doc+

Как повысить эффективность выездной службы с помощью IT

Дмитрий Плеханов
Сооснователь и операционный директор

docplus.ru

DOC+ – мобильная клиника

Клинике

2

года

Мы выполнили более

60 000

вызовов

В команде

300+

врачей

9,8

Средний рейтинг
врачей за все время

90%

пациентов говорят,
что посоветовали бы
doc+ своим знакомым

>50%

B2C вызовов
являются повторными

Наши партнеры – крупнейшие клиники и страховые

85% рынка ДМС Москвы

Allianz

РОСГОССТРАХ 1921

МАКС СТРАХОВАЯ ГРУППА

будь Здоров клиники компании Ингосстрах

ИНГОССТРАХ Ingosstrakh

СОГАЗ СТРАХОВАЯ ГРУППА

СОГЛАСИЕ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

лечу Сеть медицинских центров

ВСК СТРАХОВОЙ ДОМ

ВТБ СТРАХОВАНИЕ

Ренессанс страхование

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Философия DOC+

1. Операционная эффективность всех бизнес-процессов

2. Максимальное удовлетворение потребностей своих клиентов (пациентов, докторов, операторов КЦ, партнеров)

Клиентский сервис в цифрах

- **10 минут** на заполнение мед документации: врачи заполняют медицинские карты в электронном виде на планшетах в специальном приложении
- **4 часа** на доезд врача в любое время суток по Москве: система автоматически назначает врачей на вызовы, учитывая текущее географическое положение врача и локацию клиента при оптимальном количестве докторов на смене
- **2 клика** для вызова врача через мобильное приложение: система подскажет время доезда врача, в специальном чате можно заранее получить бесплатную мед консультацию
- **2 минуты** на оформление вызова по телефону: врач назначается на вызов спустя 60 секунд после начала разговора. Клиент сообщает дополнительную информацию, при этом врач уже в пути.
- **0 минут** на оформление вызовов от партнеров: вызов автоматически передается в систему через API, врач назначается автоматически

Операционная эффективность в цифрах

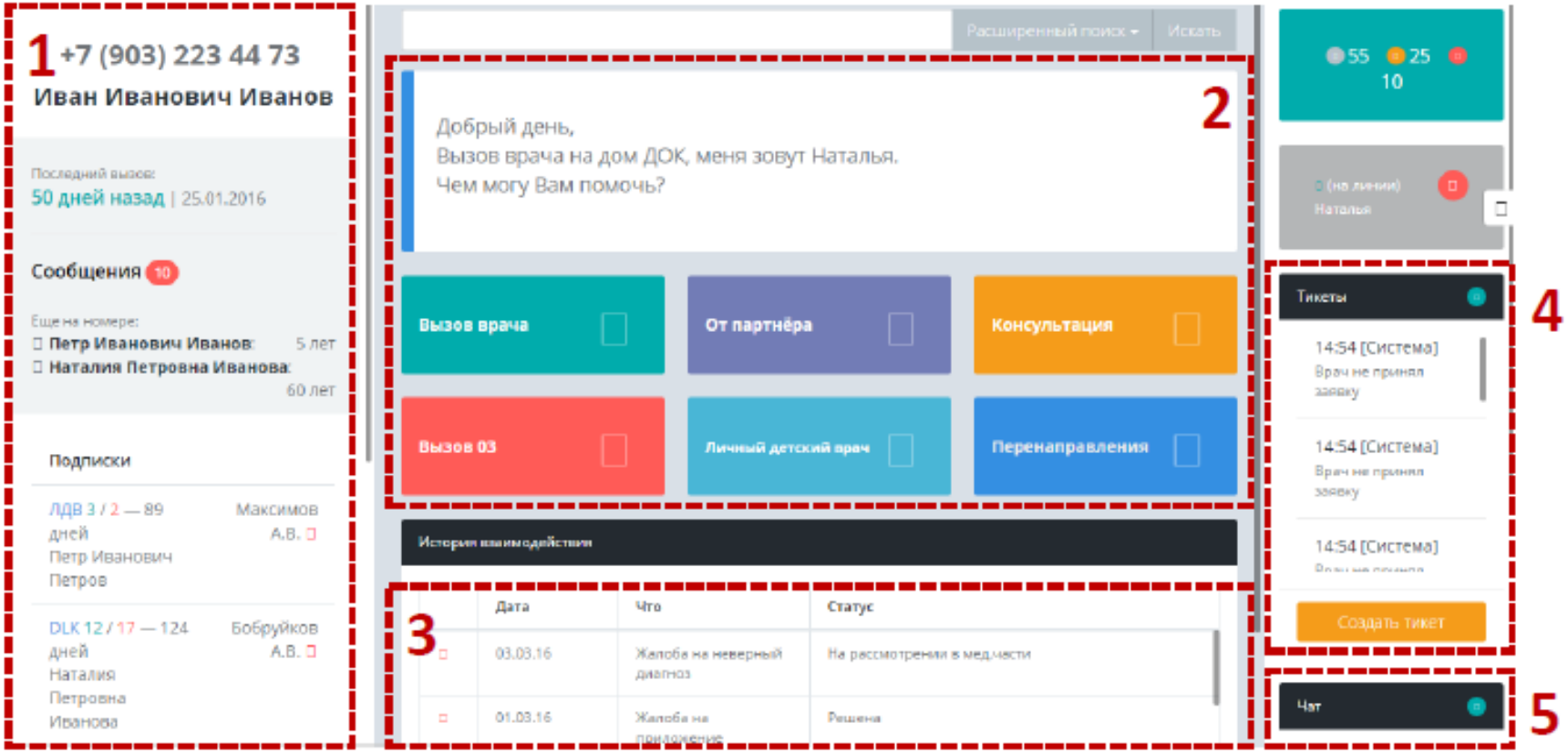
- **0 дополнительных затрат** на проверку мед документации: врачи-эксперты проводят клинико-экспертную работу онлайн в удобное время, все карты анонимизированы

