



мать и дитя

ГРУППА КОМПАНИЙ

Современное значение CRM систем в управлении клиентским опытом

Директор по сервису Сафонова Мария
Анатольевна

САМАРА, 2024



Цифровизация бизнеса – современный тренд в управлении клиентским опытом

CRM системы — программы для автоматизации:

- оперативного взаимодействия с пациентом
- управления продажами
- сбора статистических данных

Digital services - цифровые сервисы. К ним может относиться практически все, что связано с современными IT технологиями



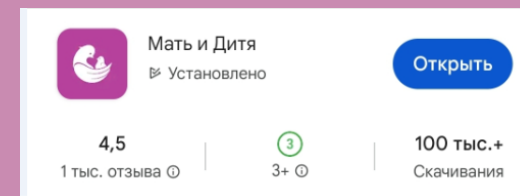


В «Мать и дитя ИДК» для взаимодействия с пациентами используются:

1. **Мобильные приложения** (для пациента и врача)
2. Платформа on-line консультаций врача **Доктис**
3. Цифровой канал общения с пациентами через мессенджеры **Edna**
4. Система управление call-центром **Asternic**
5. CRM система **Битрикс 24** (для коммерческого отдела и работы с обращениями)

Мобильное приложение для пациента (МП)

- 22% пациентов записываются через МП. Это 82 083 пациентов\год = 225 пациентов/день
- 95% медицинских услуг представлено в МП для записи
- Личный кабинет
- Дневники приема, анализы
- Подготовка, цены
- Акции
- Оценка приема
- Выставление счетов и пополнение контрактов
- Справка в налоговую

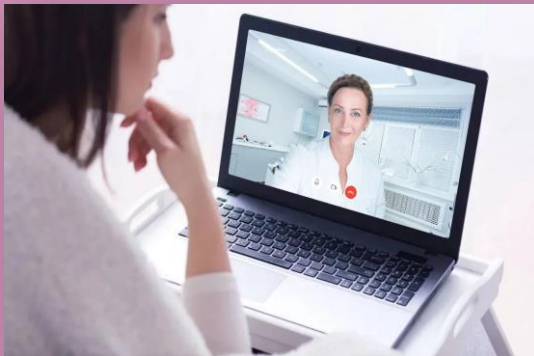


Мобильное приложение для врача (МП)

- Врач видит свое расписание
- Может добавить пациента требующего особого внимания в Избранное
- Видит историю болезни пациента, протоколы приема, анализы
- Может сделать звонок пациенту из приложения

The image shows the login screen of a mobile application. At the top, there is a logo consisting of a blue circle with a white silhouette of a mother holding a child, with the text 'мать и дитя' in blue and 'врач' in a smaller blue font below it. Below the logo is the word 'Вход' (Login) in bold black text. There are two input fields: the first is labeled 'Телефон' (Phone) and contains the number '+7 (987) 153-90-50'; the second is labeled 'Пароль' (Password) and contains seven dots. To the right of the password field is a small eye icon. Below the input fields are two buttons: a blue button with white text 'ЗАБЫЛ ПАРОЛЬ' (Forgot Password) and a dark blue button with white text 'ДАЛЕЕ' (Next). At the bottom, there is a small line of text: 'Продолжая, вы соглашаетесь с Правилами использования сервиса и Политикой конфиденциальности' (By continuing, you agree to the Terms of use of the service and the Policy of confidentiality) followed by 'Версия приложения 1.13' (App version 1.13).

