, отсутствие сбора обратной связи от пациентов, нет понятия NPS.



Современные IT-инструменты

- Обработка обращений из разных каналов в едином омниканальном окне
- Автоматизированная запись на прием к специалисту и ответы на часто задаваемые вопросы с помощью искусственного интеллекта
- Понимание пиковой нагрузки и возможность вывода на линию дополнительного персонала
- Использование скриптов разговоров для обработки типовых обращений и типовых ситуаций
- Запись и хранение разговоров для разбора спорных моментов
- Возможность использования видео-конференц-связи (в удаленных консультациях, в условиях пандемии и для получения "второго мнения")

 **Важно!** Данные инструменты возможно внедрить, не меняя полностью текущую IT-инфраструктуру медучреждений.



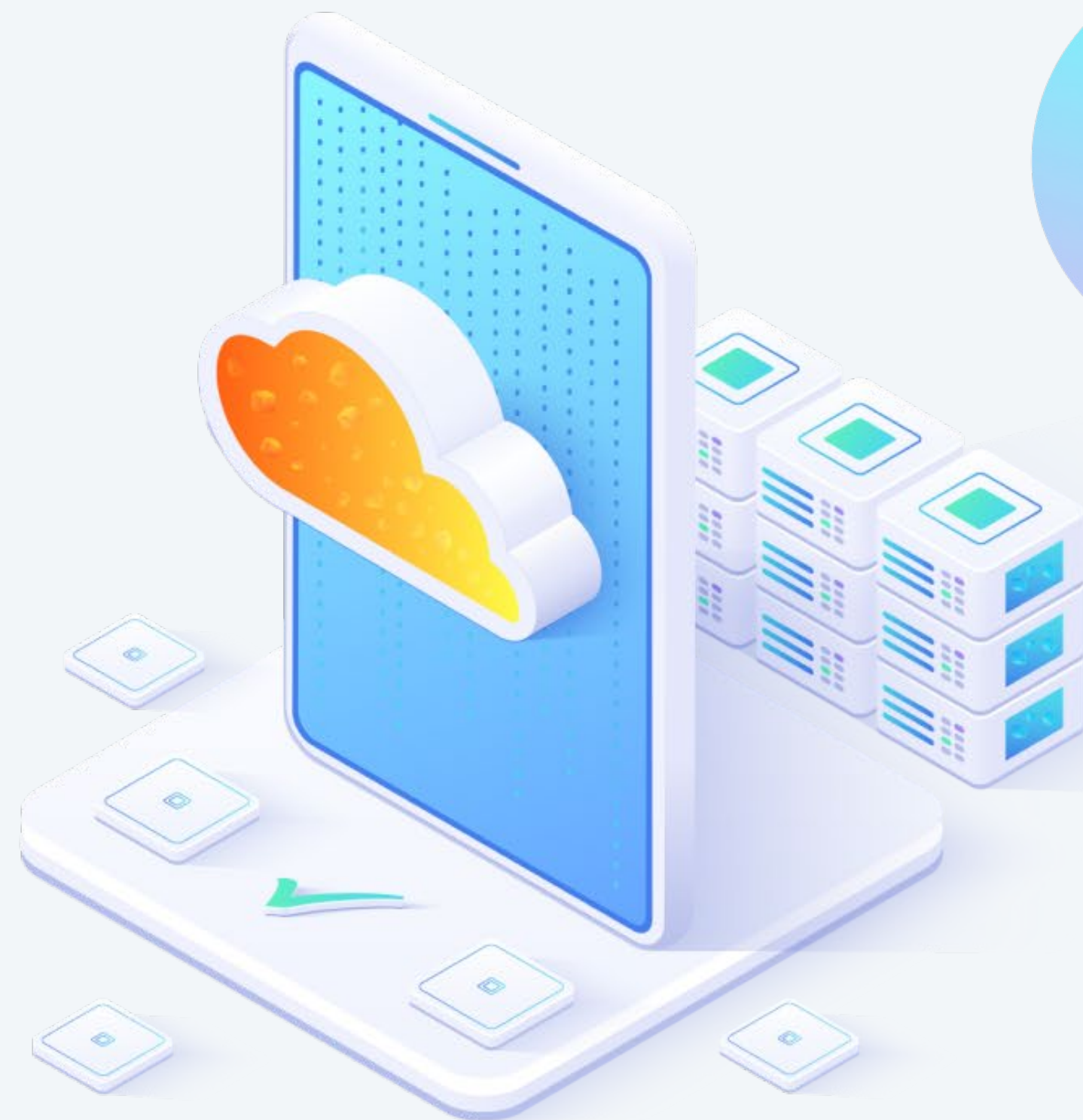
Инструменты и решения MANGO OFFICE:

01 Аудит и консалтинг текущей инфраструктуры

02 Внедрение единой омниканальной платформы:

- Контакт-центр для работы с обращениями
- Интеграция с МИС
- Роботы-сотрудники (голосовые, чат-боты)
- Речевая аналитика
- Контроль качества
- Единый план нумерации для всех подразделений

03 Сопровождение 24/7



Оmnиканальность

Все обращения в одном окне

Результат:

Конверсия принятых обращений увеличивается в 2 раза.



