



MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



Цифровизация коммуникаций в клинике: от проблем к результатам.

Кейс «Рэмси Диагностика»



Александр Ледовский

Управляющий директор



О компании «Рэмси Диагностика»



Сеть экспертных диагностических центров, открытых в России в 2014 году австралийским бизнесменом и основателем сети госпиталей Ramsay Healthcare Полом Рэмси.

Сеть клиник включает в себя 4 центра высокотехнологичной диагностики в Москве и Санкт-Петербурге. Мы предоставляем услуги по МРТ- и КТ-диагностике, УЗИ, лабораторной диагностике, телемедицине, клиническим исследованиям.

Также у нас есть онкодиагностика, one-stop маммологическая и check-up клиники. Одно из первых учреждений, где внедряют все современные каналы коммуникации с клиентами.

4

Центра экспертной диагностики

>2000

Врачей, страховых компаний, клиник, доверяют нам своих пациентов

98,4%

Уровень достоверности заключений

92%

Уровень NPS

435 000+

Исследований с 2014г.

>1ТБ

Новых цифровых данных ежемесячно

Customer journey (CJ) – цифровой путь пациента

Коммуникация до обследования

Мессенджеры (~1150 обращений в месяц) и звонки (~12 000 звонков в месяц)
Преимущественно работа с живыми операторами

Коммуникация после обследования

1. Личный кабинет на сайте (вопрос врачу)
2. Сбор обратной связи
3. Коммуникации по итогам внутреннего аудита

Запись на услугу

1. Виджет онлайн-записи
2. Форма обратной связи
3. IT-интеграция с бизнес-процессами

Поиск услуги

Digital-marketing (SEO, SMM, PPC)

