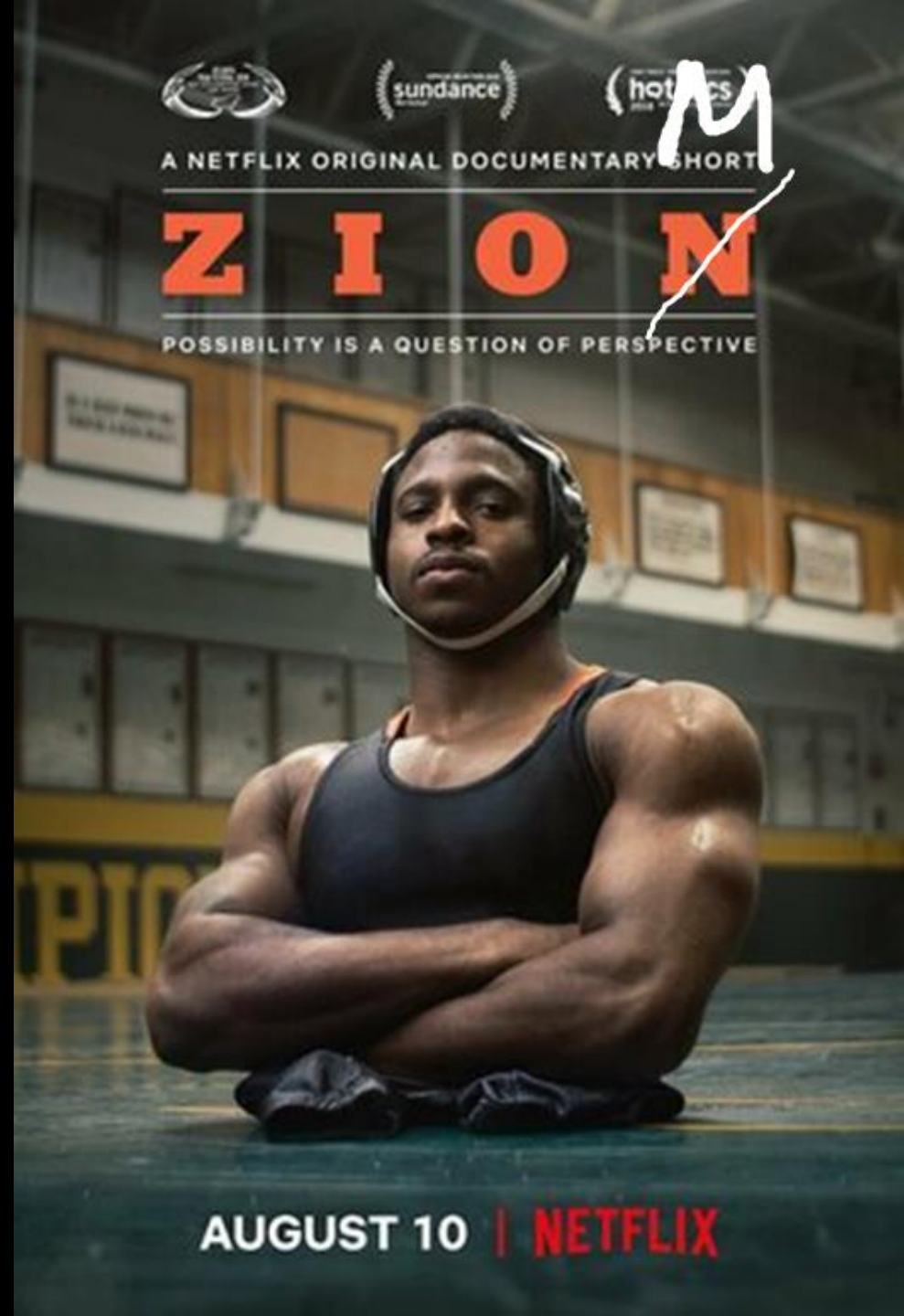


Система для обработки  
обращений в мед.  
Учреждениях  
(аналитическая машина)

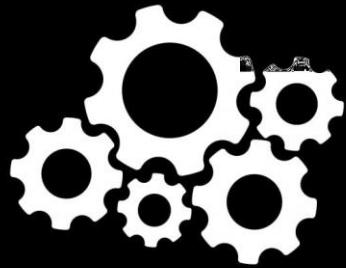
Язар Байсалов

Команда:



