MANGO OFFICE | облачные бизнес-коммуникации

Развиваем медицинский бизнес:

как найти подходящее решение

Александр Воронкин
Руководитель направления комплексных решений MANGO OFFICE

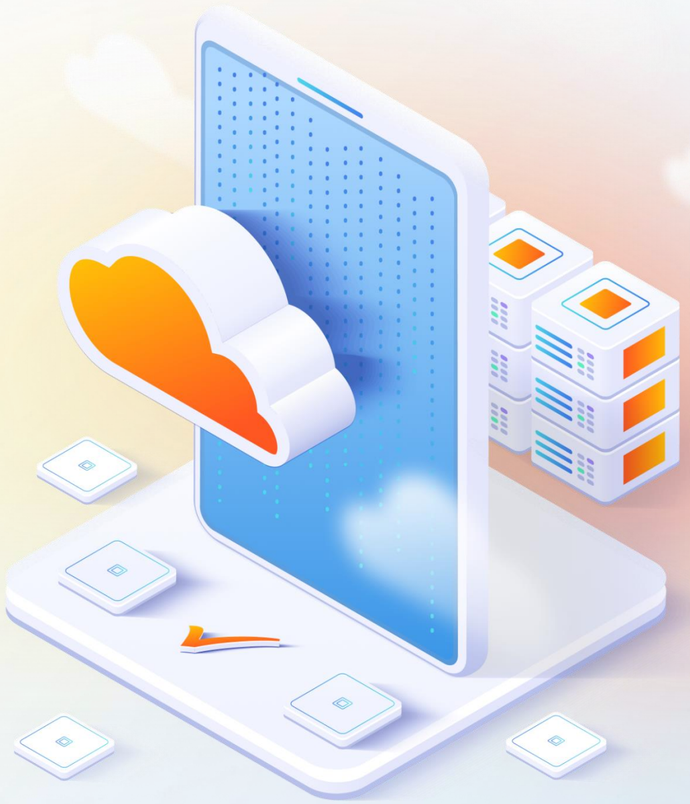
MANGO OFFICE – лидер рынка виртуальных АТС в России

60 000
Компаний-клиентов
по всей России

500 000
пользователей

100
городов в России

4 млн.
звонков в сутки совершают
наши клиенты



22 года

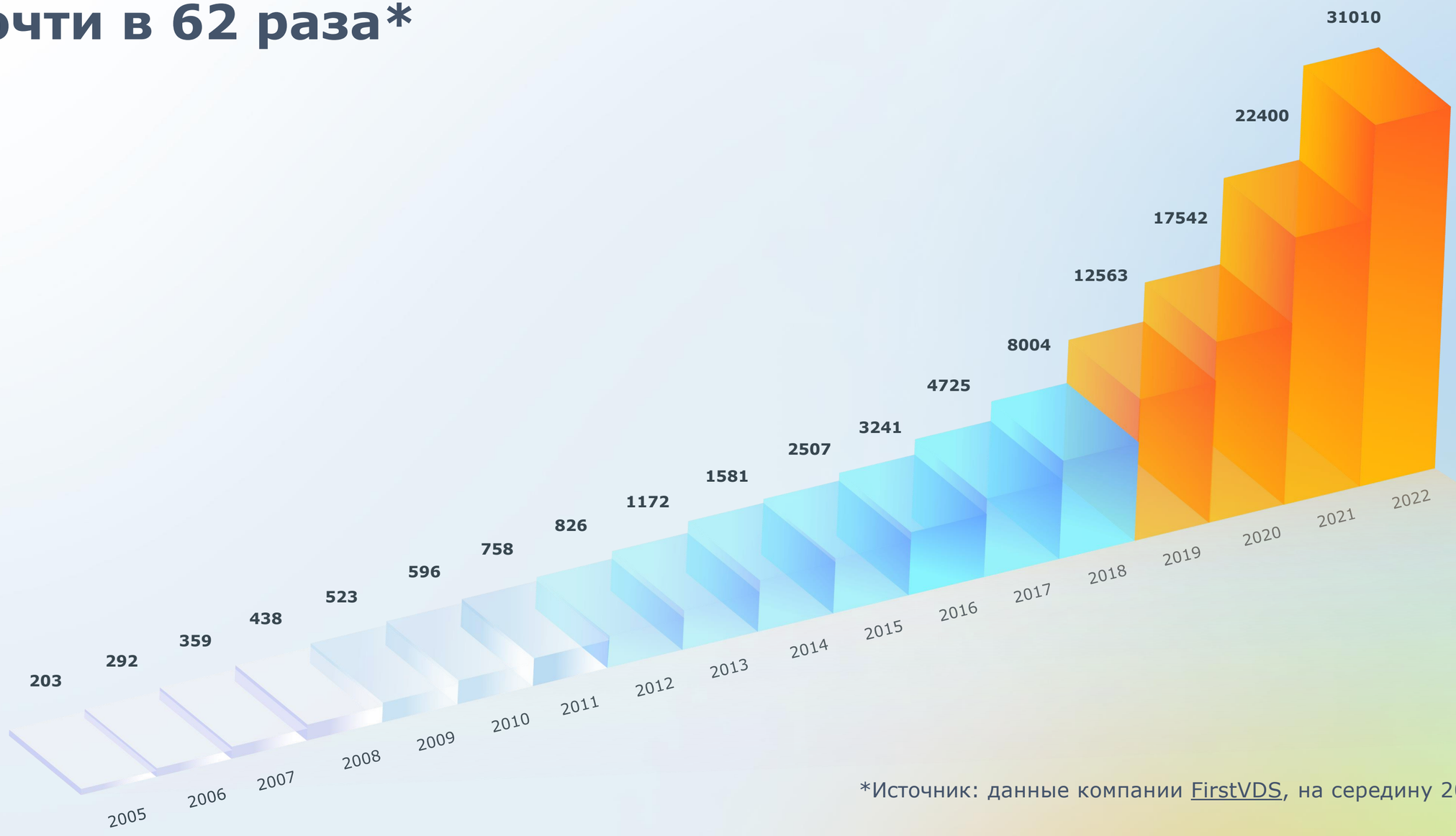
Tier III
дата-центры
корпоративного уровня

