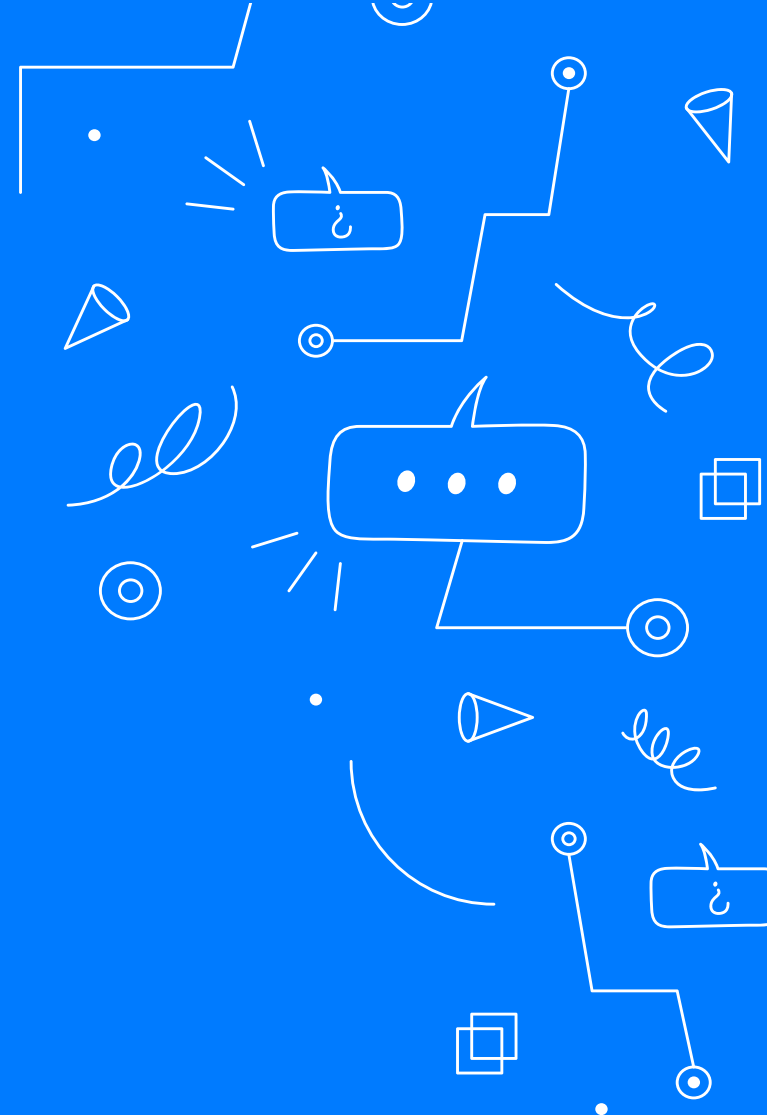




Автоматизация бизнес-коммуникаций

Здоровое общение с клиентами

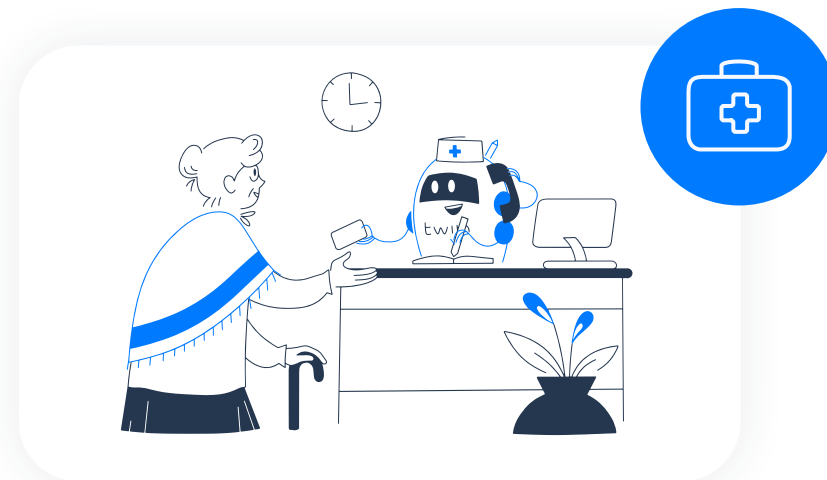
- ✓ для больниц и госпиталей
- ✓ поликлиник
- ✓ санаториев и профилакториев
- ✓ стоматологических клиник



Предложение от TWIN

TWIN — это омниканальная платформа для автоматизации коммуникаций вашей организации с клиентами.