AUGUST 10 | NETFLIX

# Мы больше, чем просто автоматизация



**Автоматизация  
процессов**

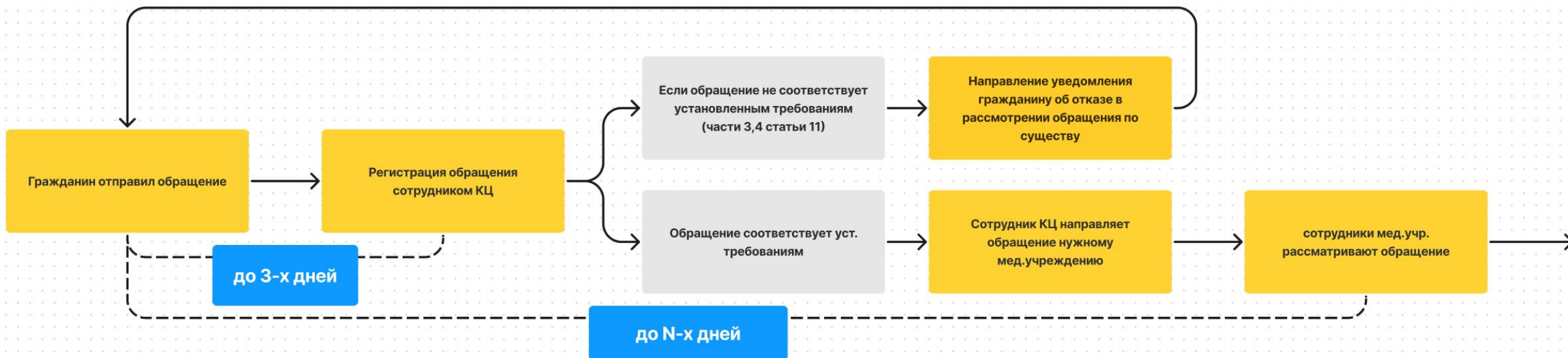


**Единый сервис для  
работы клиники**