Доктис. Платформа для онлайн-консультаций с врачом



Совместный проект Доктис и ГК «Мать и дитя»

ДОКТИС

[Записаться](#)

[Анализы](#)

[Продукты](#) ▾

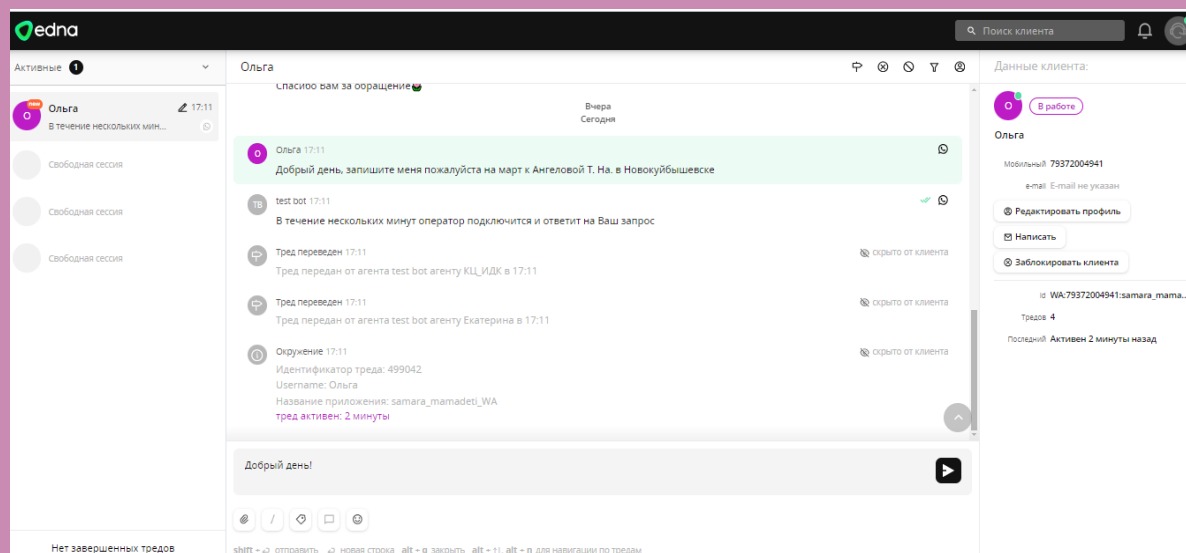
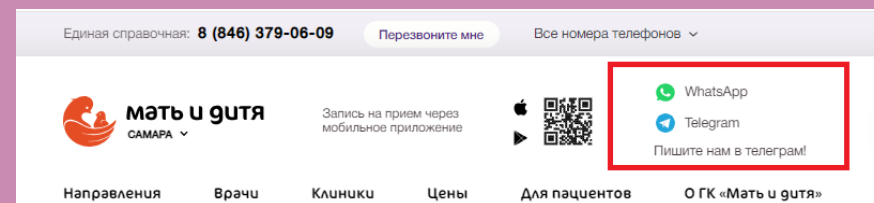
*интеграция с расписанием ИДК

Преимущества платформы:

-  Нужный доктор не выходя из дома
-  Специалисты узкого профиля
-  Консультации 24/7 в чате, телефону и видеосвязи
-  Бесплатная консультация у дежурных терапевтов, педиатров и акушеров-гинекологов

EDNA - цифровой канал для общения с пациентами

- Цель: запись на прием и информация об услугах через мессенджеры (в основном «новые» пациенты)
- 27 023 обращения в 2023 году = 90 чатов/день
- полная аналитика нагрузки, пикового времени поступления чатов, времени обработки и времени ожидания ответа оператора
- контроль переписки в чате, оценка работы оператора.



Asternic - программный сервис, по управлению call-центром

500 000

звонков/год

- авто-встройка упущенных во входящую ветку
- контроль интенсивности и дисциплины работы операторов
- статистика (количество входящего, принятого и упущенного трафика, пики нагрузки, время ожидания ответа оператора, очередь)
- экспорт содержимого отчетных файлов в формат PDF или CSV (Excel).