Вконтакте



Telegram



Whats App



Viber



Avito



Чат на сайте



Звонки



Заказ обратного звонка



Звонки с сайта

Очередь обращений

Вызовы¹³

Чаты⁷

Заказы ОЗ⁵

Витвинова Анастасия VIP	01:36
Igor_1983 Взять в работу	03:10
Гость 	00:26
Гость 	00:13
Гость	01:56:02
Юрий Спасокукоцкий VIP	01:36
Alex Kohin	03:10

Взять в работу

Перевести

Спам

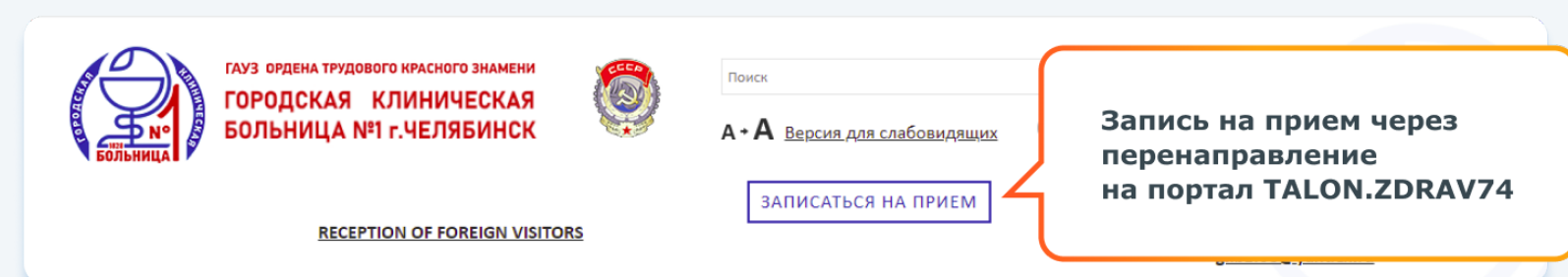
Alex Kohin

14:30:29 → Mango_office

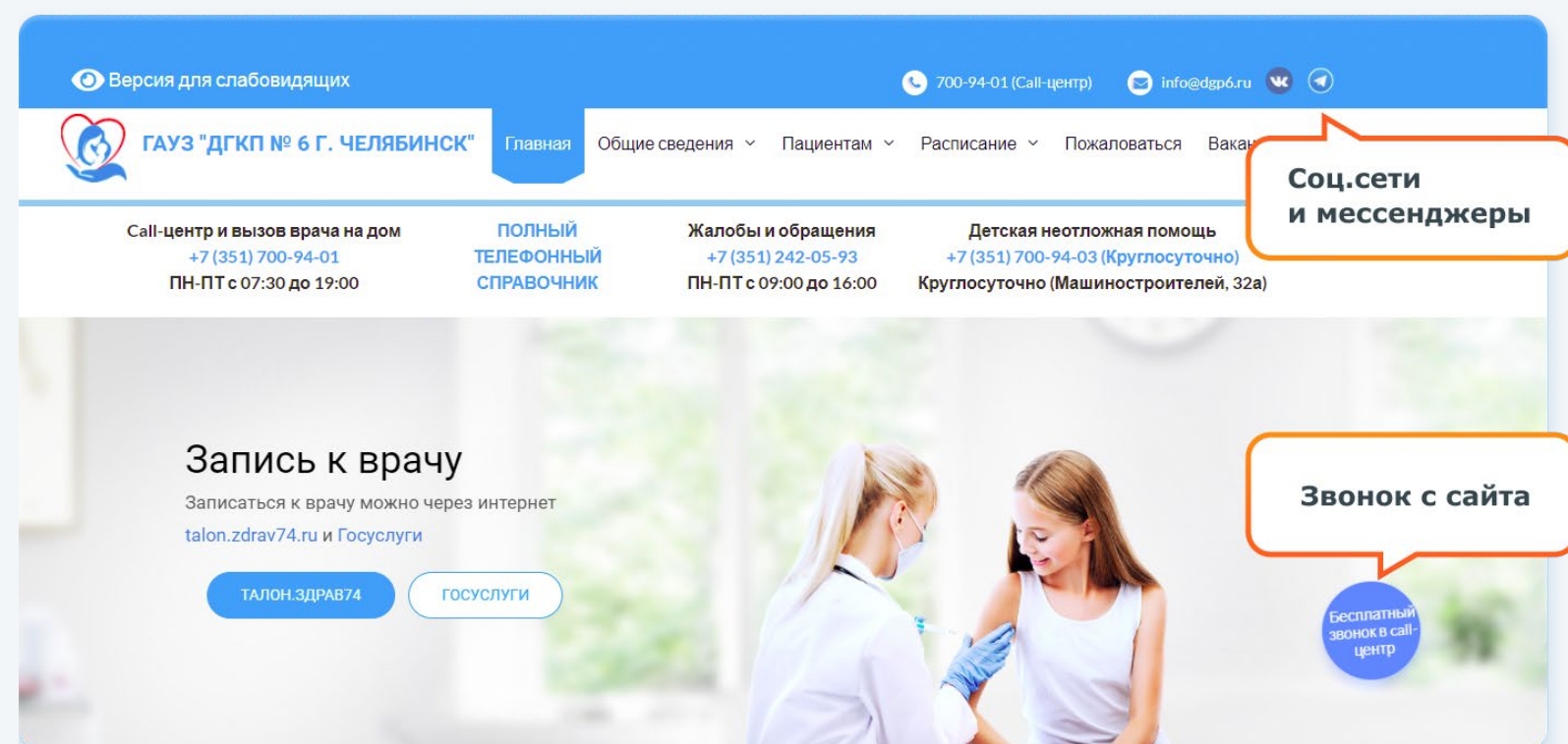
Добрый день! Я не могу перевести средства с одной с карты райфайзен-банка, на карту альфа-банка. У меня постоянно выдает ошибку. А какая именно ошибка?