99,9%
уровень отказоустойчивости

24
дата-центры
по всей России

Российское ПО
включено в реестр программного обеспечения

За 15 лет количество случаев внедрения ИИ в медицинские процессы выросло почти в 62 раза*



*Источник: данные компании FirstVDS, на середину 2020 года

MANGO
OFFICE
Виртуальная АТС
Роботы
Речевая аналитика
Гибридное облако
Контроль качества
WalleBoard
Контакт-центр

Какие задачи решает Голосовой робот?

ПРОДАЖИ

- Прием 100% звонков
- Консультирование клиентов
- Оповещение об акциях
- Холодные продажи

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

- Уведомление о платеже
- Оценка качества обслуживания
- Подтверждение записи

ПОМОЩЬ СОТРУДНИКАМ

- Автоматические ответы на вопросы сотрудников
- Уведомление о внутреннем порядке
- Уведомление о сроках предоставления документов
- Уведомление о предоставлении отпуска

Голосовые помощники / чат-бот

- Робот доступен 24/7, 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

Интеграция с МИС Инфоклиника

Роботы не вместо, а в помощь

- Обработка пациентов, у которых несколько записей к врачу в ближайшие дни

- Доработка новых условий сбора записей для обзвона
  Например: обзванивать пациентов к определенному врачу/ отдельно с ДМС/ отдельно с ОМС

Стандарты отрасли

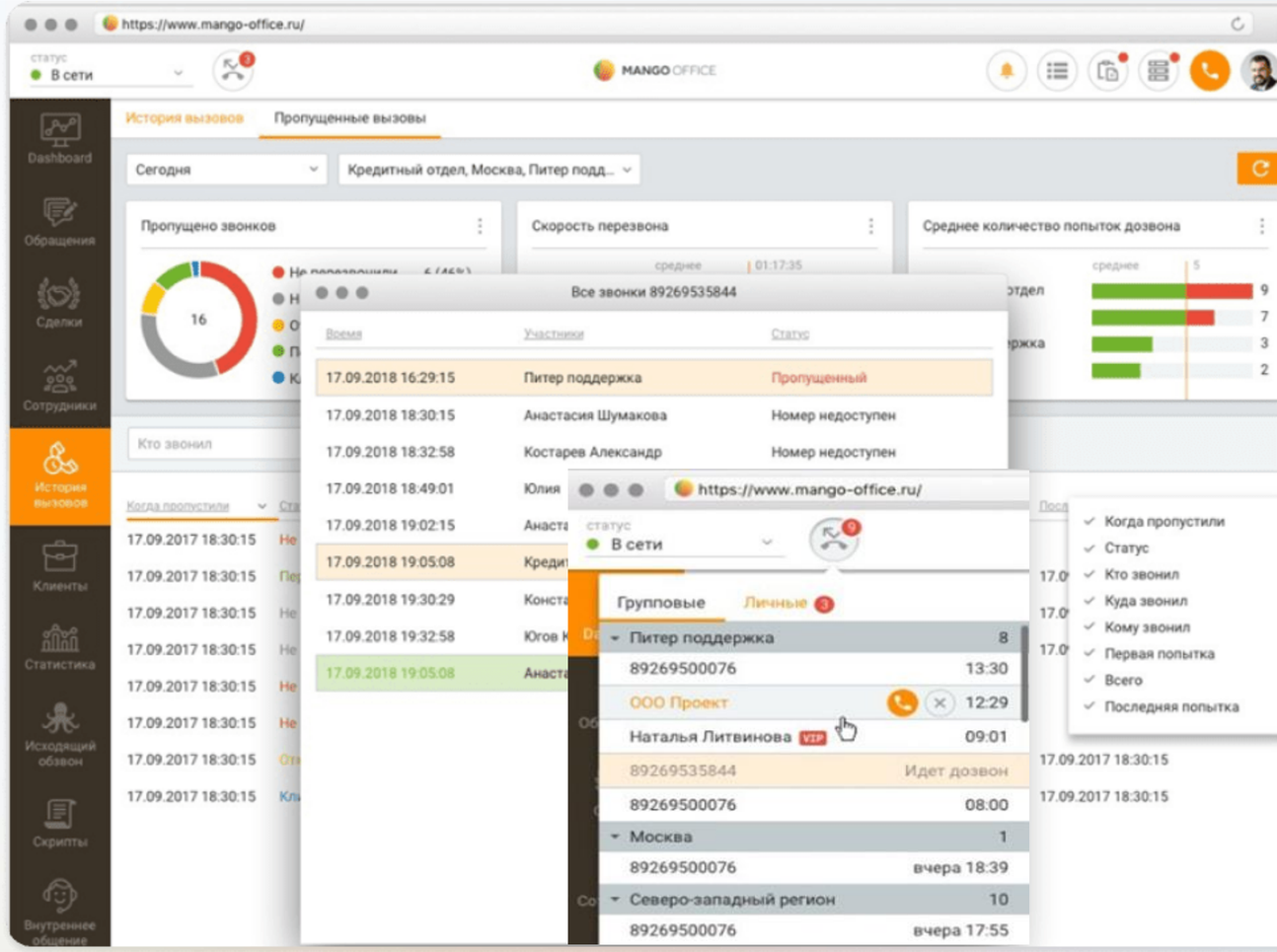
- Обработка обращений из разных каналов в **едином окне**: звонки, заявки, мессенджеры
- Применение автоматического обзвона для подтверждения **записи на прием**
- **Автоматизация** рутинных процессов сотрудников (напоминание о записи на прием; подтверждение записи за день или в день приема; SMS-рассылки)
- **Контроль качества** всех коммуникаций и средней скорости ответа каждому пациенту
- **Запись звонков**
- **Телемедицина** — 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. Современные российские цифровые технологии обеспечивают медучреждениям стабильность и независимость работы.

Профессиональный КЦ без капитальных затрат

Ни одного пропущенного вызова

- Мониторинг очереди и контроль всех метрических показателей (SL, средняя скорость ответа и т.д.)
- Уведомления о всех пропущенных вызовах
- Контроль пропущенных вызовов, по которым перезвонили и по которым нужно перезвонить
- Руководитель оценивает сотрудников по скорости перезвона и количеству попыток



Кейс №1

Многопрофильный медицинский центр
Коллцентр на 60 операторов
145 000 звонков в месяц

Нужно было:

- Замена железной АТС, повышение гибкости системы
- Решение проблемы нагрузки системы
  и большой очереди звонков
- Получение статистики по звонкам: потеря, пропущенные, время ожидания и т.п.
- Внедрить прозрачный инструмент руководителям для оценки загруженности операторов

Реализовано:

- Внедрение ВАТС с настройкой умного распределения по группам
- Статистика по всем поступившим звонкам, отчёты направляются напрямую руководителям
- Интеграция с МИС для сохранения истории обращений пациентов
- Запись звонков и суфлирование – для обучения новых операторов

ВАТС

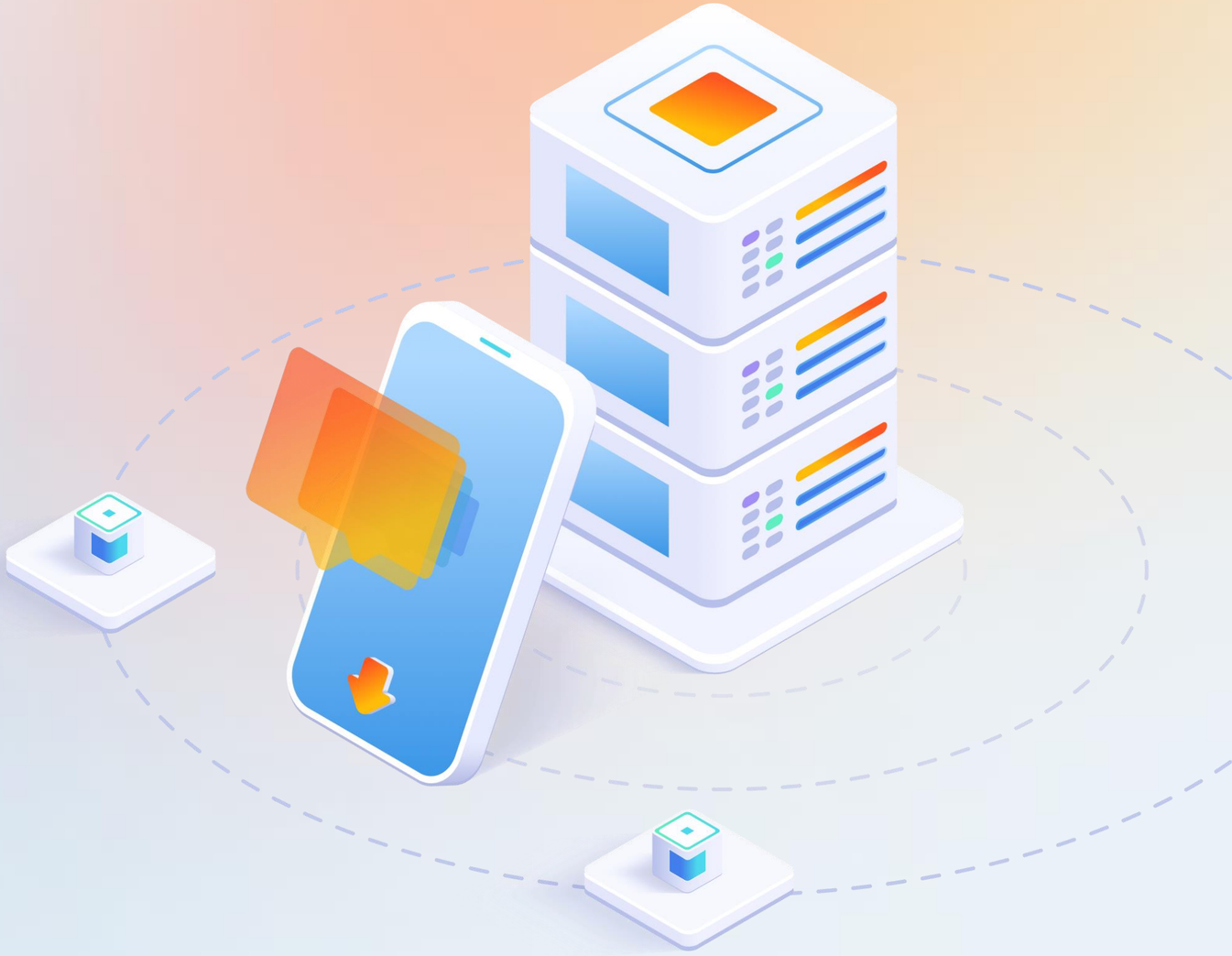
Интеграция

Контакт-центр

MANGO OFFICE | облачные бизнес-коммуникации

Спасибо за внимание!

Александр Воронкин

Руководитель направления
комплексных решений MANGO OFFICE

Готовы продолжить диалог и разобрать ваш кейс