Agent Status								ASTERNIC 🇷🇺 Call Center Stats	
Queue	Agent	State	Duration	Caller ID	Queue	Penalty	Last in Call	Calls	Actions
45386	45404	Busy	00:01:04		45390	0	02 min. ago	0	
45386	45408	Ringing	00:00:00		45390	0	00 min. ago	2	
45386	45410	Busy	00:00:33		45390	0	00 min. ago	0	
45386	45411	Busy	00:00:44		45390	0	00 min. ago	3	
45386	45414	Outbound Call	00:03:32			0	03 min. ago	2	
45386	45426	Busy	00:00:28		45390	0	00 min. ago	4	
45386	45402	Busy	00:01:25		45390	0	02 min. ago	0	
45386	45407	🕒 Not in use	00:00:00			0	10 min. ago	1	
45386	45413	🕒 Not in use	00:00:00			0	00 min. ago	3	

NPS_CSAT. Индексы удовлетворенности

NPS – готовность рекомендовать
CSAT – удовлетворенность услугой

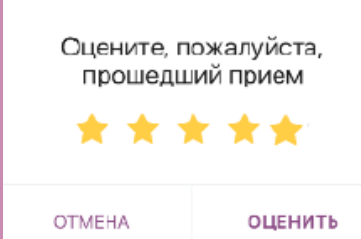


<https://www.npscalculator.com>

Показатель	2015 год	2023 год	Дельта
Количество анкет	1924 ручной сбор	9 622 авто (11% приема, МП)	x5
CSAT	95%	99%	+4%
NPS	83%	94%	+11%

CSAT_критерии оценки:

1. Профессионализм врачей
2. Внимательность и доброжелательность персонала
3. Удобство и доступность записи к нужному специалисту
4. Время ожидания приема и результатов тестов
5. Комфорт и удобство нашей клиники



Каналы поступления обратной связи от пациентов:

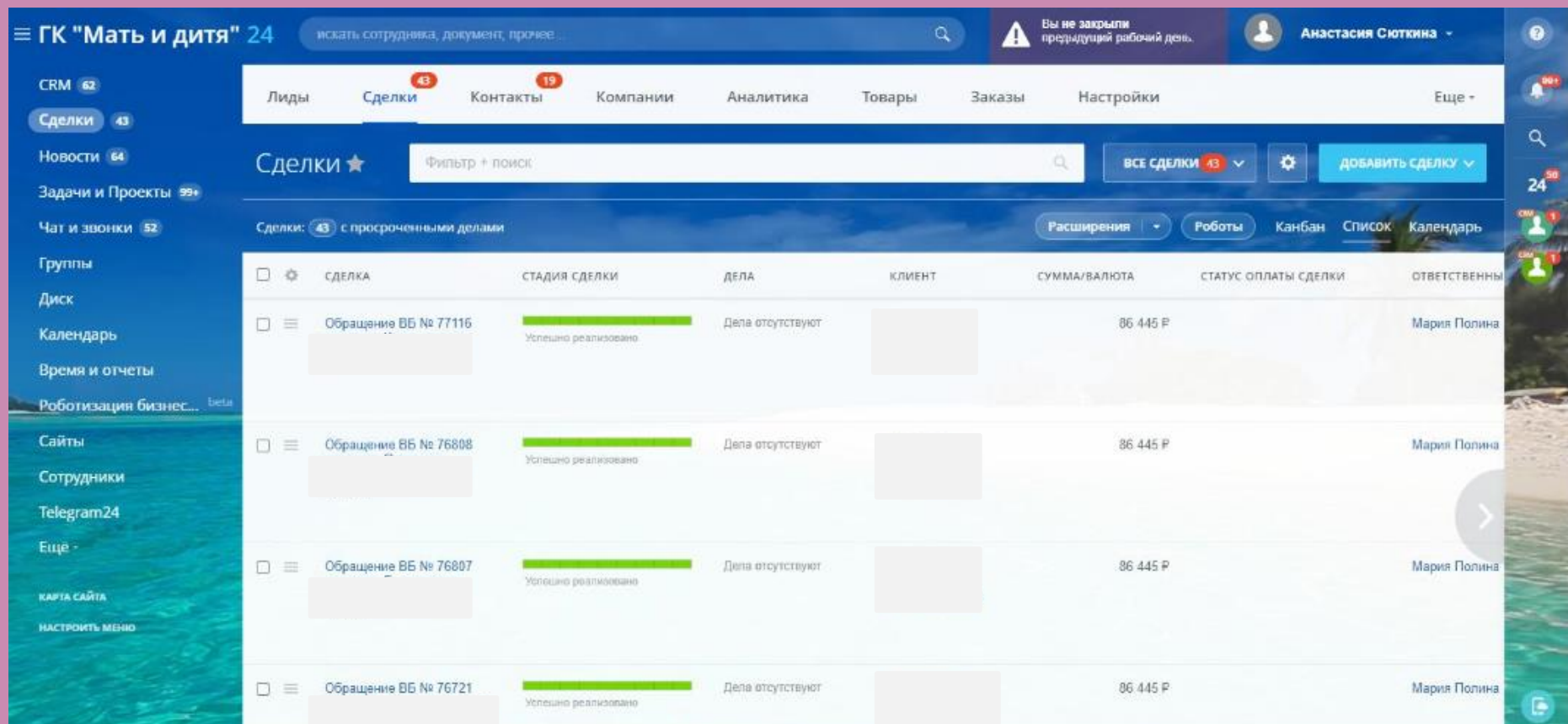
- ✓ Телефонный центр
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Мессенджеры (чат ЭДНА)
- ✓ Очно
- ✓ Сайт
- ✓ Агрегаторы (Продокторов, Zoon), геосервисы (2Гис, Яндекс), соц сети