Пример использования альтернативных каналов коммуникаций.

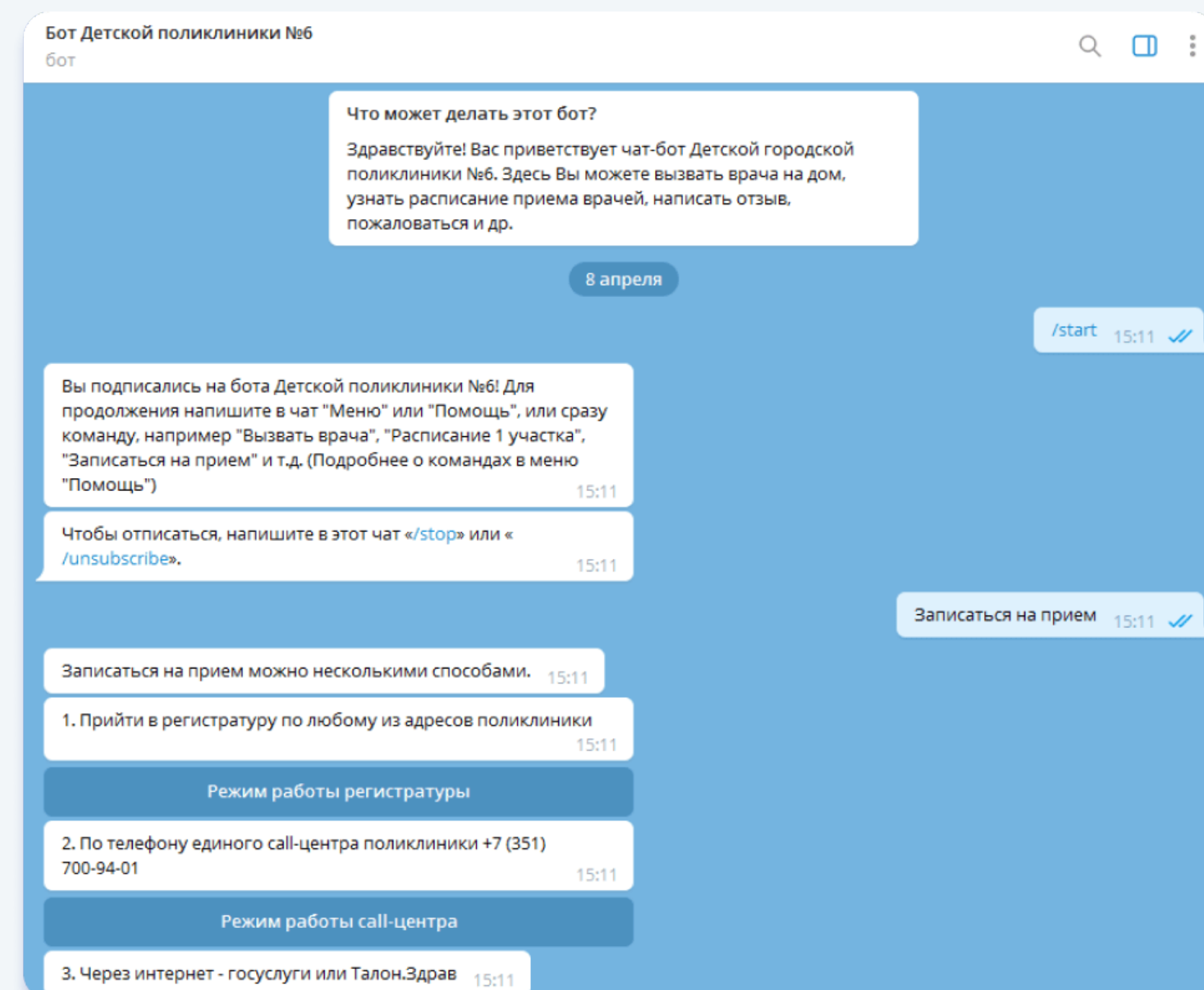
Онлайн форма



Виджеты



Чат-бот



Инструменты решения:

Контакт-центр

Облачная бизнес-платформа для управления обработкой