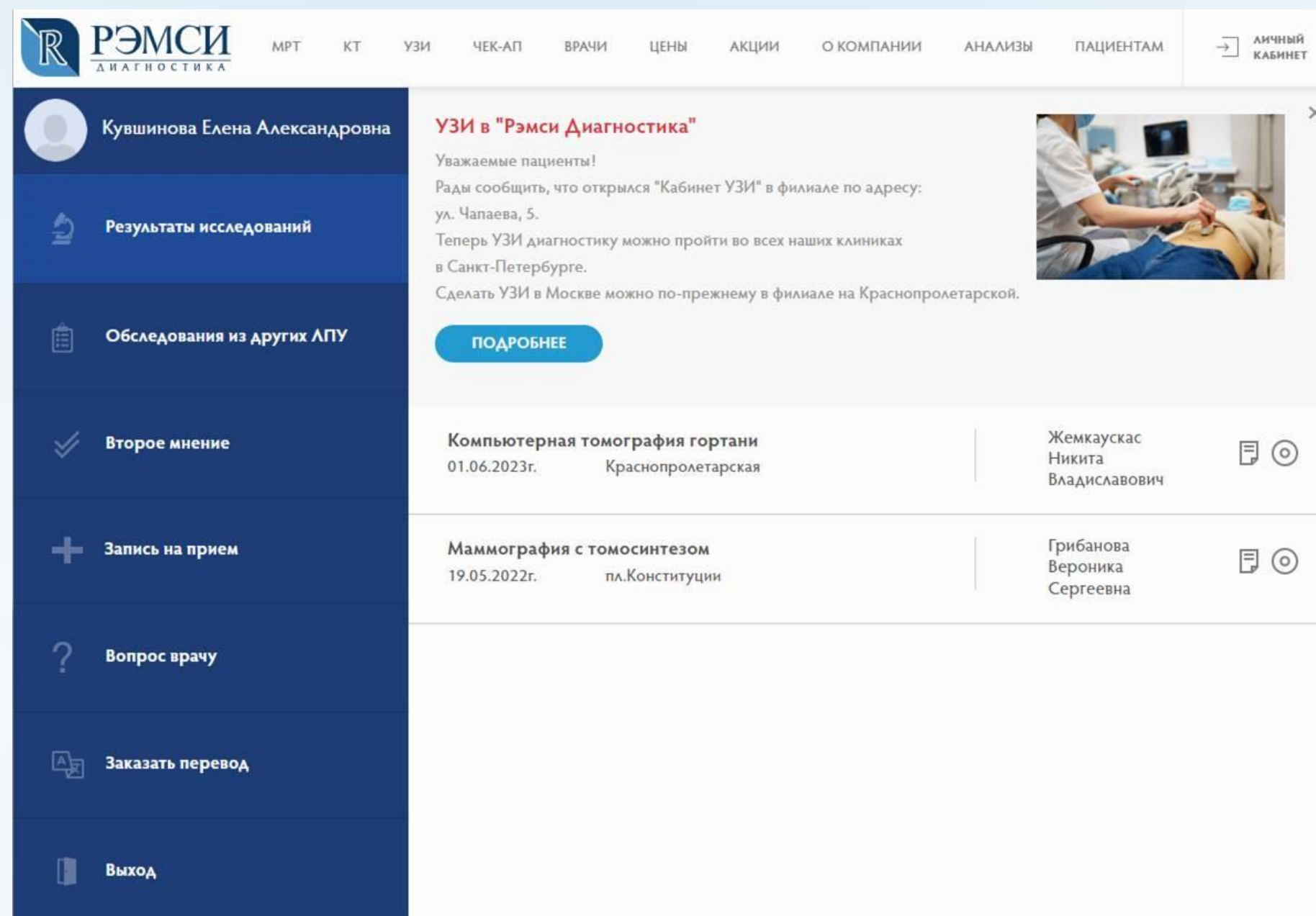
Инструменты коммуникации с пациентами

- ✓ Личный кабинет на сайте
- ✓ Мессенджеры
- ✓ Чат-боты + голосовые помощники*
- ✓ Социальные сети
- ✓ Онлайн-запись и онлайн-формы на сайте
- ✓ Колл-центр
- ✓ Телемедицинские консультации
- ✓ Сервис по сбору отзывов



Преимущества личного кабинета пациента

- ✓ Доступ, хранение, загрузка и пересылка исследований и протоколов описаний 24/7/365 из любой точки мира
- ✓ Онлайн-хранение медицинской истории пациента из сторонних ЛПУ
- ✓ Безопасное хранение всех протоколов и результатов исследований
- ✓ Возможность наблюдения за состоянием пациента в динамике
- ✓ Отправить ссылку для загрузки исследования нескольким специалистам одновременно в любую точку мира
- ✓ Задать вопрос врачу, проводившему исследование
- ✓ Написать письмо руководству компании



The screenshot shows the patient portal interface for RЭМСИ ДИАГНОСТИКА. The top navigation bar includes links for MRТ, КТ, УЗИ, ЧЕК-АП, ВРАЧИ, ЦЕНЫ, АКЦИИ, О КОМПАНИИ, АНАЛИЗЫ, ПАЦИЕНТАМ, and ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ. The user profile is identified as Кувшинова Елена Александровна. The main content area features a notification titled "УЗИ в 'Рэмси Диагностика'" with a sub-header "Уважаемые пациенты!" and text announcing the opening of a new ultrasound clinic at ul. Чапаева, 5. Below the notification is a "ПОДРОБНЕЕ" button. A table of medical history entries is visible, including "Компьютерная томография гортани" (01.06.2023г., Краснопролетарская) by Жемкаускас Никита Владиславович and "Маммография с томосинтезом" (19.05.2022г., пл.Конституции) by Грибанова Вероника Сергеевна. The left sidebar contains menu items: Результаты исследований, Обследования из других ЛПУ, Второе мнение, Запись на прием, Вопрос врачу, Заказать перевод, and Выход.

Ключевые трудности цифровизации коммуникаций

- ✓ Многообразиие сервисов и платформ
- ✓ Интеграция с МИС и между собой
- ✓ Дороговизна качественных решений для небольших и средних клиник
- ✓ Ограниченность функционала отдельных сервисов в комплексных решениях
- ✓ Высокие организационные издержки по управлению коммуникациями

«Дьявол в деталях»:

- ✓ Архитектура ИТ среды
- ✓ Удобство для пользователей
- ✓ Управление для менеджмента и прозрачность данных



Развитие медицинских услуг

ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ

- ✓ С 2021 года появились **новые продукты**, которые потребовали изменений в колл-центре и в технологиях продаж
- ✓ **Открытие новых направлений:** онкодиагностика, центр маммологии, чек-апы клиники



Драйвер инноваций – изменения продуктовой линейки

С ЧЕМ СТОЛКНУЛИСЬ:

- ✓ Появление новых продуктов привело к пересмотру процесса коммуникации между сотрудником и пациентом **с фокусом на продажи**
- ✓ **Нет инструментов для управления входящими звонками:** входящий поток звонков не распределяется на нужных операторов, нагрузка неравномерная
- ✓ **Нет контроля за работой операторов в режиме реального времени** для оперативной корректировки проблемных зон
- ✓ **Отсутствуют данные по конверсии в запись** (распределение целевых звонков)
- ✓ **Нет инструментов удобной информационной поддержки операторов** для сложных услуг
- ✓ В связи с увеличением объема услуг **увеличилось количество звонков, текстовых обращений и средняя продолжительность звонка**
- ✓ **Голосовые и текстовые обращения принимаются в разных приложениях** без возможности сквозного контроля показателей по качеству обслуживания
- ✓ **Нет инструментов для сквозного управления маршрутом пациента:** лид, запись на прием, подтверждение записи, оценка качества обслуживания

ПОИСК НОВОЙ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ КОЛЛ-ЦЕНТРА!

Критерии выбора и почему остановились на MANGO OFFICE

- ✓ Интуитивно понятный интерфейс для пользователей и простота внедрения
- ✓ Платформа хорошо подходит для территориально-распределенной структуры колл-центра, включающей удаленных сотрудников
- ✓ Разработка базы знаний для операторов в формате «википедии»
- ✓ Устойчивая работоспособность
- ✓ Функциональность (телефония, контакт-центр, сrm, коммуникации)
- ✓ Компетенции сотрудников и вовлеченность в процесс
- ✓ Кастомизация под задачи
- ✓ Российский разработчик ПО
- ✓ Соотношение цена-качество
- ✓ Легкий доступ к тестовому контуру



База знаний контакт-центра



База знаний Рэмси Диагностика

Поиск...

/ (корень) / Чекапы / Чек-ап-маммологический-после-40-лет

ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ
User3
01.06.2023

Текущий каталог

- А) Чек Ап КЛАССИФИКАЦИЯ
- Боль в пояснице
- Гинекологическое здоровье
- Головная боль
- Забота о родителях (для ма...
- Забота о родителях (для па...
- Здоровая спина
- Маммологический до 40 лет
- Маммологический после 40...**
- Менопауза
- Моя щитовидная железа
- Моя эндокринная система
- Мужской до 40
- Мужской после 40

Маммологический после 40 лет

Чек ап маммологический после 40 лет

Тайминг	2 часа
Филиал	ПК
Стоимость	7200

Что входит

- ▶ Маммография с томосинтезом
- ▶ УЗИ молочных желез
- ▶ Консультация маммолога
- ▶ Консультация гинеколога

Кому подходит

- ▶ Для тех, кто хочет минимизировать риск развития рака молочной железы
- ▶ Для тех, чьи родственники сталкивались с раком молочной железы
- ▶ Для тех, кого беспокоит боль/дискомфорт в области молочных желез
- ▶ Для тех, кто самостоятельно обнаружил

Решения в колл-центре и текущий статус

- ✓ Создано единое **омниканальное решение**
- ✓ Возможность оперативного **управления и контроля качества** сотрудников
- ✓ Активное **использование IVR-меню** и разделение потоков звонков на исходящие, техническую поддержку, запись на прием
- ✓ Появилась **возможность** в режиме онлайн **отслеживать метрики** выполнения сотрудниками KPI
- ✓ **Сокращение времени ответа клиентам**, разгрузка операторов (равномерное распределение звонков), оперативное отслеживание очереди звонков, быстрое переключение операторов на другие линии. Возможность приоритизации линий для оператора.
- ✓ **Увеличение лояльности к клинике** благодаря росту экспертности операторов
- ✓ **Повышение мотивации сотрудников** с помощью внедрения дашборда (ежедневная статистика)



Результаты

на **33%**

увеличение количества
принятых звонков с
первого раза

на **237%**

сокращение количества
пропущенных звонков

70%

конверсия из
обращения в запись

0:04

Время ожидания
звонка при записи
на прием

+39,8%

рост количества услуг





MANGO
OFFICE

облачные
бизнес-
коммуникации



Благодарим за внимание!



Александр Ледовский

Управляющий директор

