



Знаем всё о контакт-центрах  
и IP-телефонии

- Аккредитованная IT-компания
- На рынке более 12-ти лет
- 500+ проектов различного класса
- Используем только Российское ПО
- Типовые и индивидуальные решения

*Всегда на связи!*



+7 (495) 287-60-70



[partner@tehnotelecom.ru](mailto:partner@tehnotelecom.ru)



[www.tehnotelecom.ru](http://www.tehnotelecom.ru)



Федеральное государственное бюджетное учреждение  
**Национальный медико-хирургический Центр  
имени Н.И. Пирогова**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации



МЕДИЦИНСКИЕ  
КЛИНИКИ



Добрый Доктор  
семейная клиника



многопрофильная клиника  
МИР ЗДОРОВЬЯ



## Звонки и текстовые обращения



**Маршрутизация** – умное распределение звонков – это быстрое получение информации для пациента и минимальное время обработки звонка для специалиста.



**Очередь ожидания** – предоставление информации в момент ожидания ответа оператора (место в очереди, ориентировочное время ожидания, реклама и т.д.).



**Уведомления о пропущенных** – помогает в последующей работе с пациентами, которые по каким-то причинам не дозвонились.



**Текстовые обращения** – прием и обработка текстовых обращений из email, мессенджеров и т.д.



**Напоминания** – автоматические звонки роботом с напоминанием пациенту о предстоящем визите с возможностью отменить или изменить запись.



**Запись разговоров** – помогает разрешить спорные ситуации. Объем и сроки хранения не ограничены, гибкая настройка прав на прослушивание.



## Интеграция с МИС и CRM



**Идентификация звонящего** – определит пациента по номеру телефона из МИС и ответственного специалиста.



**Передача записи разговора в МИС** - после завершения разговора файл или ссылка на запись автоматически направляются в карточку пациента в МИС.

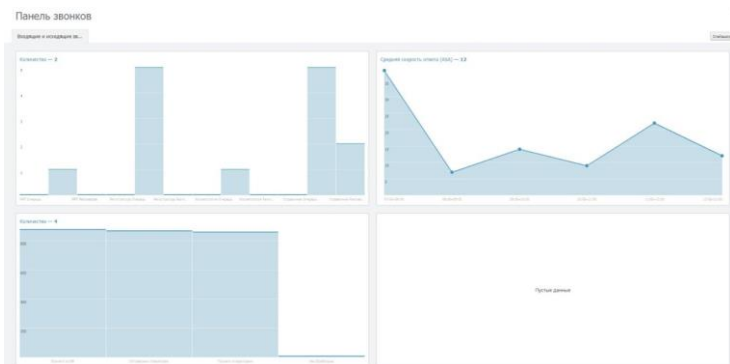


**Карточка пациента** – позволяет видеть специалисту всю информацию о пациенте в момент звонка еще до поднятия трубки.

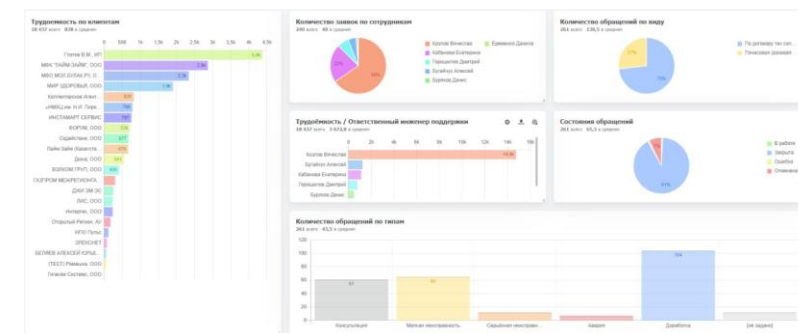


**Звонки из МИС и CRM** – исходящие звонки в один клик из карточки пациента.

## Аналитика, статистика и контроль



Развернутая статистика и аналитика



Анализ и контроль рабочего времени сотрудников

Отслеживание эффективности рекламных каналов (Call tracking)



## Последние тенденции рынка



**Видеоконференции** – проведение совещаний с сотрудниками и консультаций с пациентами в онлайн режиме.



**Речевая аналитика** – автоматический анализ и контроль соблюдения регламента общения сотрудников с пациентами.



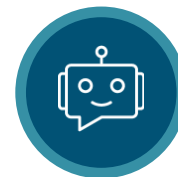
**IVR роботы** – сервисы голосового самообслуживания пациентов с применением искусственного интеллекта.



**Распознавание и синтез речи** – перевод речи в текст, генерация речи из текст, например, персональное приветствие по имени пациента.



**Омниканальное обслуживание** – бесшовное взаимодействие с пациентом по разным каналам связи.



**Чат-боты** – проводит первичную консультацию и опрос пациентов без участия оператора.



## Автоматизация процессов



Голосовой обзвон пациентов для уведомления/напоминания о записи на приём с возможностью отмены

Круглосуточная электронная справочная

СМС уведомления пациентов о записи на приём

Автоматический опрос о качестве оказанных услуг

Авто оповещение пациентов о важной информации

Авто звонки по заявкам с сайта





## Почему мы?

- Индивидуальный подход к каждому Заказчику
- Внимание к деталям проекта
- Важность соблюдения сроков
- Непрерывное повышение квалификации
- Максимально эффективное использование бюджета
- Достижимость и оперативность в общении

Больше информации на нашем сайте



+7 (495) 287-60-70



[partner@tehnotelecom.ru](mailto:partner@tehnotelecom.ru)



[www.tehnotelecom.ru](http://www.tehnotelecom.ru)