



Внедрение сервиса информирования клиентов в медклиниках



www.ivatele.com 8 800 555 06 41





www.ivatele.com
8 800 555 06 41



“ Медицинские клиники требуют особого подхода к привлечению клиентов. Как построить прочные взаимоотношения с пациентами с учетом специфики медучреждения? Необходимо грамотно использовать разрешенные инструменты информирования и каналы связи, о которых пойдет речь в нашей презентации.



Роботизированные звонки для информирования пациентов



Статистика показывает, что **95% звонков в медицинские клиники** совершаются, чтобы задать стандартные вопросы, для ответа на которые **не требуется профильная квалификация**:

- уточнить график работы специалиста;
- вызвать врача на дом или записаться на прием;
- проконсультироваться по оформлению больничного;
- уточнить стоимость услуг и их доступность по полису ОМС.

Используя **голосовой робот для медицинских клиник**, можно **снизить нагрузку на горячую линию**, ведь 7 из 10 звонящих в медцентры задают именно типичные вопросы. Тратить на них время квалифицированных работников и даже операторов колл-центра нерационально. **Голосовой бот-менеджер полностью заменяет традиционных менеджеров первой линии**:

- принимает звонки и распознает речь;
- консультирует пациентов по часто задаваемым вопросам и прайс-листу;
- производит расшифровку ответов звонящего и заносит их в CRM при условии выполненной интеграции;
- при невозможности ответить на вопрос переводит вызов в регистратуру или к профильному специалисту.

Полезно знать: голосовой робот не зависит от загрузки, может обрабатывать тысячи вызовов одновременно, никогда не ошибается, а еще обходится дешевле колл-центра. Это делает роботизированные звонки оптимальным инструментом первой линии коммуникации медклиники с пациентом.

Подробнее об услуге



СМС-рассылка — рассказывайте о ходе лечения и не только



Подробнее об услуге



www.imatele.com 8 800 555 06 41

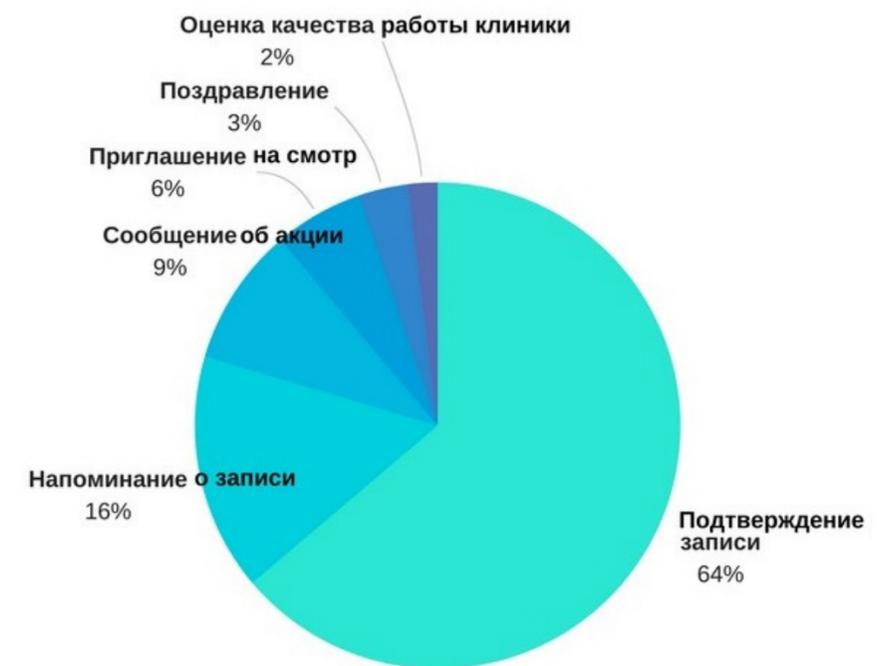
СМС-рассылка — **рассказывайте о ходе лечения и не только**. С помощью сообщений на телефон можно сообщить пациентам **о готовности анализов** или напомнить **о дате и времени приема**. Также в список популярных событий, которые чаще всего используют в **СМС-рассылках для медицинских клиник**, входят:

- подтверждение записи на прием;
- приглашение на плановый или профилактический осмотр;
- сообщение об акции (сниженная цена на прием у специалиста или исследование);
- получение обратной связи (сообщение с просьбой оценить качество работы клиники);
- поздравление с днем рождения или другим праздником (здесь можно добавить скидку на прием у специалиста или напомнить о плановом осмотре).

Дополнительно **СМС-рассылку используют** для информирования **о новых услугах** или **процедурах** в **медицинской клинике**. Еще в сообщении можно рассказать **об изменениях в графике приема пациентов** теми или иными специалистами, **оповестить об открытии филиалов** и пригласить их посетить (если добавить скидку, вероятность привлечения пациента повысится).

