

Контакт-центры в здравоохранении



Операционный директор
ММЦ «ОН КЛИНИК»
Королева Ирина Сергеевна

Международный многопрофильный медицинский центр ОН КЛИНИК:

- ✓ 28 лет в России
- ✓ 7 клиник для взрослых и детей в Москве, Санкт-Петербурге и Рязани
- ✓ 3 круглосуточных стационара, 6 операционных
- ✓ 35 койко-мест, в т.ч. VIP-палаты
- ✓ Собственная клинико-диагностическая лаборатория



Более 40 медицинских направлений

- ✓ амбулаторно-поликлиническая и стационарная помощь, вызов на дом
- ✓ Диагностические отделения: эндоскопическое, МРТ, КТ, рентгенология, маммография, УЗИ, функциональная диагностика
- ✓ Центры пластической хирургии, офтальмохирургии, женского и мужского здоровья, травматологии и ортопедии, эндопротезирования суставов, патологии кисти, подологии, проктологии, флебологии, косметологии, стоматологии



Специфика работы контакт-центров

Разные отрасли

Государственные
организации

Коммерческие
организации

Разные цели

Разные каналы и форматы коммуникаций

Разные метрики

Разные люди?

Разные боты?

Государственные ЛПУ

Предоставление точной информации

Решение вопроса пациента в одном звонке минимальной продолжительности

Точное соблюдение регламентов, процедур

Отсутствие жалоб пациентов

Метрики:

- Удовлетворенность клиентов
- Решение при первом обращении
- Оценка качества
- Уровень обслуживания
- Время ответа, доступность
- Индекс потребительской лояльности
- **Объем продаж**
- Среднее время обработки вызова
- Удовлетворенность сотрудников