- **0 дополнительных затрат** на функционирование сложной системы снабжения: система учета ЛН, документации и препаратов сама подскажет, когда и сколько нужно докупить

- Врачи работают из дома, в удобное для них время (есть возможность совмещения), пополнение основными расходными материалами происходит в среднем 1 раз в неделю.

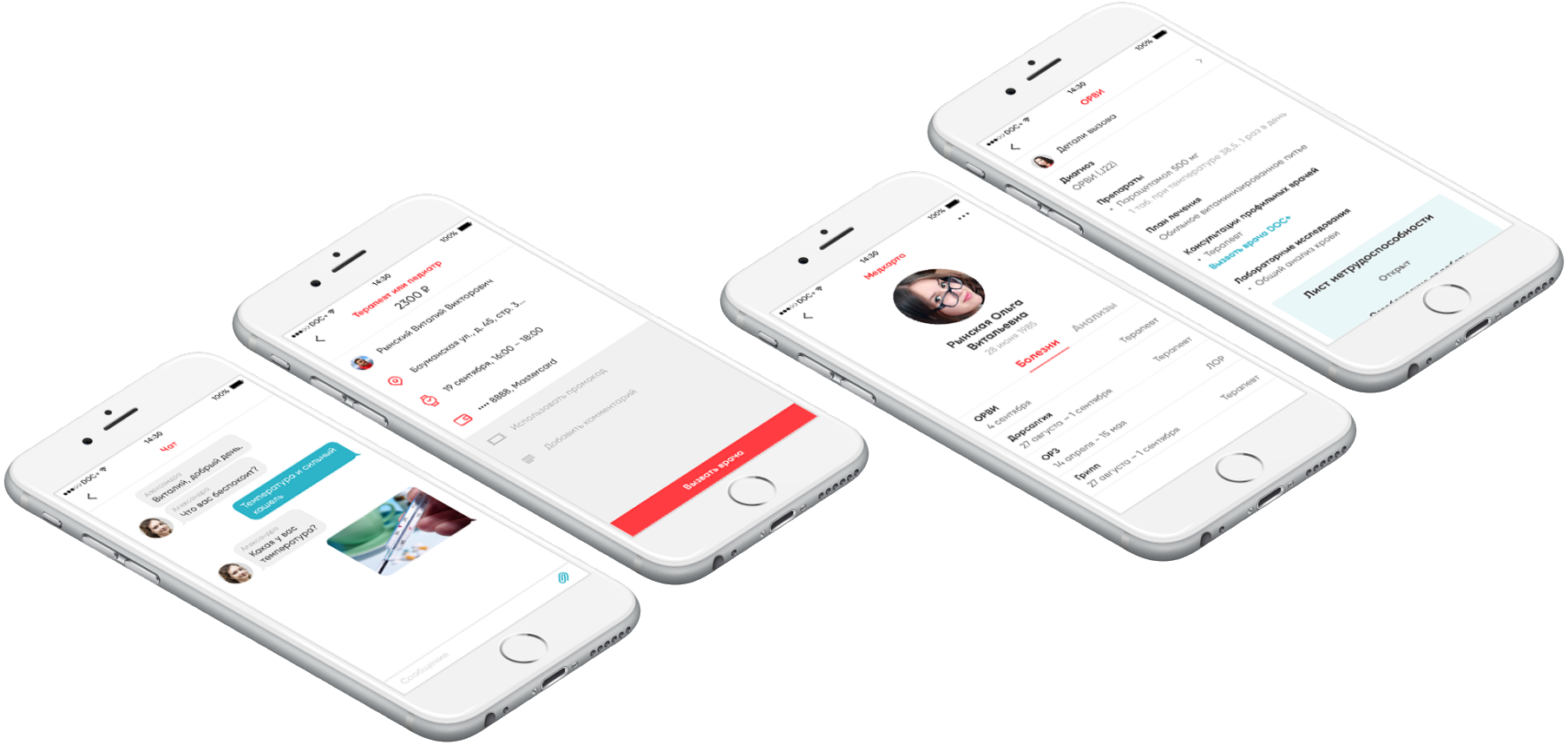
- Врачей никто не заставляет заниматься целенаправленной продажей лекарств или дополнительных услуг на приеме.

