

# **ЦИФРОВИЗАЦІЯ ОБСЛУЖИВАННЯ КЛІЄНТІВ МЕДИЦИНСКИМИ УЧРЕЖДЕННЯМИ**

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ БИЗНЕСА ЧАТ-БОТАМИ

Поддержка всех  
мессенджеров: Telegram,  
WhatsApp, Viber,  
Facebook, VK, умные  
колонки

Официальные аккаунты  
в мессенджерах  
с поддержкой текста и  
голоса

Создание корпоративных  
аватаров и интерактивных  
маскотов

Подключение оператора в  
чат (интеграция с тикет-  
системами)

**Автоматизация поддержки: на более 90% вопросов бот отвечает самостоятельно с помощью AI**



# ГЕЙМИФИЦИРОВАННАЯ КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ

- бот даст советы по результатам посещения специалиста
- предложит записаться к врачу после получения результатов анализов
- расскажет о специальных персонализированных предложениях для клиента
- порекомендует партнеров для решения смежных вопросов
- call to action к оплате в случае «брошенной корзины»
- сервис электронной очереди
- единая система оповещений об акциях, новостях
- предоставление партнеру аналитики и отчетов



# РОБОТИЗАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Алгоритмы распознавания запросов в чат-ботах и подбора релевантных ответов в **режиме 24/7**

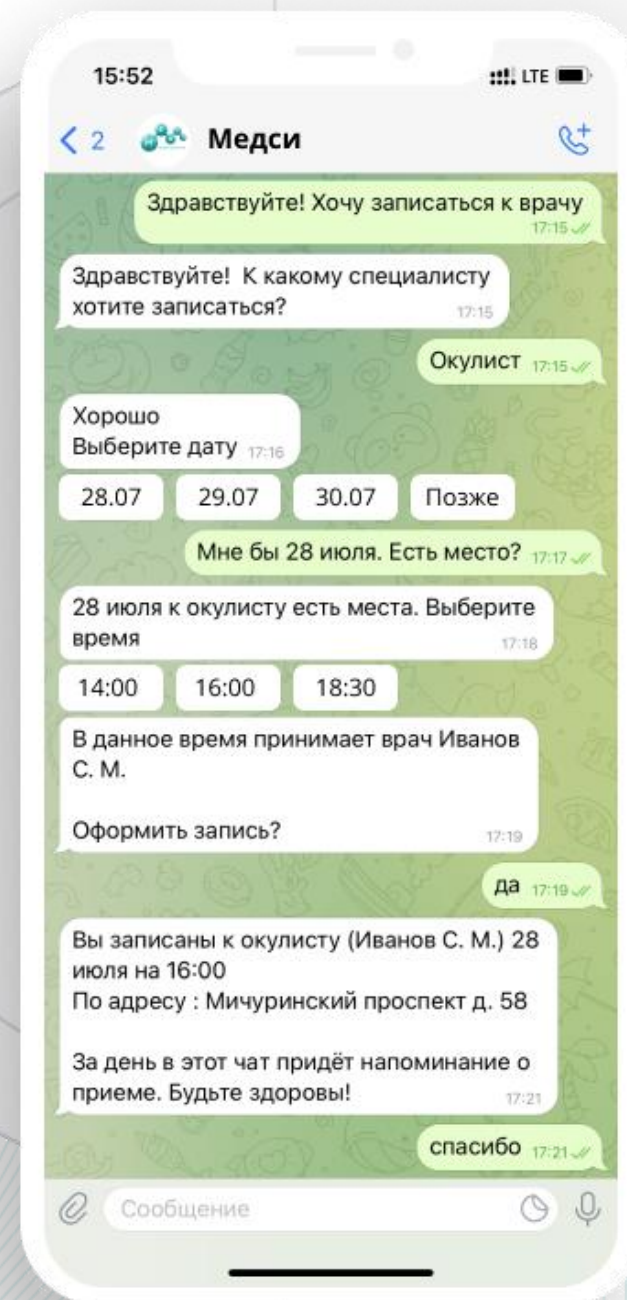
Удобная система аналитики пользовательских запросов

Интеграция с тикет-системами: возможность **подключения оператора в чат** (без указания контактов сторон)

Бот поддерживает **5000 диалогов одновременно**, 1 секунда ожидания ответа

Регулярное обучение и усовершенствование бота

**До 90% обращений бот обрабатывает самостоятельно, что позволяет сократить расходы на содержание контактного центра в 2-3 раза**





# ОНЛАЙН ЗАПИСЬ К ДОКТОРУ

Клиенты могут воспользоваться онлайн регистратурой в чат-боте для записи к доктору и оплаты медицинских услуг

## 1 Формирование корзины

При добавлении товара в корзину чат-бот может рекомендовать клиенту другие продукты/услуги, рассказывать о новинках и скидках, напоминать о "брошенной корзине"

## 2 Вызов врача на дом/Выбор посещения филиала

Чат-бот непрерывно общается с клиентом помогая подобрать удобное время для записи, а также согласовать адрес. До оказания услуги клиент имеет возможность в том же чате связаться с другой стороной, чтобы задать вопрос или отправить уточнение.

## 3 Оплата

Собрав корзину и выбрав способ получения услуги клиент нажимает на кнопку «оплатить». Оплата происходит путем формирования Партнером счета и перехода Клиентом по платежной ссылке.





# УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

## Сбор обратной связи:

- Определяем типы опросов для сбора метрик и обратной связи от пользователей
- Поддерживаем любые форматы и типы опросов
- Собираем и анализируем ответы

## Допродажи услуг

## Предоставление рассрочки



# TALKBANK

**TalkBank** — это высокотехнологичная финтех-платформа, которая позволяет масштабировать бизнес и реализовывать любые финансовые сервисы для клиентов с помощью AI

> 6

лет успешной работы

> 140

партнёров

8

банков в 1 API

ТОП 100

быстрорастущих финтех-стартапов мира

PREMIER FINANCIAL SPHERE  
fin AWARD

БО Банковское обозрение  
Сфера финансовых интересов

AIFINTECH  
100

IBSintelligence  
IBSi NeoChallenger Banking Awards

МТС БАНК

МТС

VISA



ИНГОССТРАХ

рwc

TELE2



БАНК СОЮЗ

ВОСТОЧНЫЙ БАНК

ФАСП

фрии



ТКБ

Sk Сколково

БАНК «КУБ» (АО)  
ГРУППА ГАЗПРОМБАНКА

you do





Александр Попов,  
Co-founder, CMO

[a.b.popov@talkbank.io](mailto:a.b.popov@talkbank.io)