телефонных и текстовых обращений в режиме реального времени

до 0%

снижается количество потерянных обращений

на 1,5-2 недели

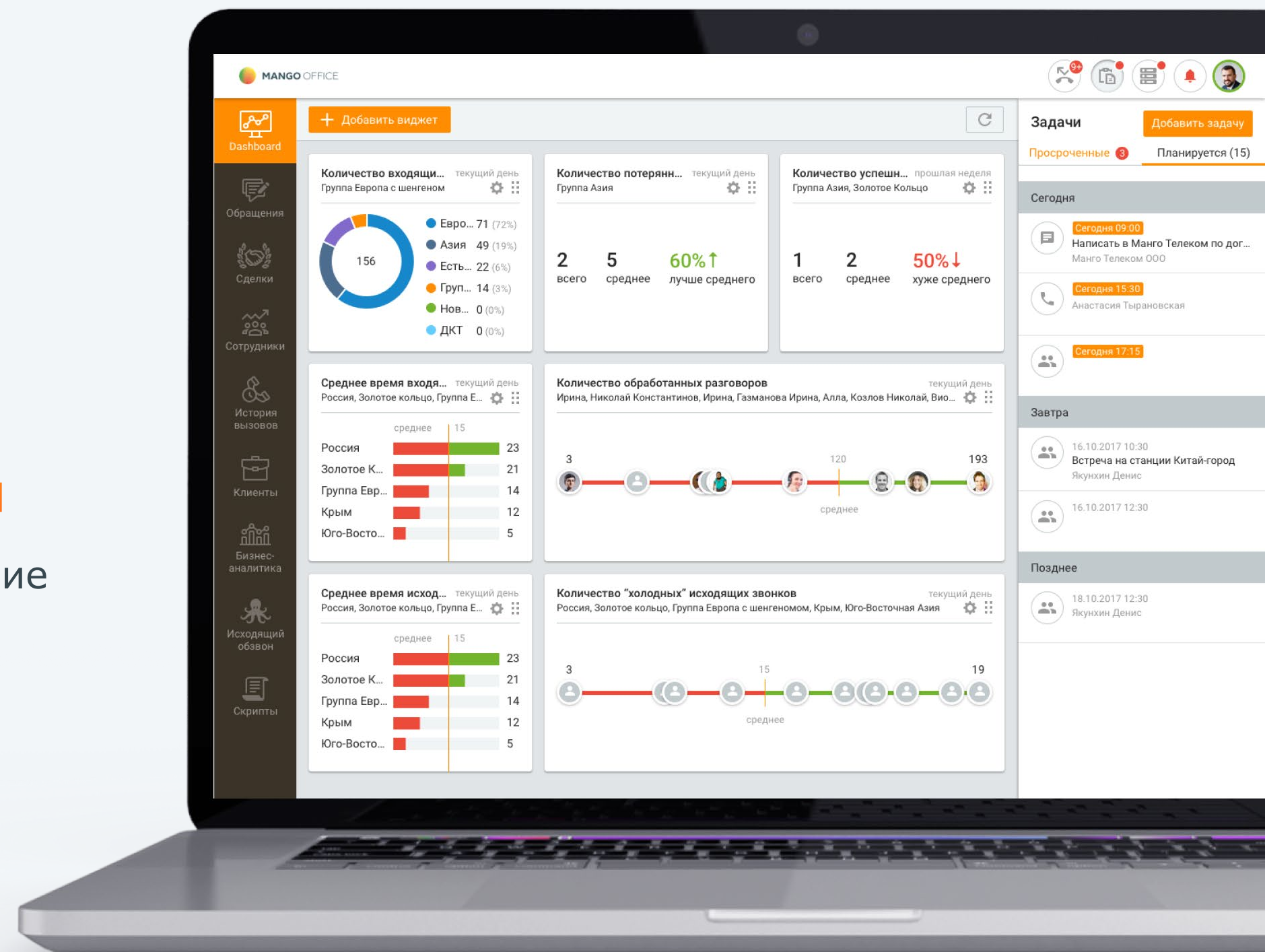
быстрее происходит вовлечение сотрудников в работу