Комментарий эксперта: в триггерных СМС обычно используется динамический контент, где часть текста представлена в виде переменной и меняется автоматически, а другая остается постоянной. В качестве переменной может выступать имя адресата, ссылка на онлайн-запись, процент скидки.

Статистика использования триггерных смс* в клиниках **



* по данным сервиса Клиника онлайн
** среди косметологических и стоматологических клиник



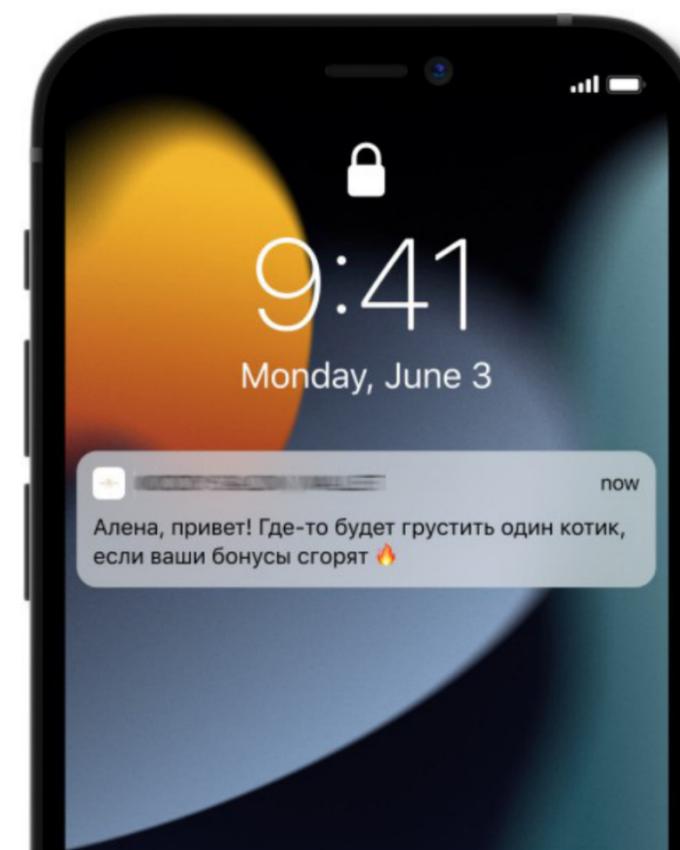
Внедряем PUSH-уведомления для мгновенных уведомлений



Пуш-уведомления — это **мгновенные сообщения**, которые **приложение отправляет на телефон или планшет**, где установлено приложение медицинской клиники. Из преимуществ такого инструмента можно отметить возможность стимулировать вовлеченность пользователя, увеличить конверсию и удержать клиента.

Пуш-уведомления для медицинских клиник не имеют никаких ограничений, и с их помощью **можно сообщать важные новости, напоминать о времени приема, приглашать на консультацию и плановый осмотр, рассказывать о предстоящих консультациях врачей**, посетивших специально для приема в конкретной клинике.

Такую рассылку можно делать из собственной программы или через личный кабинет сервиса.



Подробнее об услуге





В заключение

Голосовой робот, СМС-рассылка, пуш-уведомления и ведение клиентской базы используются во всех сферах бизнеса формата B2C, в том числе в деятельности медицинских клиник. Несмотря на их специфику, перечисленные инструменты отлично зарекомендовали себя, ведь их можно использовать с учетом характерных особенностей бизнеса в медицине.

Прикладные решения можно внедрять по отдельности, но их тандем обладает гораздо большей эффективностью.

Комплексный сервис информирования поможет постоянно быть в контакте с пациентами, обеспечивать качественное обслуживание и корректировать работу с учетом получаемых аналитических данных.





Тарифы

Рекламные сообщения

Информация об акциях и скидках, спецпредложениях, мотивирует клиентов сделать покупку или заказ.

SMS Информирование

Буквенное имя
(название компании в отправителе):
Средняя стоимость 1 sms - 2,90 руб

Мобильные PUSH-уведомления

iOS, Android, Huawei: от 0,10 руб

Роботизированный звонок

Мобильные и городские России:
Стоимость 1 секунды соединение - 0,04 руб

- наш робот проговорит любой текст и позвонит вашему клиенту. В режиме разговора отправит смс с промо кодом (либо другую информацию), переведет на сотрудника для уточнения деталей, или автоматически подтвердит/отменит заказ, бронь на услуги.

Звонок 12 секунд (181 знака текста) - 0,48 руб
- Здравствуйте, Оксана. Новая услуга, в нашей клинике - экспресс анализы за 1 час! Стоимость услуги и список анализов по акции, вы сможете получить в смс, нажав на цифру 7 в телефоне.

Примечание:

Тарифы указаны за одно сообщение. Стоимость указана в рублях .

