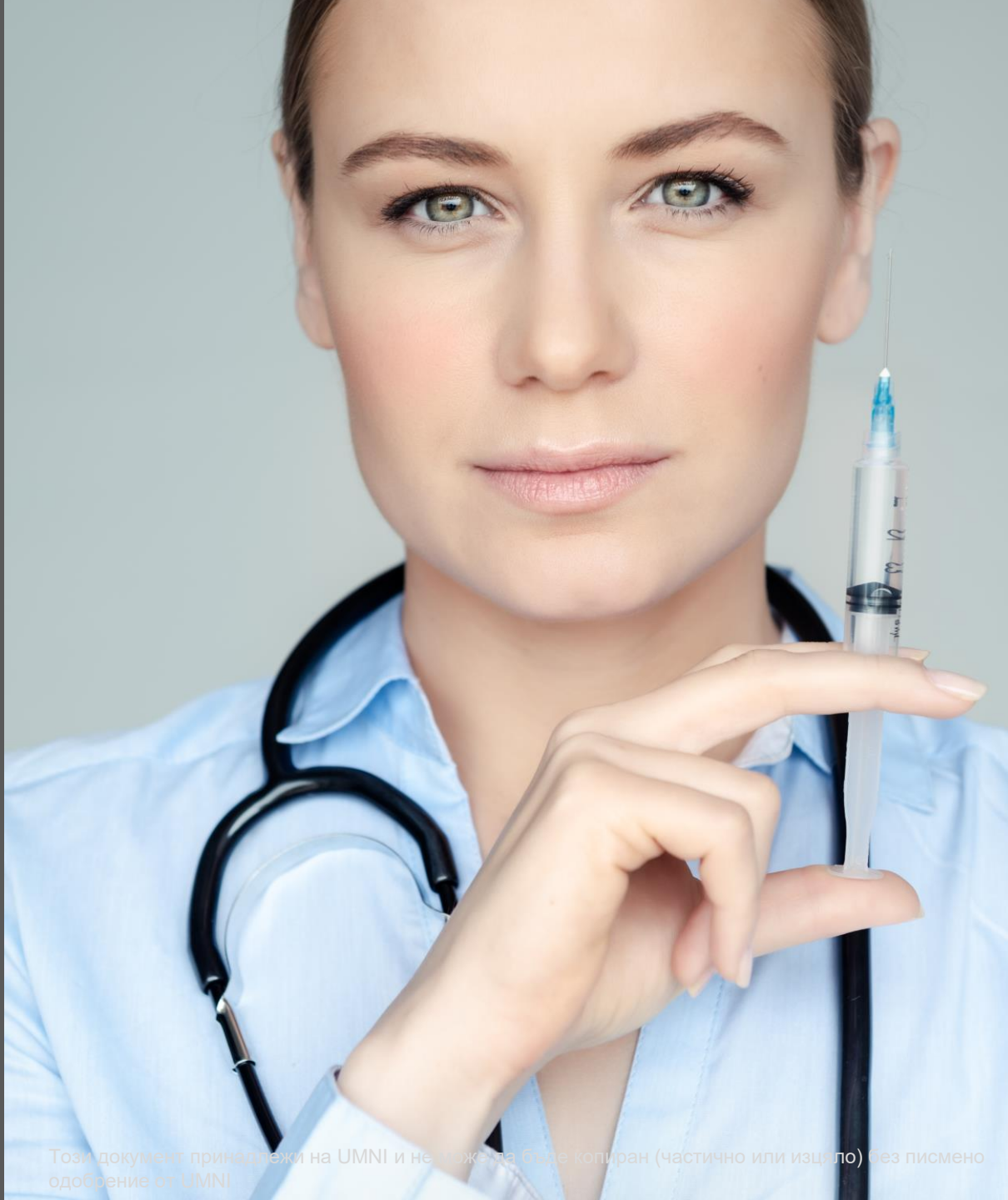


ЧАТБОТ КАЗУС





Клиника "Ривърс"

Reverse е клиника по дерматология и естетика в София, основана от Д-р Росица Денчева. Клиниката предлага широка гама от услуги като персонализирани програми за подмладяване, цялостна естетична грижа за лице и тяло, както и лечение и профилактика на дерматологични заболявания.

