

Автоматизация процессов в контакт-центре сферы медицинского ассистанса

Глобальное присутствие

Более 750 000
сертифицированных
партнеров по всему Миру

Более 3200
клиник по России

Более 20 лет опыта работы
на российском рынке

Присутствие в 200
странах мира филиалов
и агентов группы

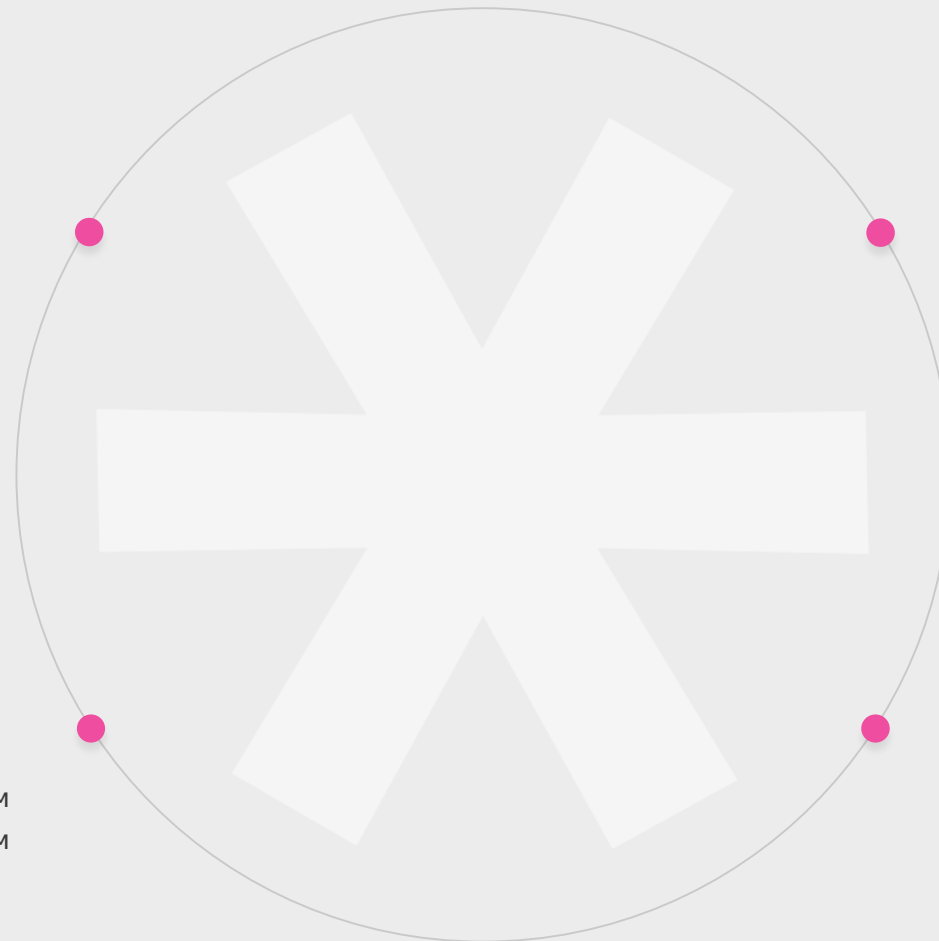


Результаты 2024

- Решенные кейсы – 54 000 +
- 92% обращений идут через мессенджеры

Медицинский пульт

- Медицинский пульт - 24/7
- 15 специалистов с медицинским образованием
- 45 координаторов со знанием иностранных языков



Связь 24/7

- Связь с EA через webchat
- WhatsApp
- Viber
- Telegram
- Телефон
- Skype
- Личный кабинет
- Почта
- SMS