- **Буквенное имя** – название вашей компании в поле «от кого», при получении SMS. Например SPORTMASTER. Если используется общее имя отправителя, SMS клиенту будет доставляться от имени INFO, например.
- **Роботизированный звонок** - Стоимость указана за минуту соединения, с посекундной тарификацией. Включает все расходы на создание аудиофайла из текста голосовым роботом, звонок (телефония) до абонента сотовой или фиксированной связи России.
- **Ваш номер в АОН** – ваш клиент получит входящий звонок от телефонного номера вашей организации.

Сервисные сообщения

Уведомления о статусе заказа, напоминание о записи на услуги, коды регистрации и подобные сообщения.

SMS Информирование

Буквенное имя
(название компании в отправителе):
Средняя стоимость 1 sms - 2,90 руб

Цифровое имя
(номер 7 9xx xxx xx xx в отправителе):
Все операторы России (в месяц):

от - 0,75 руб за смс

Мобильные PUSH-уведомления

iOS, Android, Huawei: от 0,10 руб

Примечание:

Тарифы указаны за одно сообщение. Стоимость указана в рублях .

- **Буквенное имя** – название вашей компании в поле «от кого», при получении SMS. Например SPORTMASTER. Если используется общее имя отправителя, SMS клиенту будет доставляться от имени INFO, например.
- **Цифровое имя** – доставка сообщений от мобильного номера телефона в формате +7 9XX XXX XX XX. Доставка 95 %.
- **Роботизированный звонок** - Подключение к вашей программе как для отправки смс, мы получим текст сообщения, наш робот проговорит ваше сообщение и позвонит клиенту. Стоимость указана за минуту соединения, с посекундной тарификацией. Включает все расходы на создание аудиофайла из текста голосовым роботом, звонок (телефония) до абонента сотовой или фиксированной связи России. Подключение по протоколам SMPP, HTTP, возможна отправка из личного кабинета услуги.
- **Ваш номер в АОН** – ваш клиент получит входящий звонок от телефонного номера вашей организации.

Тарифы



www.ibatele.com
8 800 555 06 41



до 20% скидка клиентам партнеров



*Для ознакомления с полным списком партнеров, перейдите на наш сайт по ссылке ниже, или по QR-коду слева.
Ссылка в раздел "Партнеры": <https://ibatele.com/company/partners/>

Все партнеры



www.ibatele.com
8 800 555 06 41



Чтобы начать работу с сервисом, вам потребуется всего 1 час

1 >>>>>

Шаг 1

Свяжитесь с нами по телефону 8(800) 555-06-41 мы ответим на все интересующие вопросы.

2 >>>>>

Шаг 2

Подготовим и отправим вам договор, пришлем скан-копии соглашений или оформим все через ЭДО.

3 >>>>>

Шаг 3

Предоставим логин и пароль для личного кабинета, данные для подключения ваших программ.

4 >>>>>

Шаг 4

Вы пополните баланс личного кабинета на необходимую сумму для предоставления услуг.

5 >>>>>

Шаг 5

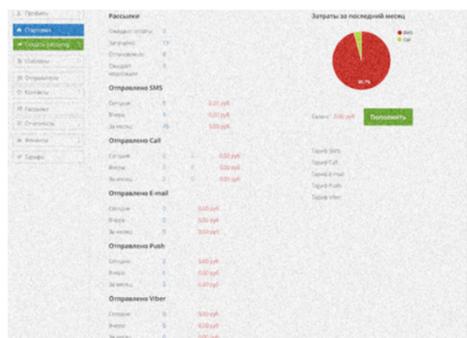
Вы запускаете информирование, сможете отслеживать статистику, корректировать стратегию, возвращать клиентов, повышать продажи

Способы работы с сервисом

Все услуги

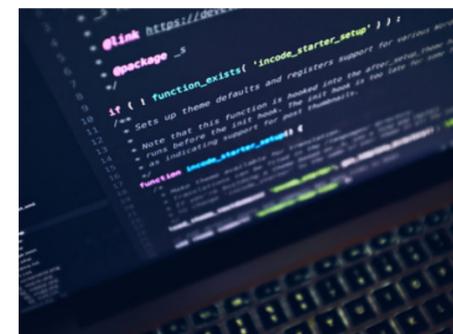


www.ibatele.com
8 800 555 06 41



Web-кабинет клиента

Личный кабинет предназначен для самостоятельной работы с сервисами клиентом. Запуск рассылок, управление шаблонами, услугами, адресной книгой, черными списками и просмотр статистики.



Подключение ваших программ

- Подключим вашу программу бесплатно
- Стандартный SMPP протокол
- API
- Разработаны бесплатные модули интеграции с сервисами и ПО. Например 1с, Битрикс24 и подобные системы.



Спасибо!

Контакты

Телефон: 8 (800) 555-06-41

Почта: abonent@ibatele.com

Сайт: www.ibatele.com