Удобный интерфейс для диспетчера



1. Информация о клиенте
2. Готовые скрипты и простой пошаговый функционал
3. История контактов
4. Система обработки жалоб и внештатных ситуаций
5. Чат с клиентом или врачом

Пошаговое мобильное приложение для клиентов



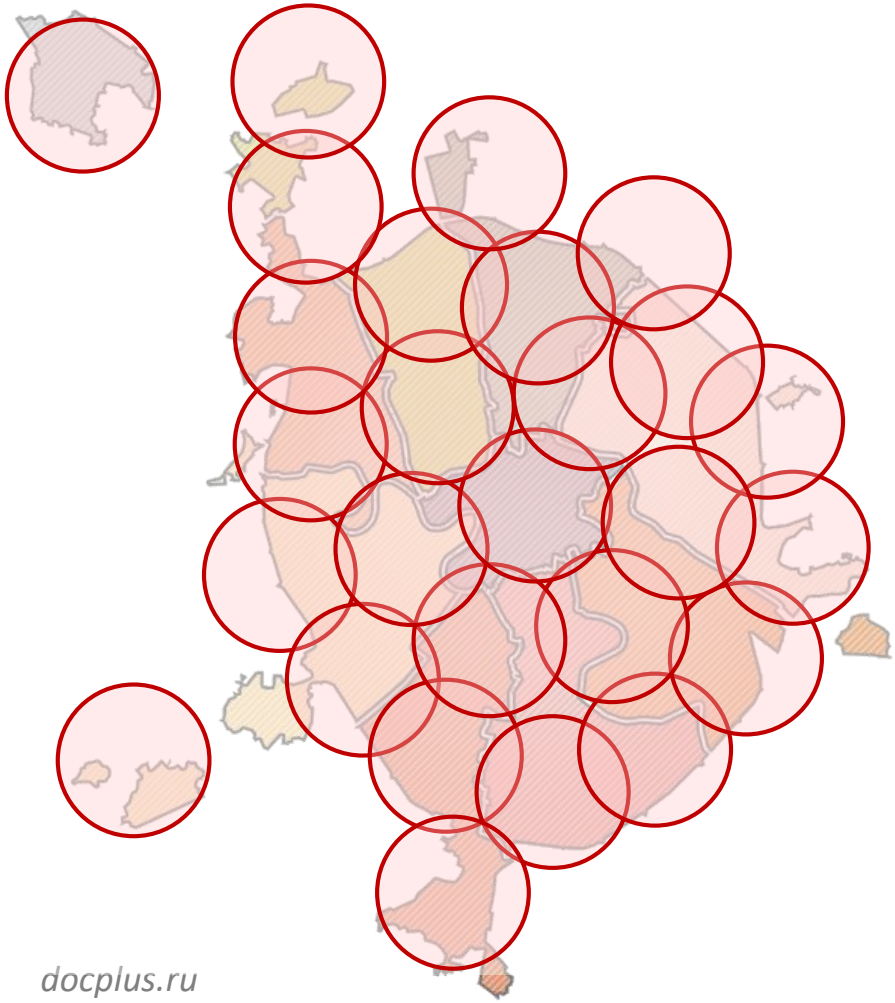
Оформление вызова в 2 клика