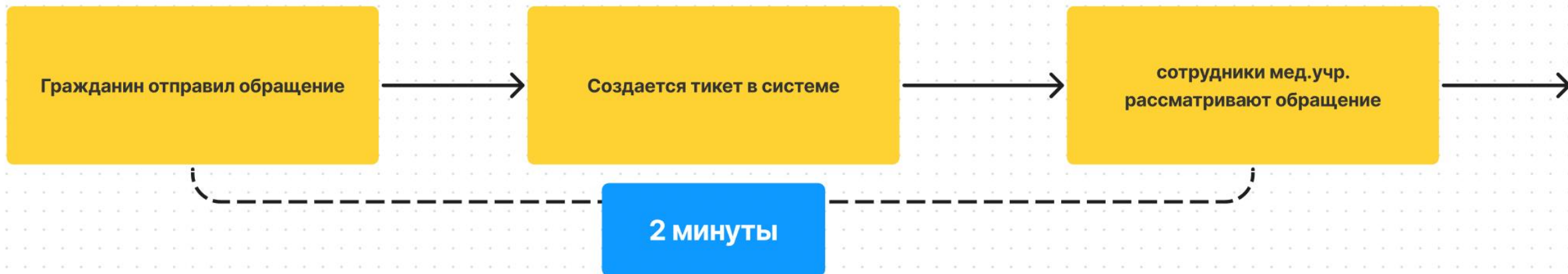


**Инструменты аналитики**

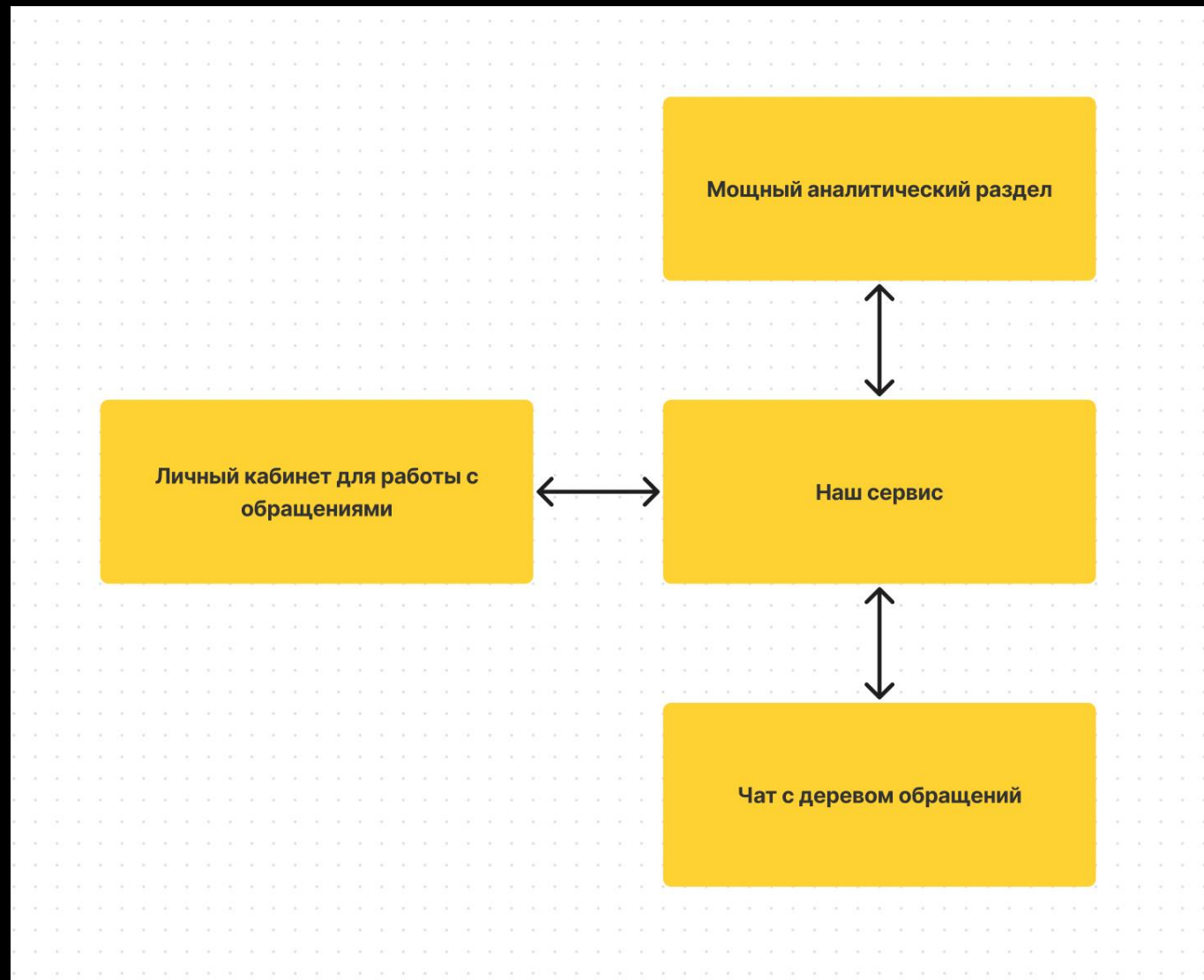
# Регистрация обращения при ручном процессе может занимать 3-бесконечность дней