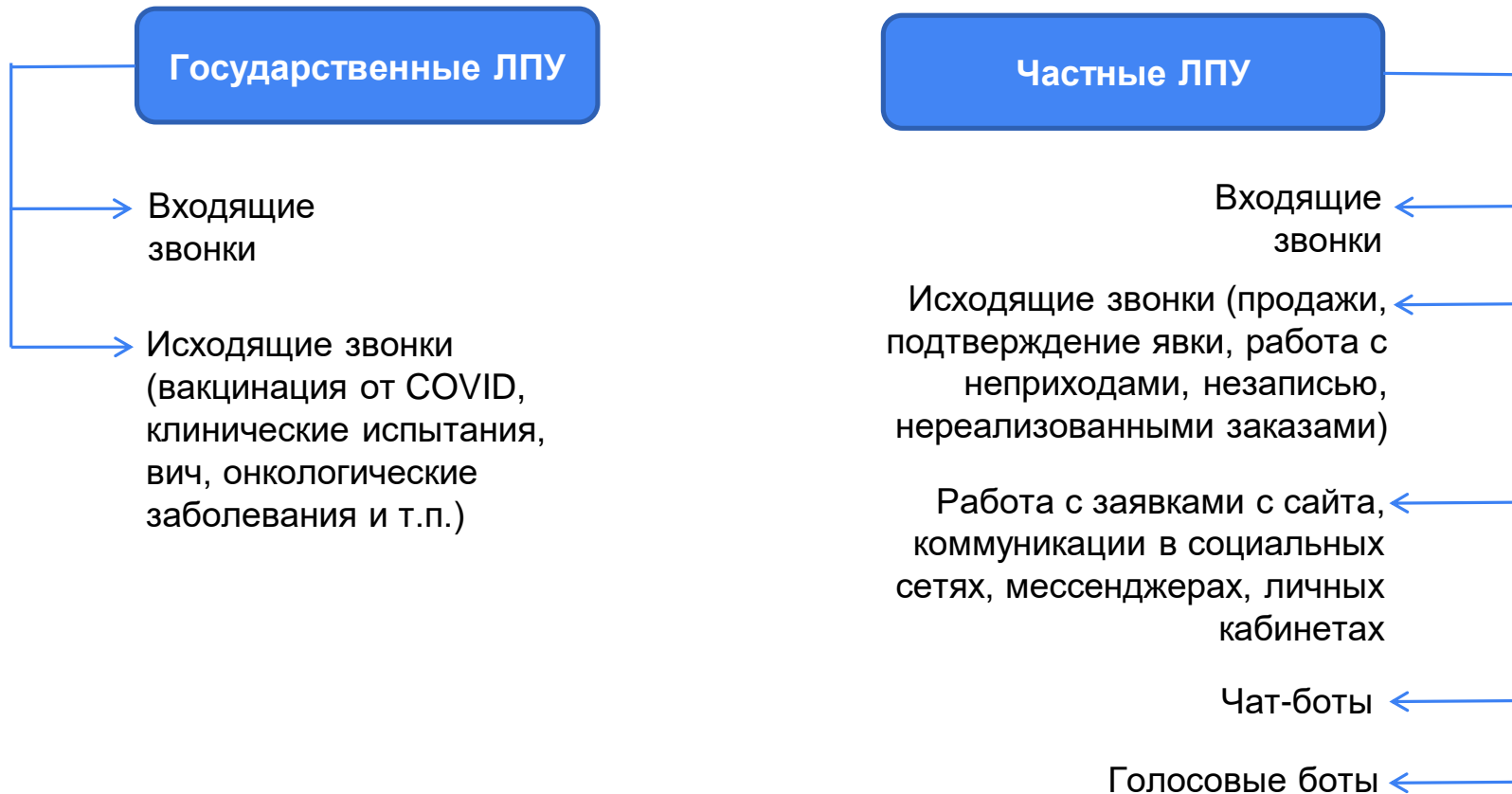
Частные ЛПУ

Продажа услуги

Продажа дополнительных услуг

Точное соблюдение регламентов, процедур

Отсутствие жалоб пациентов



Hard и soft skills операторов КЦ частных ЛПУ

HARD SKILLS	SOFT SKILLS
Экспертность в медицинских услугах: названия, состав и содержание, методики, подготовка, противопоказания, оказывающие услуги врачи	Клиентоориентированность
Уверенный пользователь ПО контакт-центров, Медицинской информационной системы	Стрессоустойчивость
Длительный процесс достижения экспертности ↓ Ценность кадров и необходимость удержания	Проактивность
	Умение вызывать доверие, быть убедительным
	Умение снять тревогу, работать со страхами и возражениями пациента

Как удержать операторов? Как избежать выгорания?

Средняя продолжительность работы операторов в ОН КЛИНИК – более 13 лет.

Что делать, если нет возможности обеспечить карьерный рост?

- супервайзинг
- наставничество
- перемещение в другие подразделения контакт-центра (разные профильные направления)
- дополнительные функции – помощь другим подразделениям:
 - переработка/формирование базы знаний для операторов и других групп сотрудников
 - аудит собственных сайтов и сайтов лидогенераторов на предмет корректности информации
 - ответы на вопросы посетителей сайта
 - подготовка постов для соцсетей (через формат конкурса: создание постов под существующие ТЗ, посты-победители печатаются и оплачиваются)
 - другое

Востребованная дополнительная мотивация – право на удаленную работу. В зависимости от итогов месяца операторы получают право на соответствующее количество смен в дистанционном формате.

Профильность или оператор-универсал?

Современный оператор контакт-центра = клиентский менеджер

Оператор отдела входящих звонков:

- обработка запросов клиента
- информирование о продуктах и услугах
- продажа товаров
- оказание сервисов
- умение увеличивать чек за счет cross-sale или upsale
- soft skills: грамотность, четкая дикция, доброжелательность, стрессоустойчивость, коммуникабельность

Чаще «процессник», результат достигается через мотивацию.

Оператор чата:

Дополнительные soft skills: грамотная письменная речь

Чаще «процессник», результат достигается через мотивацию.

Оператор отдела телемаркетинга:

Дополнительные hard skills: знания и навыки продаж

Оператор телемаркетинга – «результатник».

Для медицины
soft skills – умение
сопереживать и
вызывать доверие

Специфика чат- и голосовых ботов в медицине