Бесплатный чат с дежурным врачом

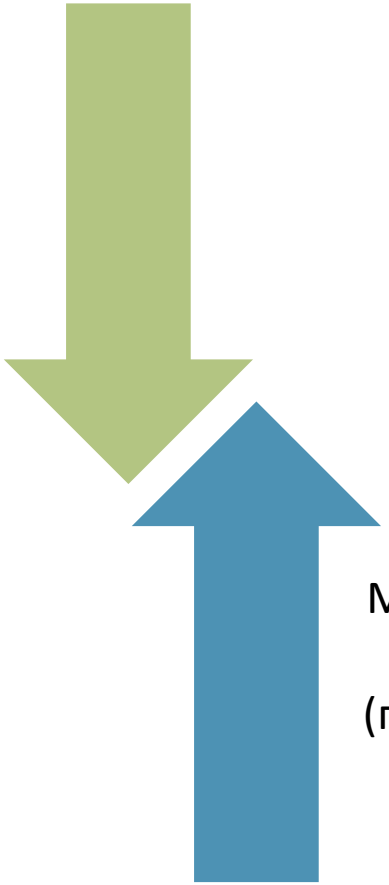
Хранение медицинских данных в электронном виде

Система автодиспетчеризации

Равномерное покрытие города оптимальным количеством врачей



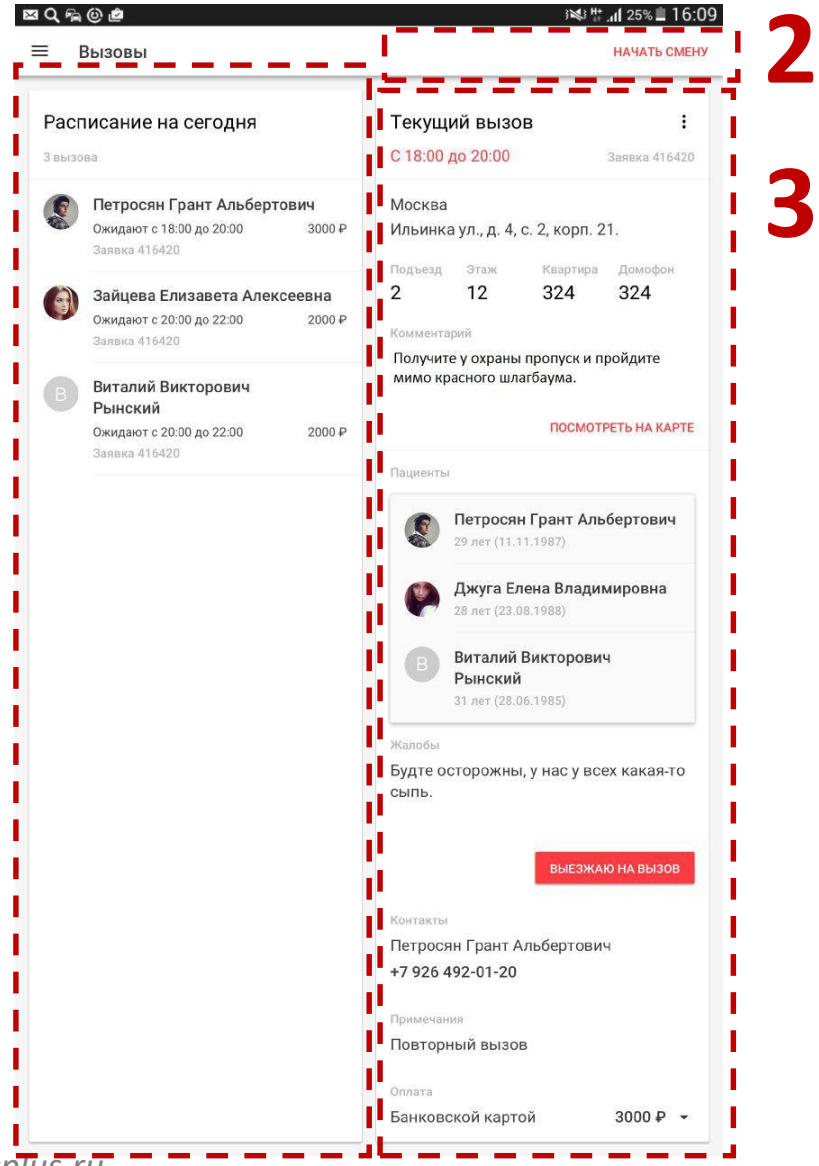
Динамическое равновесие спроса и предложения