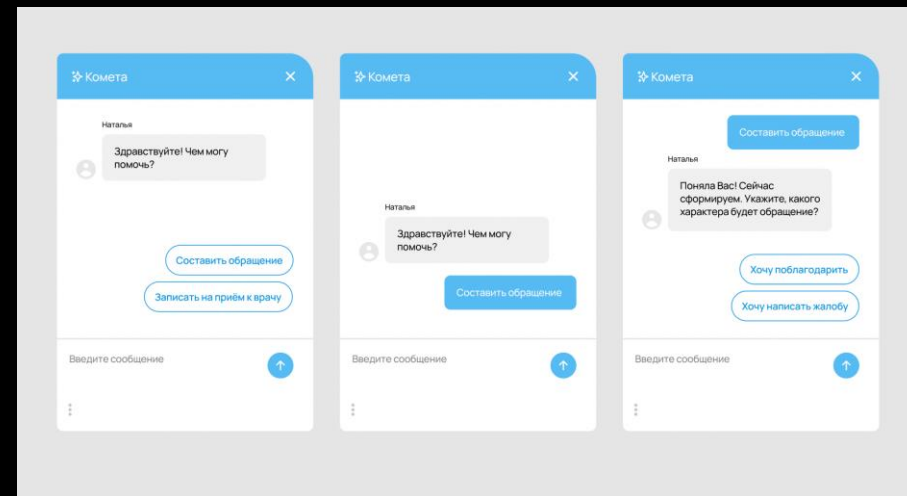
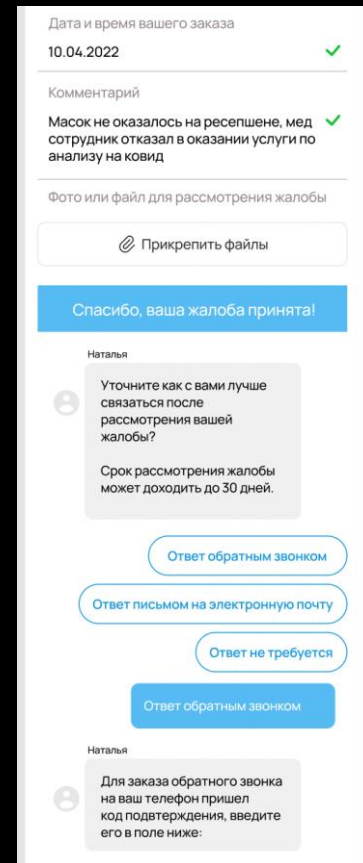
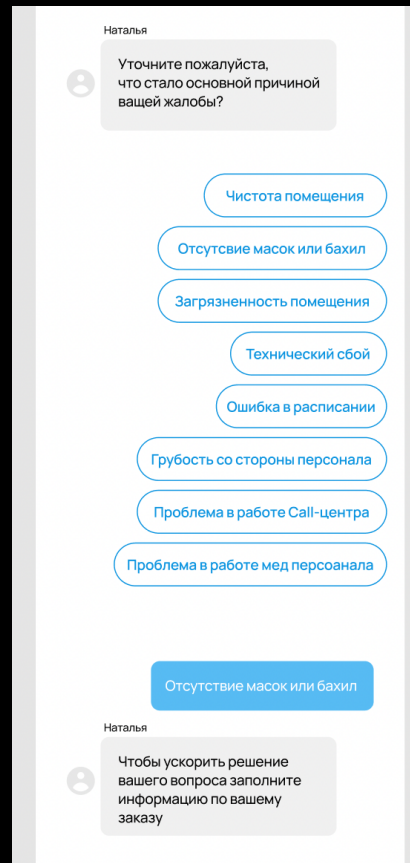
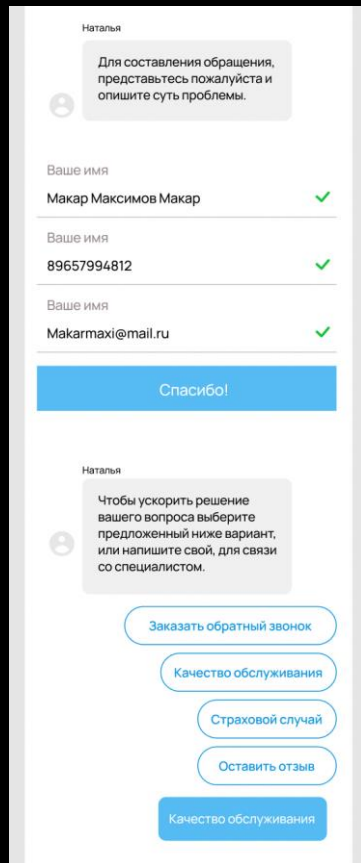
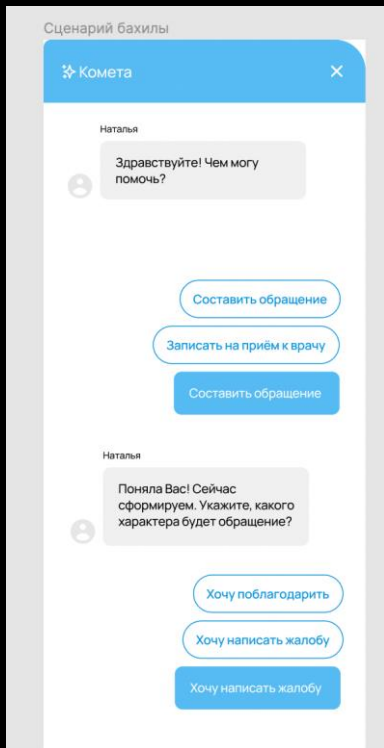
# С помощью авто-классификаторов мы сокращаем данный процесс до нескольких минут



