



## ГЕМОТЕСТ

### «Гемотест» улучшил работу контакт-центра с помощью платформы Manzana Loyalty

**Лаборатория «Гемотест» внедрила сервис платформы Manzana Loyalty в работу контакт-центра. Это позволило повысить качество обслуживания пациентов – новая организация процесса помогает операторам отвечать на вопрос клиента быстрее и подробнее.**

Лаборатория «Гемотест» — федеральная медицинская компания, работающая в России, Киргизии и Таджикистане. Сеть медицинских офисов «Гемотеста» состоит из 820 отделений в 350 городах. Ежегодно компания обслуживает 11,6 миллионов пациентов и проводит 105 миллионов исследований. Анализы лаборатории «Гемотест» признают как в РФ, так и за рубежом.

Постоянный рост количества новых клиентов поставил перед компанией задачу – поддерживать и повышать качество сервиса, независимо от нагрузки.

Департамент информационных технологий «Гемотеста» сформировал требования к программному обеспечению для решения задачи. Оно должно не только поддерживать выбранные компанией методы работы, но и функционировать в условиях постоянного роста объема коммуникаций. В результате «Гемотест» выбрал платформу Manzana Loyalty от компании Manzana Group.

Поскольку основной поток коммуникаций обрабатывает контакт-центр, разворачивание системы начали именно с него. До старта проекта у операторов не было единого окна для работы в корпоративных системах, смарт-скриптов для быстрого поиска нужного ответа и системы, автоматизации отслеживания связанных звонков, сбора категорий по звонкам и не голосовым каналам обслуживания, возможности организовать контроль количества обращений пациента для решения первичного вопроса.

Специалисты «Гемотеста» и Manzana Group проектировали новую систему несколько недель: прослушивали звонки, анализировали работу операторов и поведение пациентов, собирали проблемы, возникающие во время коммуникации между пациентами и компанией.

По итогам анализа команда сформировала бизнес-требования к функциональности и спроектировала модули будущей системы. Работу разбили на этапы – это позволило постепенно ввести систему в эксплуатацию без ущерба работе операторов и без причинения неудобств клиентам.

Сейчас при запуске программы для оператора автоматически открываются все необходимые системы и настроены пошаговые действия для решения вопроса клиента. Это значительно упрощает работу оператора и требования к его подготовке для начала консультации клиента. Все этапы взаимодействия с клиентом фиксируются.



## ГЕМОТЕСТ

«Пиковая нагрузка во время пандемии – 50 тысяч в день. К счастью, нам удалось повысить качество сервиса без перепроектирования всей системы. Опираясь на информацию от Manzana Loyalty, мы изменили процесс консультации клиента: оптимизировали IVR, выделили отдельную линию для однотипных вопросов и организовали SMS-рассылку с ответами по распространенным вопросам. Так мы сократили время обслуживания и упростили пациенту получение информации. Помимо этого, мы создали отдельные группы операторов по самым важным для пациентов запросам».

### **Александр Пекин**

руководитель отдела развития информационных систем



«Мы рады, что наше сотрудничество с компанией «Гемотест» уже приносит ощутимый результат», Наша компания более 10 лет реализует проекты по запуску современных решений для взаимодействия с клиентами и программ лояльности для медицинской отрасли. Накопленный опыт позволяет предлагать оптимальные решения для разных задач наших клиентов. Мы искренне заинтересованы в развитии и успехе их бизнеса».

### **Наталья Татаурова**

руководитель консалтинга медицинского направления «Manzana Group»



Узнать подробности проекта и задать вопросы участникам вы сможете на вебинаре «Оптимизация работы Колл-центра», который состоится 08 апреля.

Зарегистрироваться можно по ссылке

<https://events.webinar.ru/Manzanagroupmedicine/manzanagroup>