Reverse е място, където дерматологията и качествената естетична грижа са основната мисия. Нашият безспорен професионализъм, високотехнологично оборудване и първокласни продукти създават красота, която няма срок на годност.

Като медицински ориентирана дерматологична клиника, нашите профили в социалните медии бяха затрупани ежедневно с множество запитвания, свързани с процедурите, които предлагаме и решенията на различни специфични проблеми от нашите потребители.

За да се отговори бързо и ефективно на всички потребители, беше повече от необходимо процесът да се дигитализира. След внедряването на д-р Рос, входящите потребителски заявки получаваха незабавен отговор. В повечето случаи те водеха до запазване на час за дерматологичен преглед или естетична процедура.



Кой е д-р Рос ?

Първият дигитален естетичен консултант в България и част от екипа на клиника REVERSE

- На разположение 24/7
- Пети време
- Консултира безплатно
- Дава полезна и детайлна информация за процедурите
- Може да Ви запази час при наши специалист

ТЕСТВАЙТЕ ГО ТЪЖ:



Какви бяха проблемите, за които търсехте решение?

Запитванията от клиентите, които оставаха неотговорени.

Нов начин за записване на час за консултации и процедури.

Как тези проблеми повлияха на вашия бизнес и клиенти?

Преди въвеждането на чатбот 80% от входящите запитвания в социалните мрежи оставаха без отговор, което е 80% пропуснати възможности за нови пациенти. Освен това всяка комуникация с клиент отнемаше по 15-20 минути на отдела за управление на клиенти, което доведе до претоварване на екипа и ниска работна ефективност. Използването на чатбот дава на пациентите още един бърз и ефективен начин да си запазят час за дерматологичен преглед или естетична процедура.

Какво щеше да се случи, ако не бяхте внедрили чатбот?

Запитванията на нашите пациенти щяха да останат без отговор.

Какви други алтернативни решения на проблемите сте обсъждали?

Не сме дискутирали други алтернативи.

Какви рискове очаквахте, свързани с избраното решение (чатбот)?

Основният проблем с използването на чатботове е, че потребителите не са склонни да общуват много с тях, защото са изкуствен интелект. Това вероятно би могло да разубеди

някои потребители да продължат с чата.

Защо избрахте чатбот като решение на вашите проблеми, какво ви мотивира?

Чатботовете са виртуалните асистенти на бъдещето, използвани са от приложения за съобщения като Messenger, Viber, WhatsApp и др. Освен това, съобщенията са предпочитаният метод за комуникация днес, което прави чатбота незаменим помощник за всеки бизнес.

В допълнение, чатботът спестява време и ресурси за обслужването на клиенти като същевременно увеличава приходите, скъсява процеса на запазване на часове и е достъпен 24/7.

Изводът е – един чатбот, много канали на комуникация.

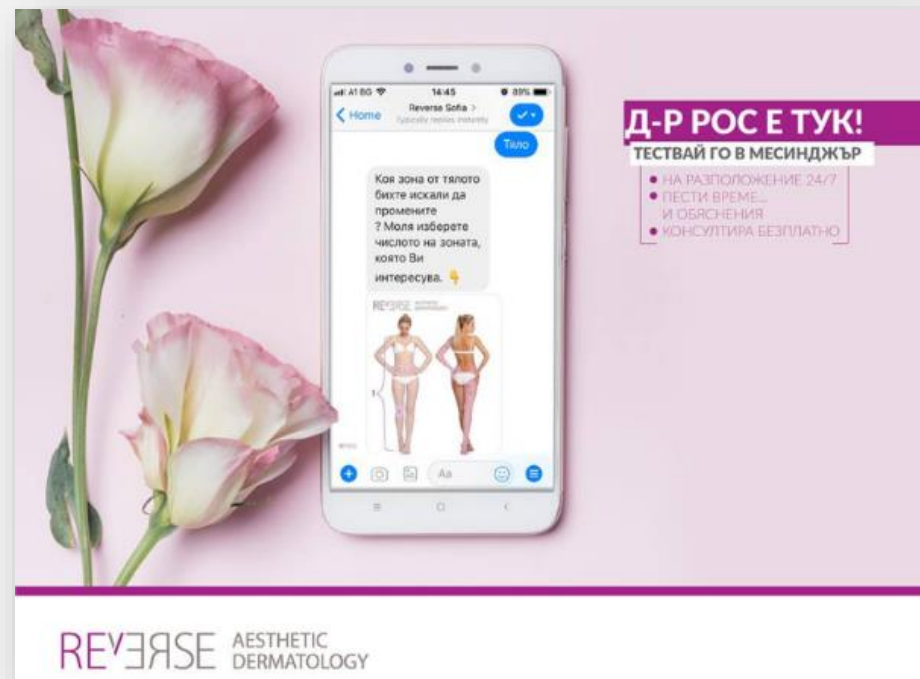
Как вие използвате чатбота?