Битрикс24[⌚]

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for the organization 'ГК "Мать и дитя" 24'. The top header includes the company name, a search bar, and the time 14:06. The left sidebar lists various CRM modules like CRM, Новости, Задачи и Проекты, and others. The main area shows a 'Сделки' (Deals) view for a specific patient case, 'Обращение № 76826 пациента МАТВЕЙ КОНОВАЛОВ'. A workflow bar indicates the stages: 'Обращение принято', 'Назначение ответственного исполнителя', 'Разбор обращения', and 'Урегулирование обращения'. Below this, a 'Бизнес-процессы' (Business Processes) section shows a status of 'Обращение урегулировано успешно' (Case resolved successfully) with a completion date of '29 февраля 2024'. On the right, there are options to add comments, wait for a call, send SMS, or email, and a 'Запланировано' (Scheduled) button.

Работа коммерческого отдела в CRM системе

- График касаний (запись на приемы, приглашение на ДОД, отправка информации на почту по запросу)



ГК "Мать и дитя" 24

искать сотрудника, документ, другое...

Вы не закрыли предыдущий рабочий день.

Анастасия Сюткина

CRM 62

Сделки 43

Новости 64

Задачи и Проекты 99+

Чат и звонки 52

Группы

Диск

Календарь

Время и отчеты

Роботизация бизнес... beta

Сайты

Сотрудники

Telegram24

Еще -

КАРТА САЙТА

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

Лиды Сделки 43 Контакты 19 Компании Аналитика Товары Заказы Настройки Еще -

Сделки ★

Фильтр + поиск

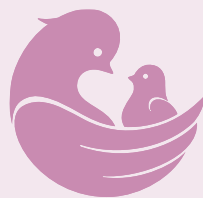
ВСЕ СДЕЛКИ 43

ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Сделки: 43 с просроченными делами

Расширения Роботы Канбан Список Календарь

☐	СДЕЛКА	СТАДИЯ СДЕЛКИ	ДЕЛА	КЛИЕНТ	СУММА/ВАЛЮТА	СТАТУС ОПЛАТЫ СДЕЛКИ	ОТВЕТСТВЕННЫ
☐	Обращение ВБ № 77116	Успешно реализовано	Дела отсутствуют		86 445 Р		Мария Полина
☐	Обращение ВБ № 76808	Успешно реализовано	Дела отсутствуют		86 445 Р		Мария Полина
☐	Обращение ВБ № 76807	Успешно реализовано	Дела отсутствуют		86 445 Р		Мария Полина
☐	Обращение ВБ № 76721	Успешно реализовано	Дела отсутствуют		86 445 Р		Мария Полина



мать и дитя

ГРУППА КОМПАНИЙ