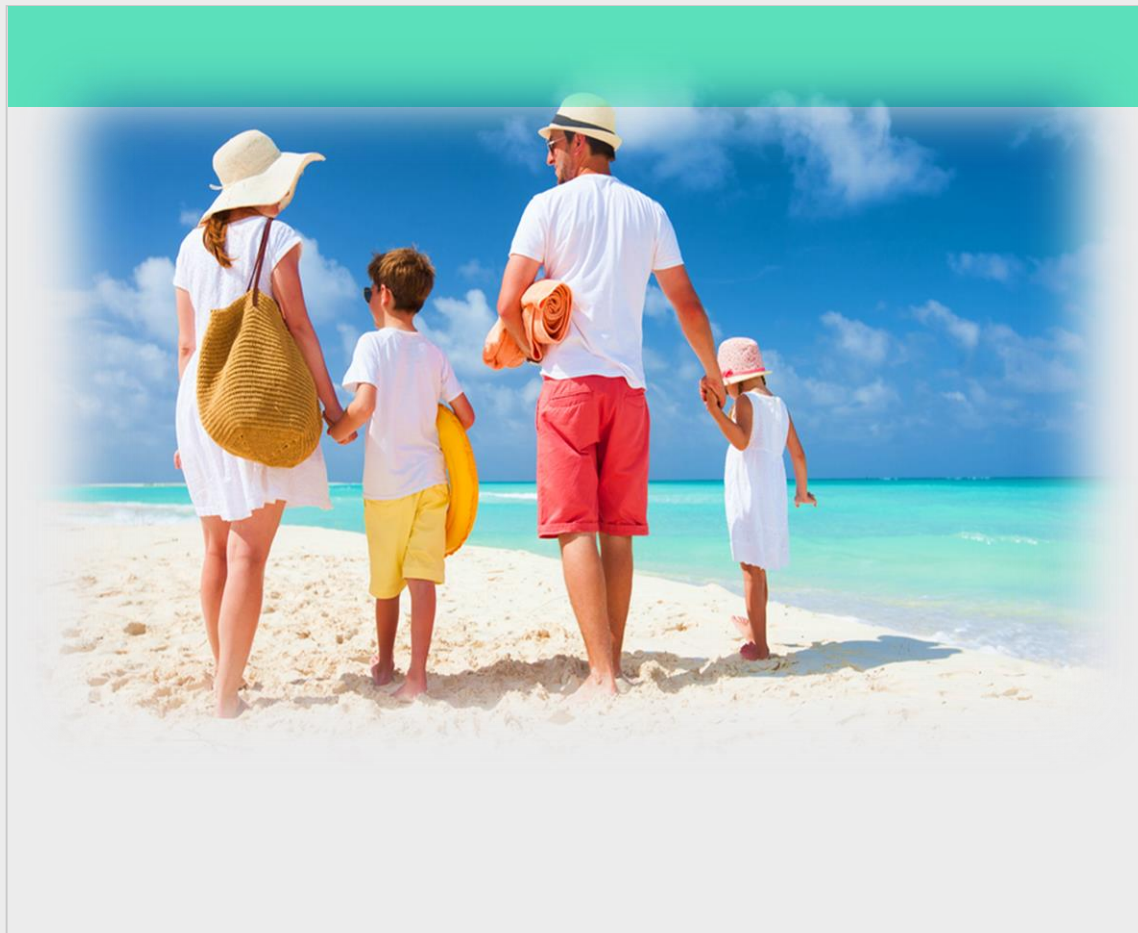
Стандарты качества

- 85% звонков принято в течение 20 секунд
- Количество пропущенных звонков < 1 %
- Время оказания услуги - до 1 часа с момента обращения
- Количество жалоб < 1%