# Из чего состоит наш сервис



# Наш чатбот помогает пользователю правильно оформить свое обращение



# Вся информация по обращению в одном месте

← Назад    🔍 Поиск по тэгам

Подсказки    🔔 🏠 ⚙️

## Жалоба #1

Обращение создано 9.04.2022 22:56 ● Новое обращение

Взять в работу    Нужна информация    Закрыть

**Наталья Петровна**

Медсестра просто отказывает в приеме на сдачу анализа, объясняя это тем, что «Вам этот анализ не нужен, зачем будете тратить деньги, мы такой анализ не выполняем». У меня была запись онлайн, в итоге из-за этого сдать не смогли. Признаков простудных заболеваний, контакта с заболевшими с Ковид у меня не было. Анализ необходим был для госпитализации. Это уже вторая такая ситуация! Ранее тоже сдать анализ получилось только после выяснений отношений с мед. работником. Прошу разобраться и дать обратную связь!

Комментарии    История

Текст ответа

Шаблоны    Предпросмотр    Отправить ответ

Тип: Жалоба

Приоритет: 🔴 Высокий

Статус: ● Необработанное

Осталось: ⌚ 2 часа

Ответственный: Е Сотрудник1

Участники: В Медсестра  
О Охрана

Эксперт: О Специалист

Тэги: Хамство Медсестра  
Ждёт ответа Срочная

# Слайд с выбором шаблона обращения

просто отказывает в приеме на сдачу анализа, объясняя это тем, что «Вам этот анализ не нужен, не тратите деньги, мы такой анализ не выполняем». У меня была запись онлайн, в итоге из-за не смогли. Признаков простудных заболеваний, контакта с заболевшими с Ковид у меня не было. Анализ необходим был для госпитализации. Это уже вторая такая ситуация! Ранее тоже сдать анализ только после выяснений отношений с мед. работником. Прошу разобраться и дать обратную

Выбери шаблон



Приносим извинения + дарим скидку

Благодарность

+ Добавить ещё шаблон



Шаблоны

Предпросмотр

Отправить ответ

Участ

Экспе

Тэги

ари

История

ответа

Осталось:

Наталья Петровна

Медсестра просто не записала на сдачу анализа, объясняя это тем, что «Вам этот анализ не нужен, зачем будете тратить деньги». В итоге из-за работника я не смогла записаться на сдачу анализов. Признаков простудных заболеваний, контакта с заболевшими с Ковид у меня не было. Анализ необходим был для госпитализации. Это уже вторая такая ситуация! Ранее сдать анализ получилось только после выяснений отношений с мед. работником. Прошу разобраться и дать обратную связь!

Ответственный

Участники

Эксперт

Тэги

Комментарии

История



Уважаемая, [Наталья Петровна](#), приносим свои глубочайшие извинения в связи с сложившейся ситуацией по вашему обращению и дарим скидку 10% на все услуги нашей клиники. Мы тщательным образом проверили все обстоятельства дела и приняли все необходимые меры по исправлению данной ситуации, спасибо за уделенное время и за оказанное доверие.

Теперь вы сможете без проблем получить запись на сдачу анализа Covid-19.