на 40%

быстрее решаются вопросы пациентов

в 1,5 раза

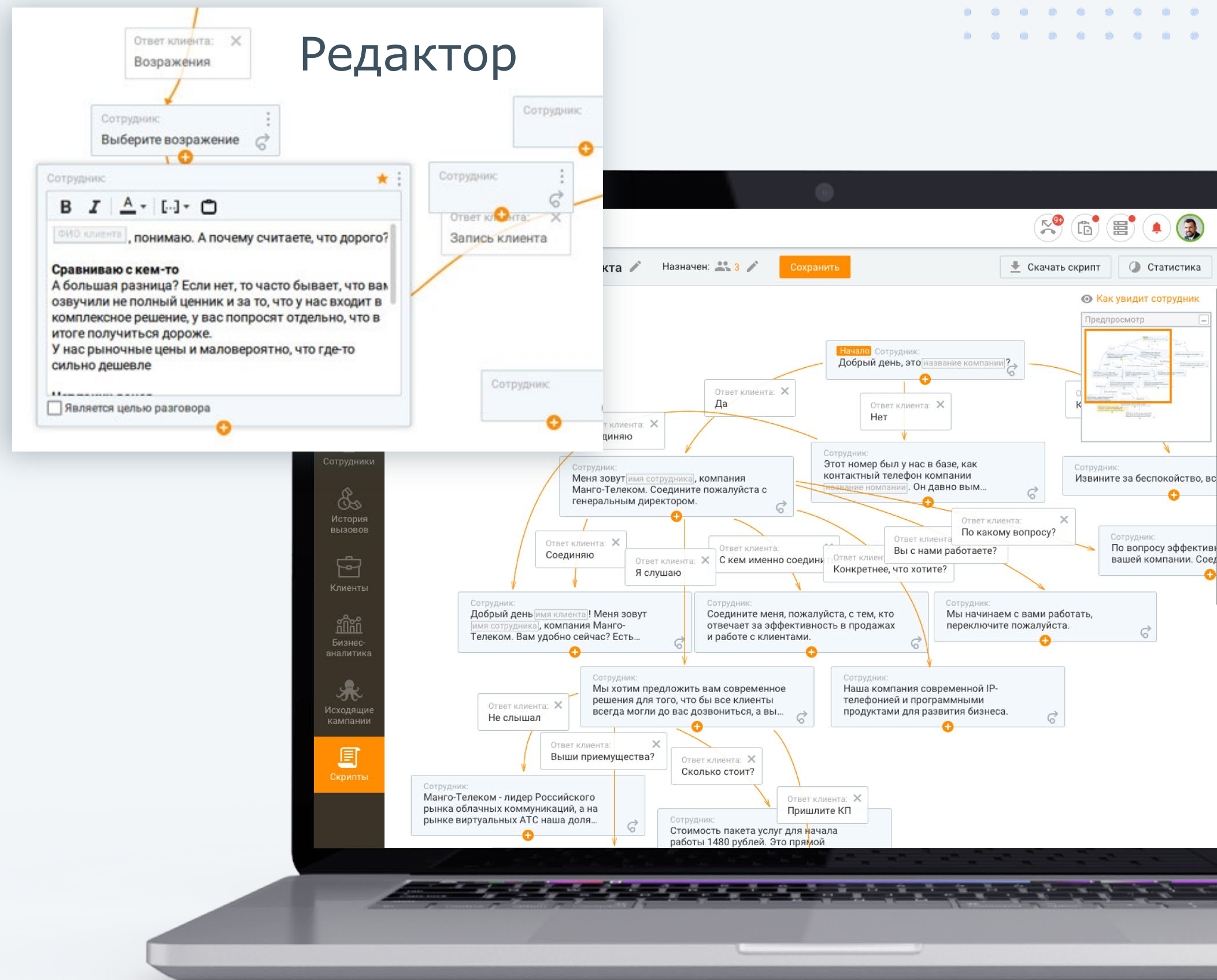
больше продаж



Инструменты решения:

Скрипты разговоров

- Удобный визуальный редактор для создания скриптов любой сложности
- Прохождение скрипта и управление разговором из одного окна
- Синхронное прослушивание записи разговора и просмотр скрипта
- Сравнение нескольких версий одного скрипта для оценки эффективности



Инструменты решения:

Контроль качества

Эффективному бизнесу необходимо прослушивать не менее - 30% звонков

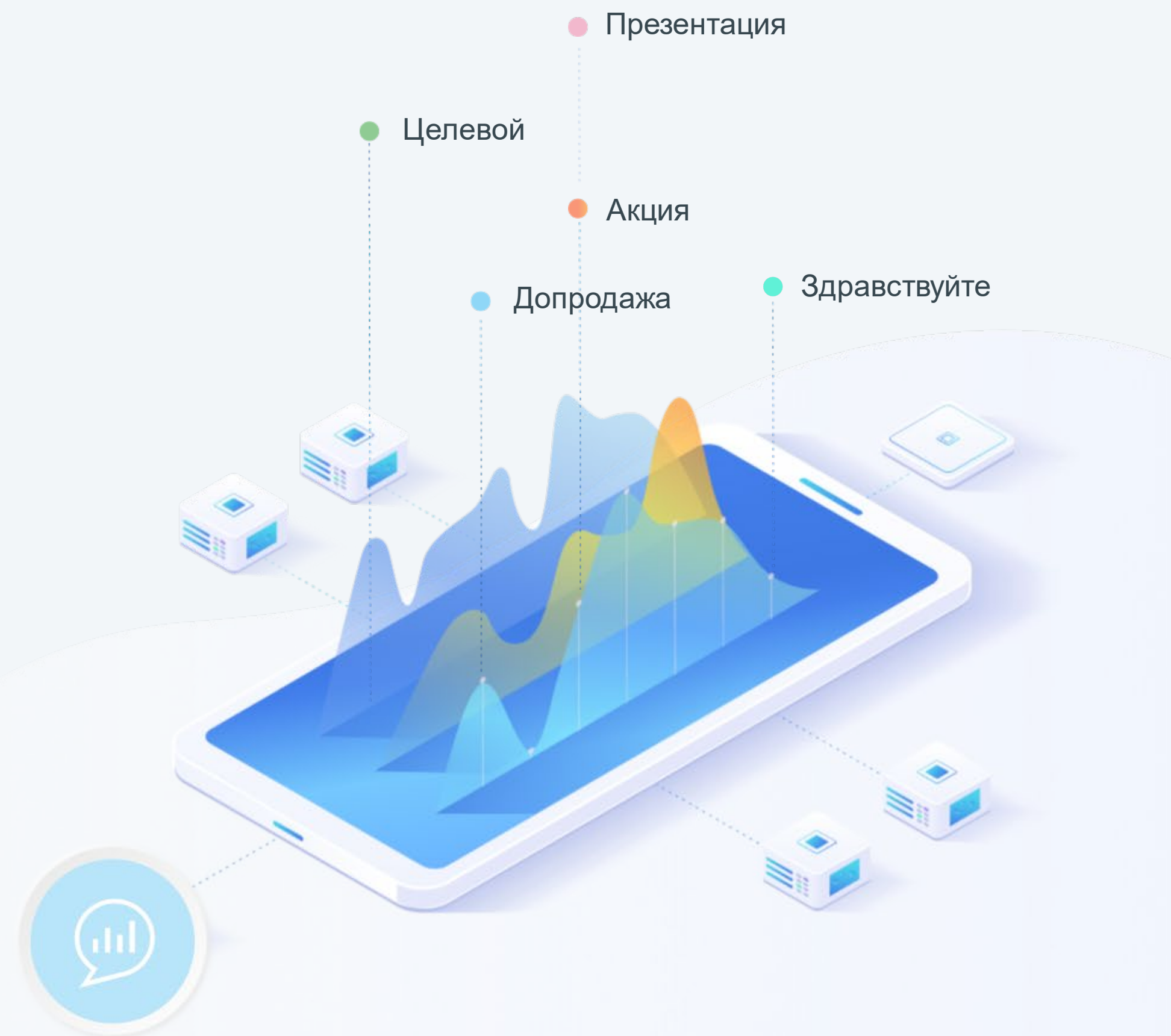
Суфлирование

Речевая аналитика

Оценка по чек-листам

Речевая аналитика MANGO OFFICE

- Расшифровка и автоматический анализ 100% звонков
- Оценка качества по 12 параметрам
- Визуальные отчеты по каждому сотруднику
- Мгновенные оповещения о проблемах с клиентом



