

Применение медицинских чат-ботов



Дима Кранц

t.me/dimakranz



чат-бот для медицинского центра

- *увеличены первичные записи к врачам на 34%*
- *снижена нагрузка на колл-центр*
- *снижены затраты колл-центра на 23%*

Задачи чат-бота

АВТОМАТИЗАЦИЯ

Запись в специалисту должна быть полностью автоматизирована. С выбором даты, специальности и времени.

ЛОГИСТИКА

Необходимо делить входящий поток на пациентов (новые и повторные), справочные обращения, запись к конкретному специалисту

ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ЦА

Возможность использовать чат-бота повысит вовлеченность и снимет неловкость при общении с оператором. Кроме того, убирая время ожидания мы можем прогнозировать меньшее число отказов.

СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ

Нет необходимости выделять дополнительных операторов колл-центра, снижается нагрузка на административный персонал, повышается количество записей к врачам

Как реализовано?



Платформа
Telegram



Сервис
записи



Онлайн-
оплата

**+17% к выручке за месяц
использования бота**

Через бот происходит запись в среднем 20-24% посетителей

Revenue

Как увеличить лояльность и сформировать будущую ЦА в теме контрацепции с помощью чат-бота?

- *за три месяца - в базе 42000 человек*
- *увеличение трафика в среднем на 17% на целевые страницы*
- *записи к врачам проекта за месяц - +173%*

Задачи чат-бота

БАЗА ЦА

Формирование
базы будущих
лояльных
потребителей КОК

ЛОЯЛЬНОСТЬ

Отсутствие прямых
продаж и мягкое
объяснение
позволяют
сформировать
доверие к бренду

ТРАФИК

переходы на
страницы с
продуктами
компании для
дополнительной
информации

ЗАПИСЬ К ВРАЧАМ ПРОЕКТА?

Рост записи на
бесплатные
анонимные
консультации по
подбору КОК.

Цель - не
рекомендация!

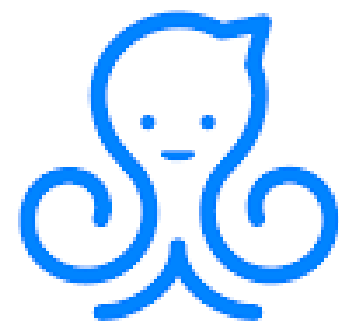
Информирование.



Как реализовано?



Платформа
Telegram



ManyChat

Геймификация
с Manychat



консультации
через Calendly

Сформирована база лояльной аудитории

Активно используются консультации с врачами (+15% MoM)

Результаты

На что обратить внимание при создании чат-бота?

ЛОГИКА

В идеале у вас должна быть карта всего бота с логическими переходами

ИНТЕГРАЦИЯ

Заранее продумайте какие интеграции и как вам будут подключать (и так ли они нужны?)

ДОСТУПНОСТЬ

Серьезно отнеситесь к выбору платформы бота. Возможно ваши клиенты не используют выбранную вами.

ПОДДЕРЖКА

В каком виде и как долго будет поддерживаться работа вашего бота тех.специалистом?