Организация медицинских и иных услуг на территории РФ и за рубежом

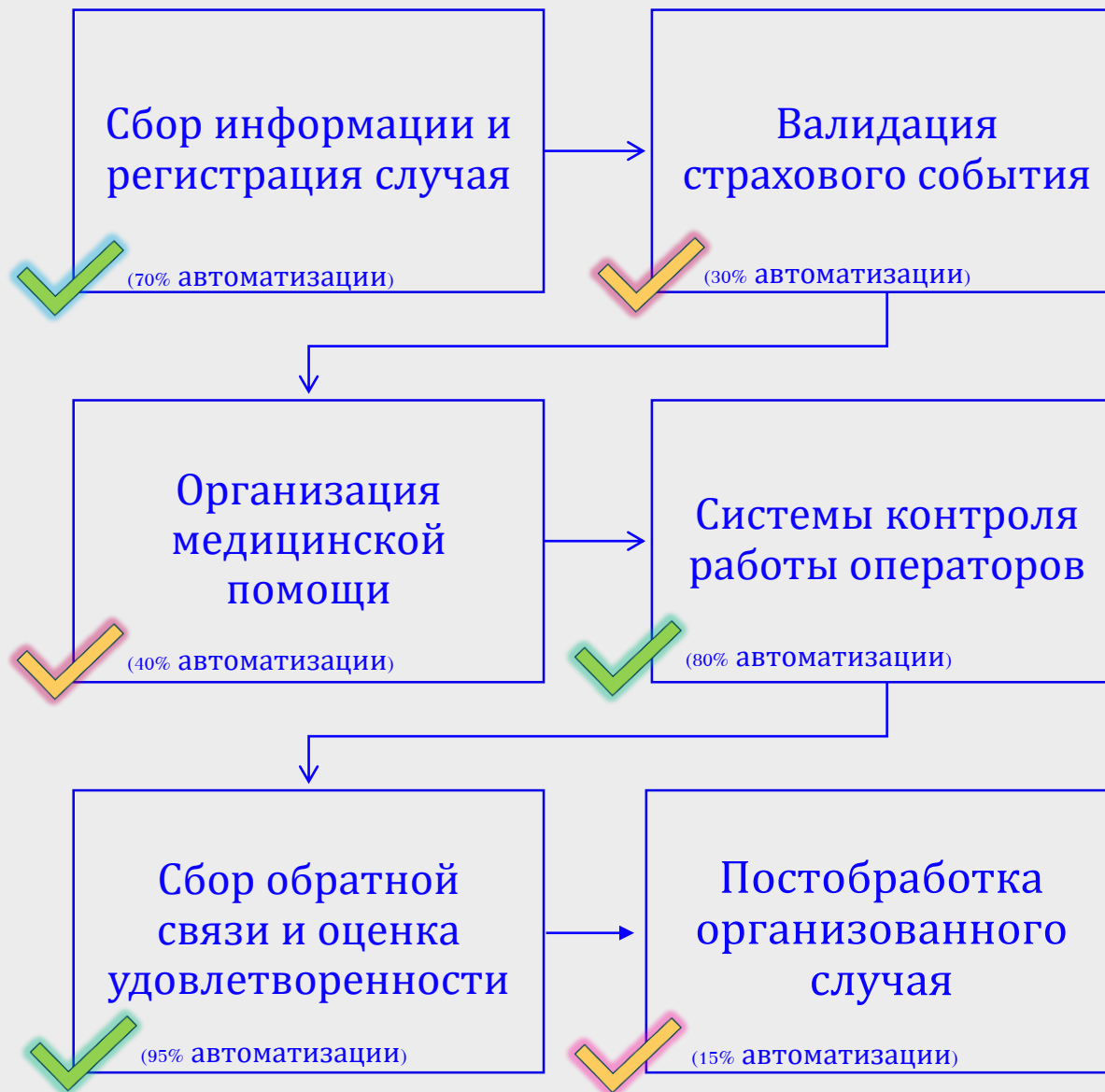
евразия
ассистанс *

* помощь в любой ситуации



- Поиск ближайшего медицинского учреждения и нужного специалиста (амбулаторная и госпитальная помощь)
- Медицинские консультации по телефону , Телемедицина
- Эвакуация
- Репатриация медицинская, посмертная
- Организация трансфера
- Доставка медикаментов
- Бронирование билетов, отелей
- Получение медицинской и финансовой документации. Медико-финансовая экспертиза
- Оплата оказываемых услуг
- Предоставление информации о правилах страхования и порядке обращения в медицинское учреждение
- Мониторинг досье - контроль ЕА всего процесса оказания помощи
- Предоставление информации о процедуре возмещения медицинских и транспортных расходов

Процессы



Основные каналы связи

Мессенджеры

- Разработка EA: многоканальный веб-чат с возможностью кастомизации в зависимости от выделенного проекта
- Whatsapp (бизнес-аккаунт, интегрирован в общий мессенджер EA)
- Telegram Bot (интегрирован в общий мессенджер EA)
- Viber
- Skype