Входящие вызовы
(поток спроса)

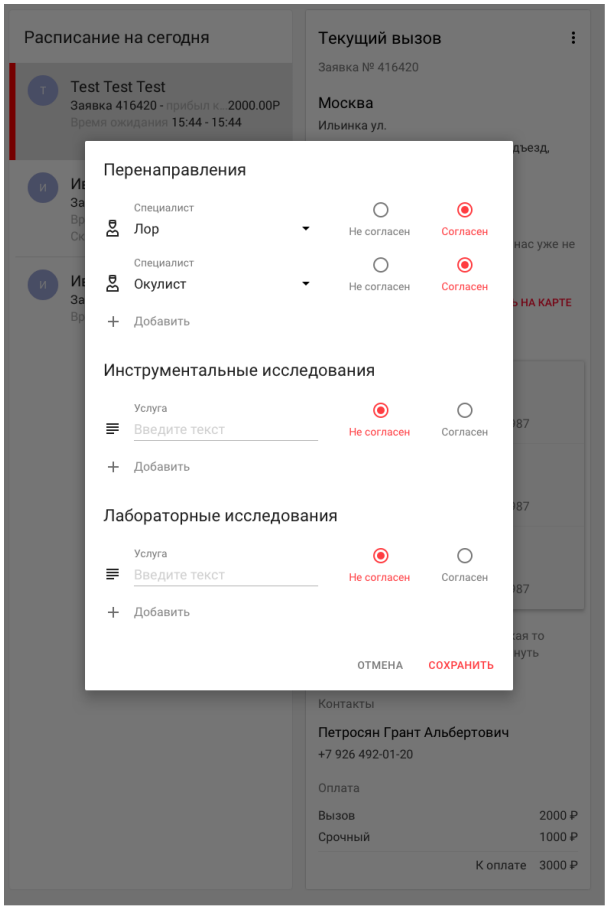
Мощность выездной службы
(поток предложения)

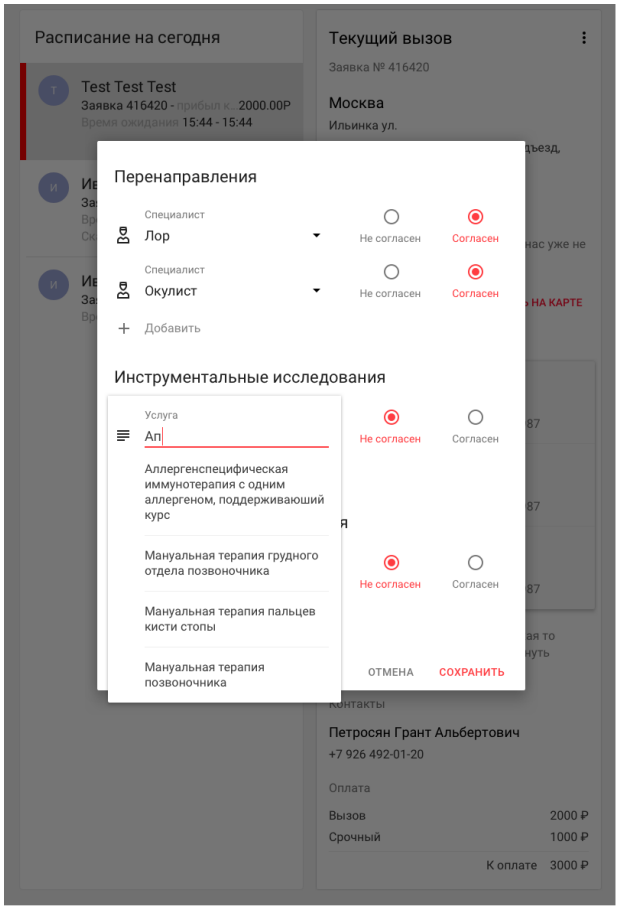
Приложение для докторов: мобильная клиника



1. Текущее расписание на сегодняшний день
2. Система учета рабочего времени
3. Подробная информация о текущем вызове

Электронная обработка перенаправлений





Регистрация к профильному специалисту в 1 клик

Клиенту не навязываются дополнительные услуги: он сам выбирает, когда и к кому обратиться

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Дмитрий Плеханов
+7 (915) 339-22-91
dmitry.plekhanov@docplus.ru