Шаблоны

Предпросмотр

Отправить ответ

Шаблон: Приносим извинения + дарим скидку

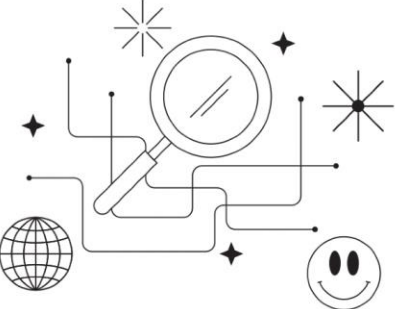


# У владельца бизнеса есть инструмент мониторинга качества обработки обращений

Главная   Задачи   **Аналитика**   Поиск по тэгам   Подсказки  

## Аналитика


При помощи инструментов аналитики Вы выявите слабые стороны, проблемы и начнёте работу над их закрытием. Как вы сможете повысить доверие пациентов и престать допускать повторяющиеся негативные ситуации



[Подобрать для себя инструмент](#)

### Анализ на основе метрик выявит гипотезы, которые останется только проверить


Отслеживайте общий объём работ независимо от суммы выполненной работы. Это поможет управлять команде менеджеров своим прогрессом и лучше понимать эффект изменения объёма работ.



[Посмотреть](#)

### Статистика по обработке жалоб

Показывает общий объём благодарностей, типовых и уникальных жалоб по отношению к общему числу всех обращений



[Посмотреть](#)

### На основе данных найти нишу жалоб и кто причастен к каждой

Все обращения в системе мы можем отсортировать по интересующим параметрам и узнать на что именно жаловались пациенты

[Сотрудник ▾](#)

[Тема жалобы ▾](#)

[Выбрать время ▾](#)

[Посмотреть](#)

# Наши преимущества



**Автоматизация  
процессов**



**Мощная аналитика на  
основе обращений**

# Наши преимущества



**Автоматизация  
процессов**



**Мощная аналитика на  
основе обращений**

**И....**

**Мы не только про автоматизацию**

**Мы не только про автоматизацию**

**Мы про клиентский сервис**

**Мы про то как делать бизнес более прибыльным**

# Масштабируемость



**Внедрение сервиса  
в 1 сеть клиник  
(4 месяца)**



**Продажа сервиса другим клиникам=)**

# Супер тима

Frame 19



Артём  
Android разработчик

Frame 20



Эля  
Web-дизайнер

Frame 21

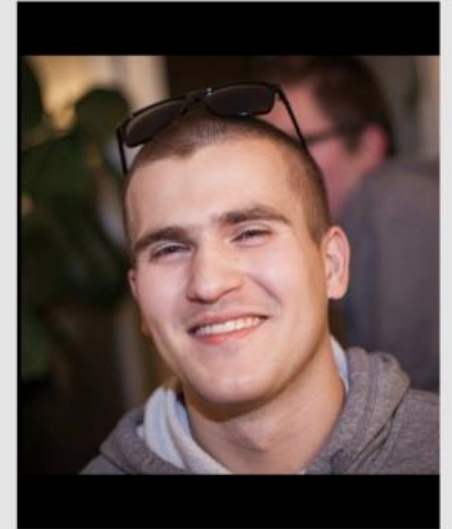


Леон  
Android разработчик



Язар  
PM

Frame 22



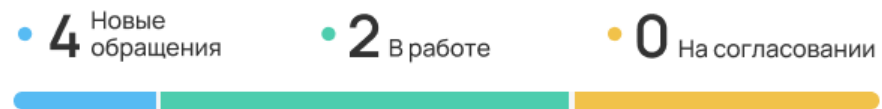
Макар  
Аналитик

Спасибо =)



## Мой дашборд

### Прогресс 📊



### Требует внимания

Жалоба #10   Создано 3.03.2022 22:56   Задача просрочена

### Я ответственный

Новые

В работе

На согласовании

Жалоба #1   Создано 9.04.2022 22:56   Новое обращение

Жалоба #12   Создано 9.04.2022 22:56   Новое обращение

Жалоба #43   Создано 9.04.2022 22:56   Новое обращение

### Я участник

Новые

В работе

На согласовании

Жалоба #5   Создано 9.04.2022 22:56   На согласовании

Жалоба #12   Создано 9.04.2022 22:56   На согласовании



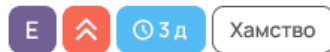
## Задачи

Фильтр

### Необработанные

Обращений: 4

Жалоба пациента №12



Жалоба №14



### В работе

Обращений: 2

Жалоба пациента №16



Пожелание №1



### На согласовании

Обращений: 0

### Обработанные

Обращений: 1

Жалоба пациента №16



# Классификация, в том числе многоклассовая, выполняется легко и быстро