Телефония

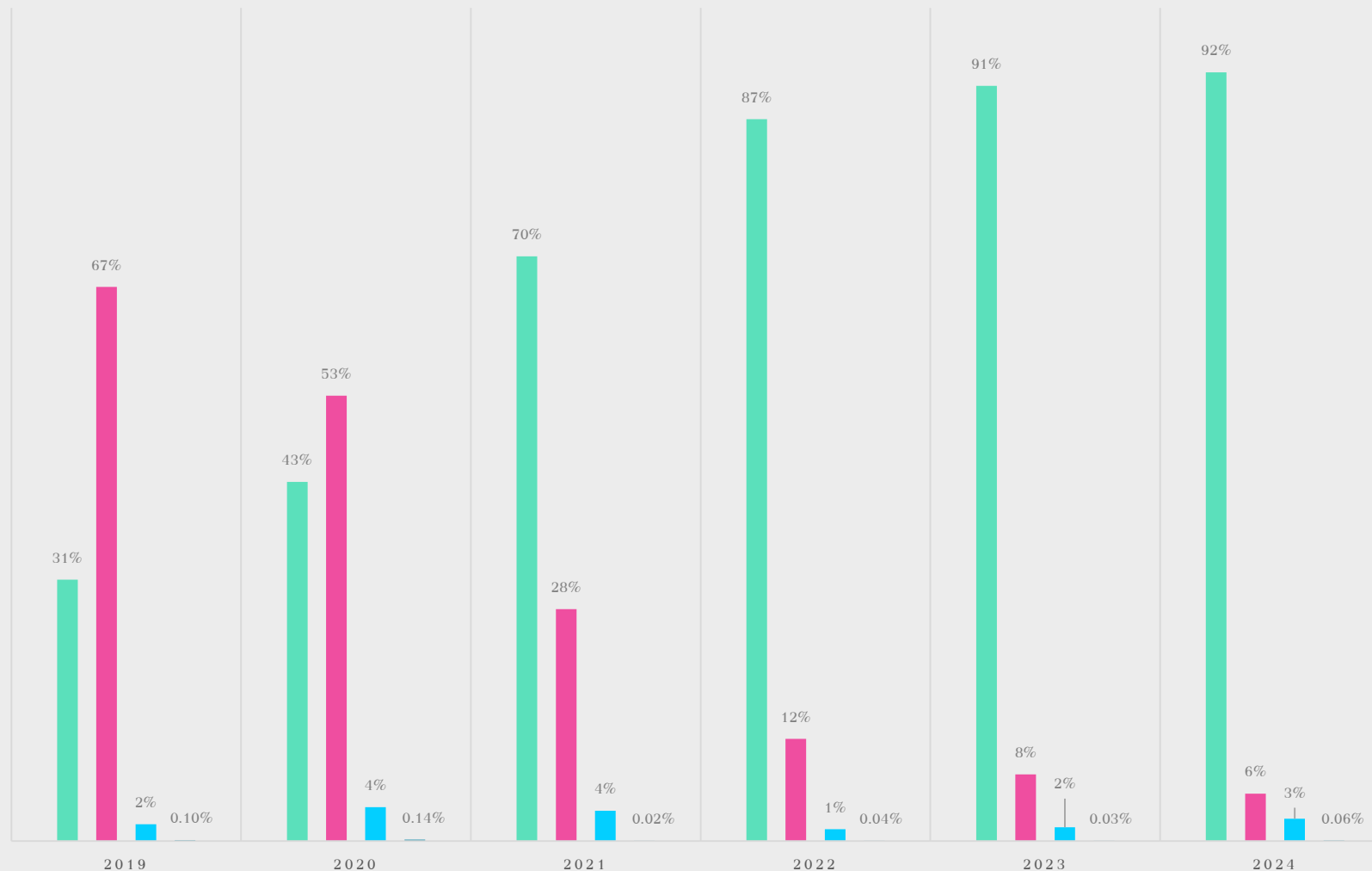
- Телефония Infinity
- Голосовой бот на базе сценарного движка Infinity

Почта

- Разработка EA: Mail Parser. Конструктор, интегрированный с CRM EA и мессенджером EA, позволяющий автоматизировать процессы, связанные с входящей корреспонденцией.

Средства коммуникации с клиентами

■ % мессенджеры ■ % телефон ■ % почта ■ % sms

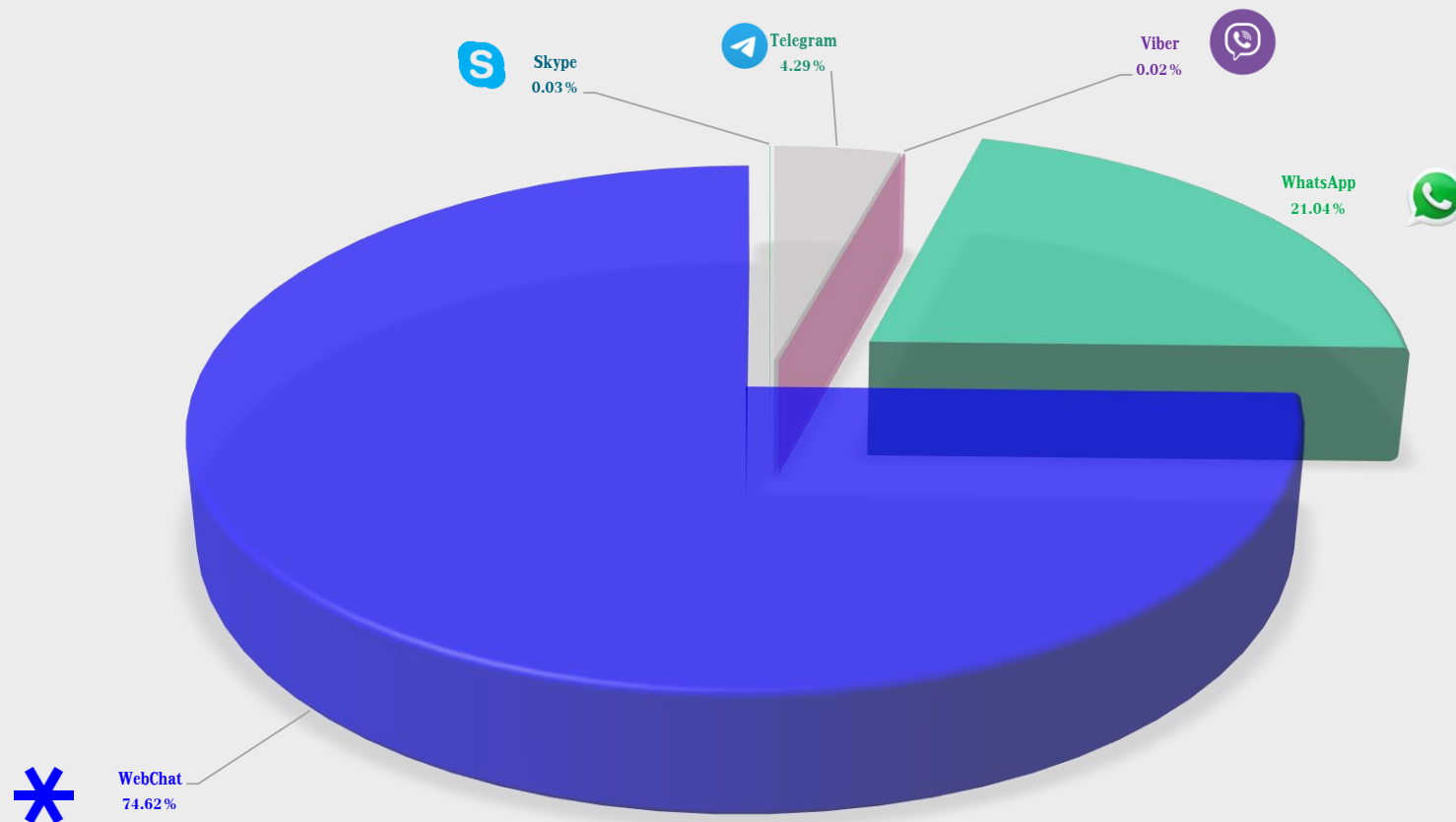


- С 2019 по 2024 год произошло постепенное изменение основного канала связи.
- В 2019 году приоритетным каналом были телефонные звонки (66% от числа всех средств связи). К 2024 году это число снизилось до 6% (60%↓)
- При этом в 2019 году процент обращений через мессенджеры составлял 31%. За последние 5 лет процент стремительно вырос до 92% (60%↑)

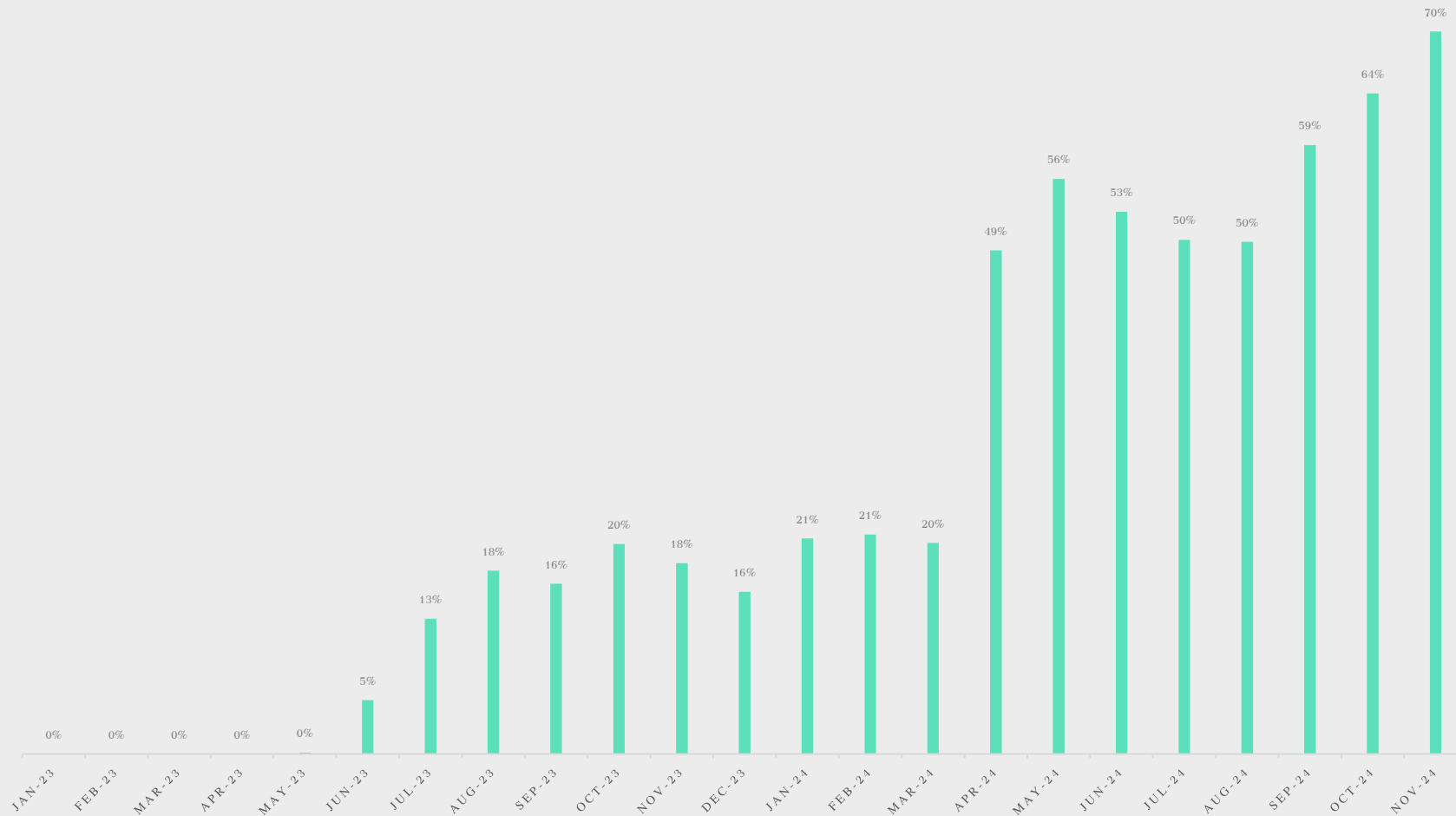
Приоритетность используемых мессенджеров среди клиентов ЕА

Евразия
АССИСТАНС *

* помощь в любой ситуации



Процент автоматической регистрации новых обращений клиентов в CRM EA



- Май-июнь 2023: введена в использование чат-бот платформа Yandex Support AI с разработанными сценариями для регистрации новых кейсов из мессенджеров в CRM EA
- Апрель 2024: введена в использование система Mail Parser, автоматизирующая разбор почты, в том числе и новые поступающие заявки на организацию медицинской помощи со стороны Страховых Компаний.
- Прирост автоматизации с марта к апрелю 2024 на 29%.
- К ноябрю 2024 автоматизация процесса возросла до 70%.

Интеграции при создании нового обращения в CRM EA

Интеграции с CRM

- Мессенджер EA и чат-боты
- Система парсинга писем с почты
- Личный кабинет клиента при подаче документов на возмещение расходов
- Голосовой бот сценарного движка в телефонии Infinity

Система Policy Checker

Система позволяет получать данные по API напрямую из базы данных Страховых компаний по полисам клиентов в режиме реального времени без необходимости обмена бордеро (списков откреплений-прикреплений клиентов)

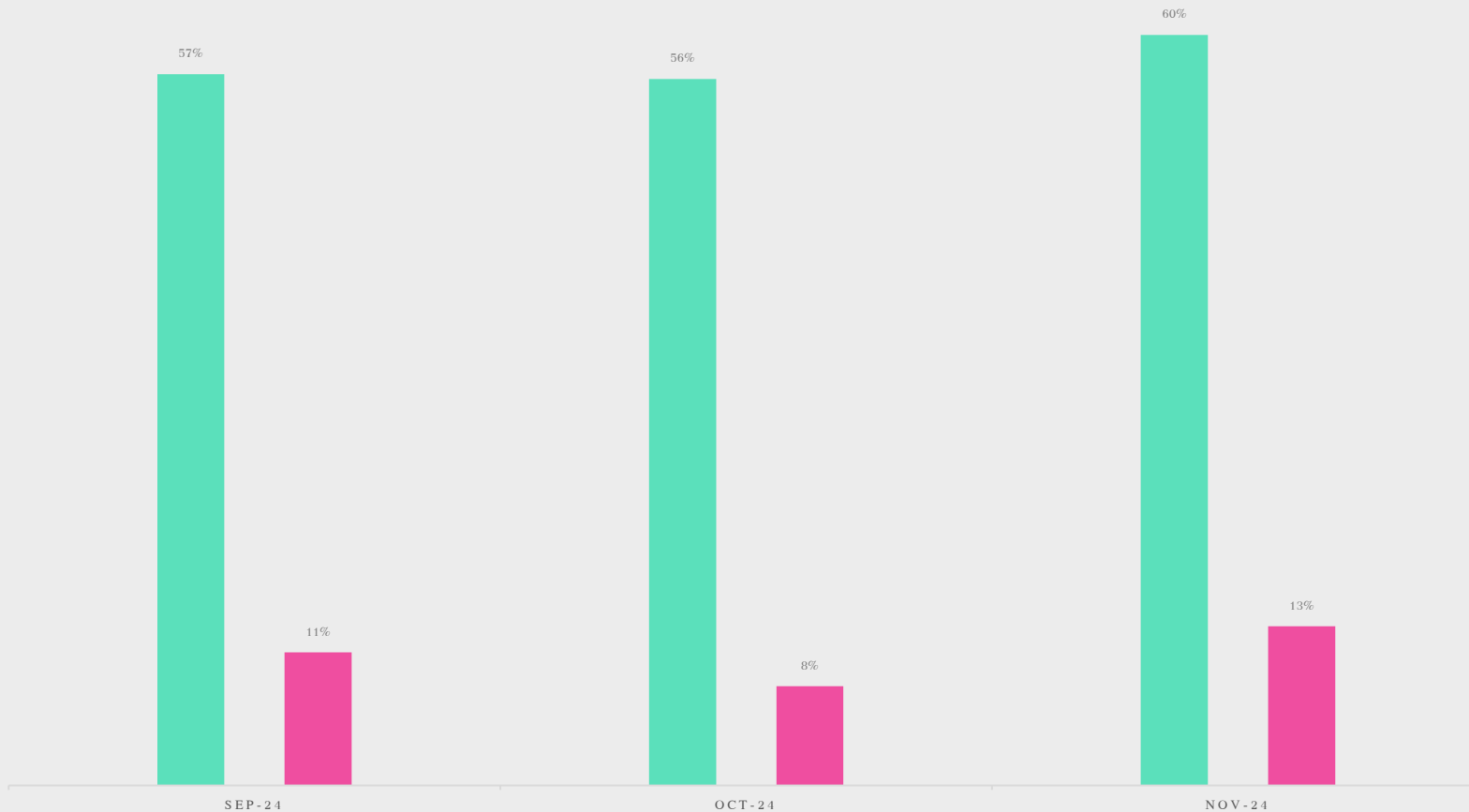
При автоматической регистрации нового кейса система в приоритете сверяется с наличием необходимого клиента через Policy Checker и использует найденные данные для заполнения карточки клиента в CRM по соответствующим полям

Система согласована со Страховыми компаниями и интегрирована для обслуживания 68% от всех клиентов.

Голосовой бот на базе телефонии Infinity

РЕЗУЛЬТАТ ТЕСТОВОГО ЗАПУСКА ГОЛОСОВОГО БОТА

■ Процент принятых звонков телеботом от всех на линии ■ Процент полностью обработанных звонков без перевода на оператора



- В тестовом режиме голосовой бот запущен с сентября 2024
- Функции голосового бота:
 - (а) сбор информации для автоматической регистрации новой заявки клиента
 - (б) перевод клиента в мессенджер ЕА
- В связи со спецификой сферы (оказание экстренной медицинской помощи лицам, выезжающим за рубеж), только 10% от числа всех обрабатываемых ботом звонков готовы продолжить с ним общение без помощи оператора

Средства для валидации страхового случая

CRM EA (SAX)

Автоматические логи и всплывающие окна для операторов с подсказками в зависимости от полисных условий проекта/Страховой Компании

REPORT FORMS

- Автоматическая проверка карточки Застрахованных на предмет валидности полиса (даты действия полиса, территория страхования, наличие франшизы) перед отправкой гарантийного письма
- Наличие редактируемых «подсказок» и напоминаний для операторов в зависимости от полисных условий

МЕССЕНДЖЕР EA

- Наличие заложенных в сценариях чат-бота дополнительных вопросов для клиента в зависимости от требований проекта/Страховой Компании, как, например, запрос дополнительных документов, инструкции по возмещению расходов, экстренное предоставление номера скорой медицинской помощи в зависимости от региона клиента
- База скриптов/шаблонных сообщений для операторов

Организация медицинской помощи

Отправка гарантийного письма

- Заполнение гарантийных писем по случаю через интеграцию Report Forms (поля о данных полиса, жалобах, местоположении клиента)

Мониторинг

- Наличие фонового бота, отслеживающего фидбек со стороны медицинского провайдера по почте на наш запрос
- Автоматическое информирование координатора по результатам работы (статус по случаю/информация о записи на прием с адресом клиники/отказ в организации помощи)

Обратная связь клиенту

- Наличие чат-ботов для автоматического сбора обратной связи и NPS

Системы контроля работы оператора

Мессенджеры

- Система мониторинга поступающих сообщений от клиентов
- Отображение активных диалогов, отвеченных/не отвеченных переписок, время ожидания клиента в чате
- Уведомления для кураторов и супервайзеров в случае получения обращений от VIP клиентов

Телефония

- Наличие автоматических выгрузок и отчетностей с показателями по скорости ответа/времени разговора
- Мониторинг звонков в режиме реального времени, уведомления для операторов и супервайзеров

Системы контроля работы оператора

Почта

- Автоматические уведомления о новых поступающих письмах в зависимости от ящика для координаторов/супервайзеров в зависимости от проекта

CRM EA

- Claim Checker
- Extranet (прямой доступ к CRM для Страховых компаний)
- Web-выгрузка по кейсам, SLA (скорость ответа оператора на сообщения/звонки клиентов в разрезе средств связи)

Постобработка документации по завершеному случаю

Webinvoicing

Личный кабинет для медицинских провайдеров.

Разработанная система интегрирована с CRM EA, позволяет загружать отчетные документы от

подрядчиков по всему миру.

На стороне провайдера: доступ к статусу оплаты в режиме реального времени, автоматическая выгрузка отчета из системы по всем доступным счетам

Диадок

Система электронного документооборота с сетью клиник на территории РФ

AutoCostContainment

Автоматическая медико-экономическая обработка поступающих отчетных документов и счетов с последующей передачей на оплату в бухгалтерию.

Запускается через получение документов из системы Webinvoicing и автоматизированном прикреплении документов с почты через интеграцию между Outlook и CRM EA (кнопка «Attach to SAX»)

Заключение и планы

2024

- Клиенты всё больше предпочитают общение в мессенджерах, в то время как звонки становятся исключительно средством решения экстренных вопросов (6% от всех способов связи)
- Обработка поступающих заявок омниканально автоматизирована **до 70%**
- Процесс организации медицинской помощи автоматизирован **на 40%**
- Сбор оценки удовлетворенности клиентов автоматизирован **на 100%**

2025 и далее

- **Полностью** повысить эффективность и гибкость работы чат-ботов с использованием ИИ
- До **90%** автоматизировать регистрацию новых обращений с последующей валидацией полиса
- До **90%** автоматизировать процесс организации медицинской помощи.
- До **95%** автоматизировать процесс медико-экономической постобработки случаев

Спасибо за внимание!