Наши продукты работают во всех каналах связи, успешно заменяют оператора-человека, поддерживают «бесшовное» переключение между каналами с сохранением истории диалога, обеспечивают дешевизну и высокое качество связи.



Зачем нужно внедрять ботов?

Рынок мобильного здравоохранения каждый год растёт на **35-40%**.

Ваши пациенты хотят общаться с врачами, назначать визиты и записываться на обследования в **онлайн-режиме** и получать доступ к отчётам о состоянии своего здоровья и результатам анализов.

Те, кто автоматизируются **раньше**, предоставят пациентам **лучшее** обслуживание.

Проблемы «живых» операторов

- ✗ низкая конверсия звонков, эмоциональное выгорание из-за отказов;
- ✗ недовольство клиентов из-за ожидания на линии или невозможности дозвониться;
- ✗ потеря звонков или ошибки в их обработке;
- ✗ высокие издержки на обзвон, информирование пациентов, подтверждение приёмов.

Продукты и решения TWIN

Сделайте ваши коммуникации с клиентами в любых каналах интеллектуальнее. Общайтесь **качественнее**, **массовее** и **дешевле**. Анализируйте свои рассылки и диалоги. Автоматизируйте общение с пациентами и освободите сотрудников от обзвона и рутины. В этом вам помогут:



Чат-бот
TWIN.ChatBot



Голосовой бот
TWIN.VoiceBot



Чат-платформа
TWIN.Chat



Рассылка
сообщений
TWIN.Message

Какие задачи может решать TWIN?



Холодная и тёплая
лидогенерация по базе



Запись на приём
в регистратуре



Приём и сверка данных



Информирование
пациентов



Маршрутизация
обращений к специалистам



Опросы и обратная
связь



Маркетинг и реклама



Медицинское страхование



Автоматизация
горячих линий

Чат-бот TWIN.ChatBot

Интеллектуальные Twin-боты работают в ваших **чатах** на **сайтах** и любых **мессенджерах**, ведут переписку на естественном языке, опираются на гибкие и разветвлённые сценарии, рассылают документы и фото

Применение чат-ботов в медучреждениях:



Снижение нагрузки
на контакт-центр



Запись пациентов
на приём



Информирование
пациентов



Приём жалоб
и обращений

Сила искусственного интеллекта:



Распознавание
намерений пациента



Настройка
сценария без
программирования



Загрузка истории
диалогов в модуль
обучения



Гибкие сценарии
диалогов



Подключение
к виджету на сайте



Сохранение истории
диалогов и отношений
с пациентом



[Страница
продукта](#)

Голосовой бот TWIN.VoiceBot

Twin-боты ведут беседу неотличимо от человека, следуют гибким и разветвлённым сценариям диалога, используют как **дикторскую озвучку**, так и **синтез речи**, распознают слова собеседника даже в условиях шумов

Применение голосовых ботов в медучреждениях:



Снижение нагрузки на контакт-центр



Запись пациентов на приём



Информирование пациентов



Приём жалоб и обращений

Мощь искусственного интеллекта:



Гибкие сценарии диалогов с переменными



Реалистичная речь (дикторская и синтез)



Распознавание естественной речи с качеством >97%



Распознавание эмоционального состояния



Стабильная работа при высокой нагрузке на линии



Возможность абонента перебивать голосового бота



[Страница продукта](#)

Чат-платформа TWIN.Chat

Чат-платформа объединяет всю переписку клиентов с вашими операторами в **едином интерфейсе**. Пишет ли клиент в мессенджере или в чате виджета на сайте, – историю диалогов во всех каналах видно в одном месте

Применение чат-платформы в медучреждениях:



Управление работой
своего контакт-центра



Запись пациентов
на приём



Оценка качества общения
сотрудников с пациентами

Одно решение для любых каналов связи:



«Единое окно» —
общение с клиентами
из панели оператора



Развитая аналитика
качества и объёмов
коммуникаций



Передача обращений
к профильным
специалистам



Подключение
к виджету на
вашем сайте



Выгрузка контактов
с клиентами в файл
или в вашу CRM



Управление
коммуникациями
из любой точки мира



[Страница
продукта](#)

Сервис рассылок TWIN.Message

Сервис позволяет **рассылать сообщения** — уведомления, извещения, информирование, отправка документов — в любых каналах, которыми пользуются ваши клиенты, от мессенджеров до электронной почты или чата на сайте