Нашият виртуален консултант по естетика е насочен като функционалност в Месинджър. Чатботът отговаря автоматично на всяко ново съобщение при започването на приятелски разговор, за да получи данните за клиентите, от които се нуждае. Д-р Рос изпраща запитванията на потребителите като предоставя подробна информация за процедурите и услугите в конкретната област.

Как чатботът помага при решаването на проблемите?

Като забавя отговорите към клиентите си, всеки бизнес увеличава риска от тяхната загуба, защото те могат да се обърнат към конкурентни брандове. Работата с дигиталния асистент ни позволи да обработим около 8000 съобщения от началото на проекта с Umni, което несъмнено увеличи интереса на потребителите и броя на клиентските запитвания, както и самото потребление на нашите медицински услуги.

Според статистиките, Д-р Рос е отговорил на 5,845 съобщения през последните 11 месеца. Неговата работа е спестила на екипа общо 132.75 човекочасове.



Какво се промени за бизнеса, персонала и за клиентите след внедряването на чатбота?

С използването на чатбота ние бяхме способни бързо да отговаряме на ежедневните клиентски запитвания като същевременно добавяме нов начин за запазване на час, както и лесно и правилно да провеждаме маркетинговите ни кампании в Месинджър.

Чрез създаването на индивидуален профил за всеки клиент онлайн в съответствие с изискванията на GDPR, виртуалният асистент увеличи ефективността на онлайн комуникацията с 80%.

След това акаунт мениджърът имаше възможността да се ангажира по-скоро с други дейности за подобряване на бизнеса, отколкото да отговаря на запитванията на потребителите.

Какви ползи видяхте от използването на чатбот за бизнеса, персонала и клиентите?

Чатботът спести време както на потребителите, така и на екипът ни. Само за 11 месеца виртуалният асистент спести на екипа ни 1460 часа, което са 60 работни дни.

С представянето на естетичния консултант, ние предоставихме на нашите потребители още една възможност да си запазят час за преглед, която е само на няколко щраквания разстояние.

Събраната база данни от чатбота ни дава ясен поглед върху нашата аудитория и нейните характеристики. Ние имаме статистика за пола на потребителите, които се интересуват от нашите услуги и кога те са най-активни.

Достъпът до тази статистика доведе до ясната оценка на това как да създаваме бъдещите си маркетингови планове и стратегии.

С какви други статистики можете да се похвалите в работата на чатбота?

След общуването с д-р Рос обратната връзка от нашите пациенти беше повече от впечатляваща.

Над 90% от пациентите, които са се свързали с д-р Рос, казват, че това е нов, модерен и иновативен начин за записване на час.

Положителната обратна връзка на потребителите се основава на възможността да си запишат час и да получат достъп до необходимата им информация само с няколко клика.

Що се отнася до персонала, ние несъмнено имаме 100% удовлетворение от внедряването на чатбота. С негова помощ екипът ни разполага с достатъчно свободно време, за да се съсредоточи върху други задачи, които биха могли да допринесат за цялостното развитие на бизнеса.

Данните показват, че основният дял от активните потребители на нашите услуги през 2019 г. са жени

– около 81,37%. Този тип подробен анализ ни дава ясна информация за това как бихме могли да развием нашите рекламни стратегии за в бъдеще.



Благодаря