Инструменты решения:

Голосовой робот-сотрудник

- Робот доступен 24/7, записать на приём, подтвердить, отменить, узнать состояние записи можно в любой момент
- Робот избавляет клиентов от долгого ожидания на линии или поиска информации оператором
- Робот напоминает о записи, об акциях и скидках
- Робот проводит оценку удовлетворенности пациента после посещения медицинского центра



Инструменты решения:

Интеграция с МИС

Интеграция MANGO OFFICE с МИС позволяет:

- Сокращение времени обработки обращений (заведение нового пациента, запись к врачу, идентификация действующей базы пациентов)
- Звонок пациенту в один клик
- Повышение уровня клиентского сервиса (Обращение к пациенту по Ф.И.О, история посещения пациента медицинского центра)



Анамнез «пациента» ДНКОМ



Диагноз: Неконтролируемая потеря обращений и затемнение в работе сотрудников с мигренью и чрезмерной утомляемостью у руководства.

Курс лечения:

- Оптимизировать время ожидания на линии
- Сократить количество пропущенных звонков
- Создать оценку работы операторов
- Создать единую платформу для приема и записи звонков
- Распределить нагрузку между сотрудниками
- Наладить управление очередью и скоростью обработки звонков
- Создать сохраненную историю обращений

Прописанные медикаменты:



Контакт-центр
Mango Office



Виртуальная АТС
Mango Office



Запись
разговоров



Постзвонковая
оценка

Результат:

- + На 20 % сокращены расходы на сопровождение коммуникационных сервисов
- + Увеличен поток обрабатываемых обращений в 2,5 раза — пропускная способность контакт-центра выросла
- + Сокращена доля пропущенных обращений (с 10 % до 2 %)
- + Процент потерянных обращений снижен в 5 раз, но ДНКОМ нацелен на качественную обработку всех без исключения контактов с пациентами.

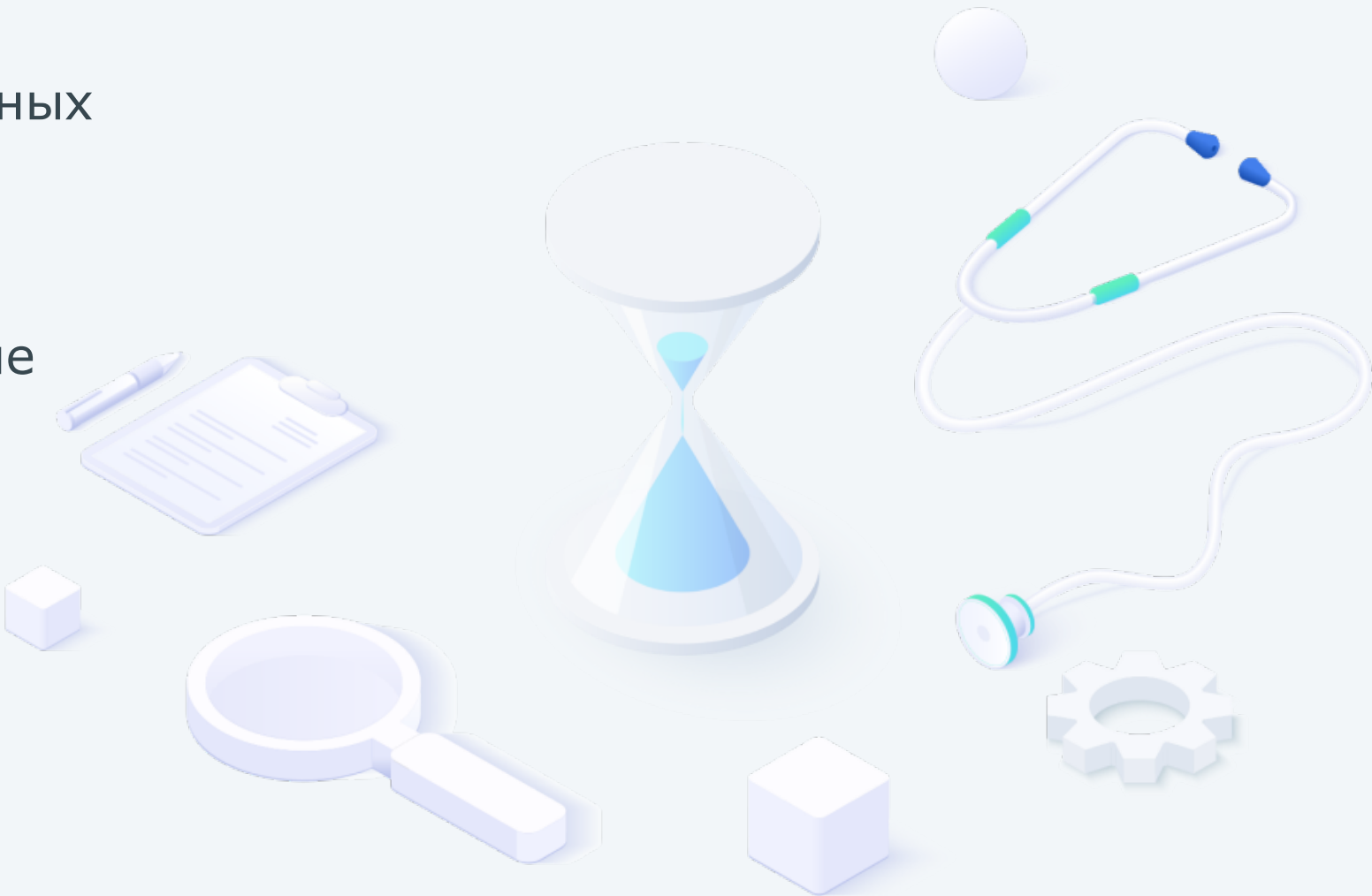
Результаты внедрения



	Пропущенных обращений (мес.)	Конверсия в запись	Воронка в визиты	Реальные посещения
Сейчас	3 600	0,6	0,8	7488
Будет	600	0,8	0,9	9072

Результат:

- ➕ на 83% сокращение количества пропущенных
- ➕ на 33% увеличение конверсии в запись
- ➕ на 13% увеличение конверсии в посещение



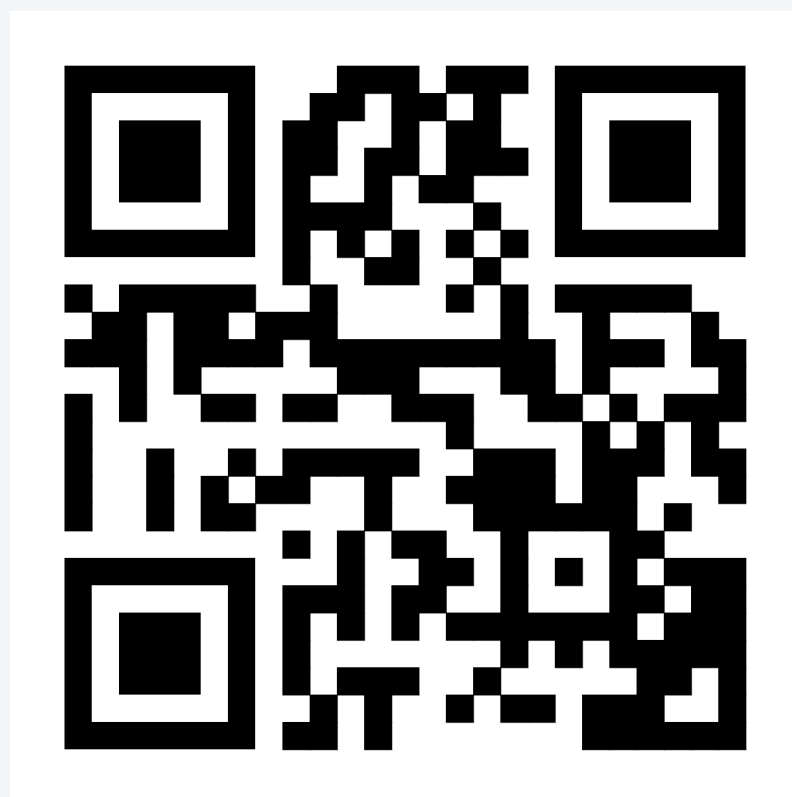


**MANGO
OFFICE**

облачные
бизнес-
коммуникации

Благодарим за внимание!

Отсканируйте QR-код и закажите
экскурсию по сервисам MANGO OFFICE



Привет, меня зовут Дарья! 😊
Я - виртуальный помощник
Чем могу помочь? 9:01

Привет! Можно записаться
на завтра к терапевту по адресу
ул. Воронова, 42? 9:03 ✓

Конечно, на 17:00 или 11:30
Вам удобно? 9:01

11:30 9:04 ✓

Пожалуйста, для записи
напишите, Ваши ФИО
и телефон ... 9:04

Хорошего дня!
Всегда для вас на связи,
виртуальный помощник
Дарья 😊 9:04



mango-office.ru



*8005