Применение чат-платформы в медучреждениях:



Информирование пациентов об акциях, скидках, новых продуктах



Рассылка подарочных купонов, ссылок на регистрацию, документов



Отправка сообщений в соцсети, мессенджеры, в почту и на телефоны

Оповещайте всех пациентов за один клик:



Развитая аналитика качества и объёмов коммуникаций



Планирование отправки с привязкой к календарю



Работа со всеми популярными каналами коммуникаций



Удобная панель рассылки и гибкие шаблоны сообщений



Получение статуса доставки сообщения и отчёта об ошибках



Выгрузка результатов рассылки в файл или в вашу CRM



[Страница продукта](#)

Примеры работы решений TWIN в медицине

Проблема:

Областная поликлиника в Рязани при сезонных эпидемиях не справлялась с наплывом звонков. Требовалась обработка 100% входящих заявок: вызова врача, записи на вакцинацию, оформления больничных.

Решение:

Голосовой бот Мария от TWIN принимает заявки на вызов врача на дом, а также записывает на приём к специалисту. Заявки на больничные тоже помогает обрабатывать бот. Он собирает данные о пациенте и передаёт информацию врачу. Больничный лист автоматически загружается на Госуслуги.



Прослушайте
аудио-
пример

Задача:

Центр доктора Бубновского имел огромную базу клиентов, но она давно не актуализировалась. Надо было оставить только готовых пользоваться услугами центра.

Решение:

Подключили к работе Твин-бота. Он обзвонил базу, предлагая акцию - массаж спины и занятие с инструктором.

Результат:

Обзвон по базе одного из региональных филиалов дал конверсию 5%. Это успешный KPI, так что бота применяют и в других регионах.



Прослушайте
аудио-
пример

Проблема:

Ежедневно в клиники поступают сотни звонков. Часть из них — нецелевые, они занимают линию и время сотрудника регистратуры. А в это время не может дозвониться пациент, чтобы записаться на приём.

Решение:

Для стоматологической клиники 911 разработан Твин-бот, который:

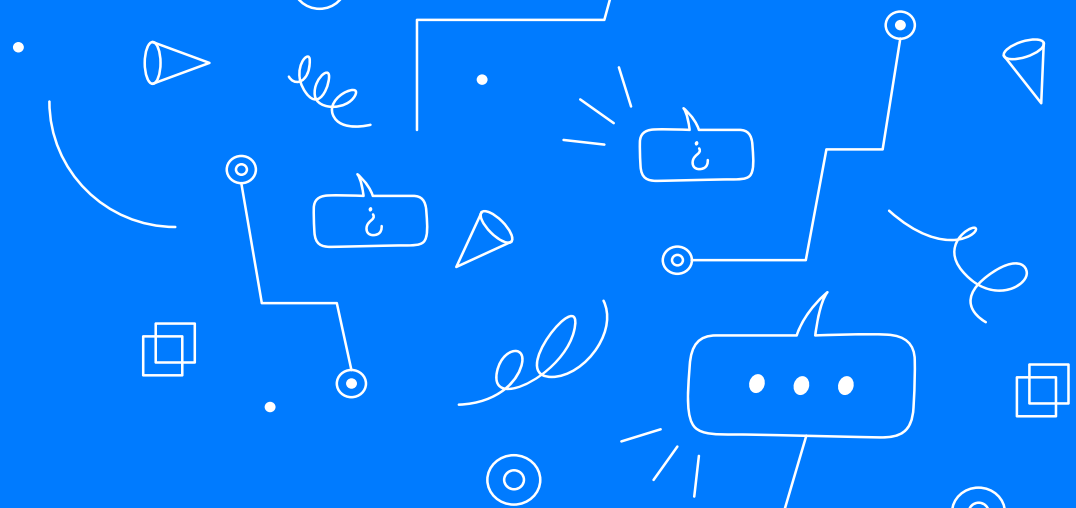
- умеет понять намерение абонента;
- проявить в разговоре эмоции и эмпатию;
- если это пациент — получить первичную информацию и переадресовать звонок на профильного специалиста.



Прослушайте
аудио-
пример



Автоматизация бизнес-коммуникаций



Контакты

TWIN

 +7 (499) 286-83-44

 <https://twin24.ai>

 info@twin24.ai

Узнайте больше о нас на сайте и в соцсетях:

