



мать и дитя
ГРУППА КОМПАНИЙ

ИИ в контактном центре: диагностика слепых зон и их «лечение»

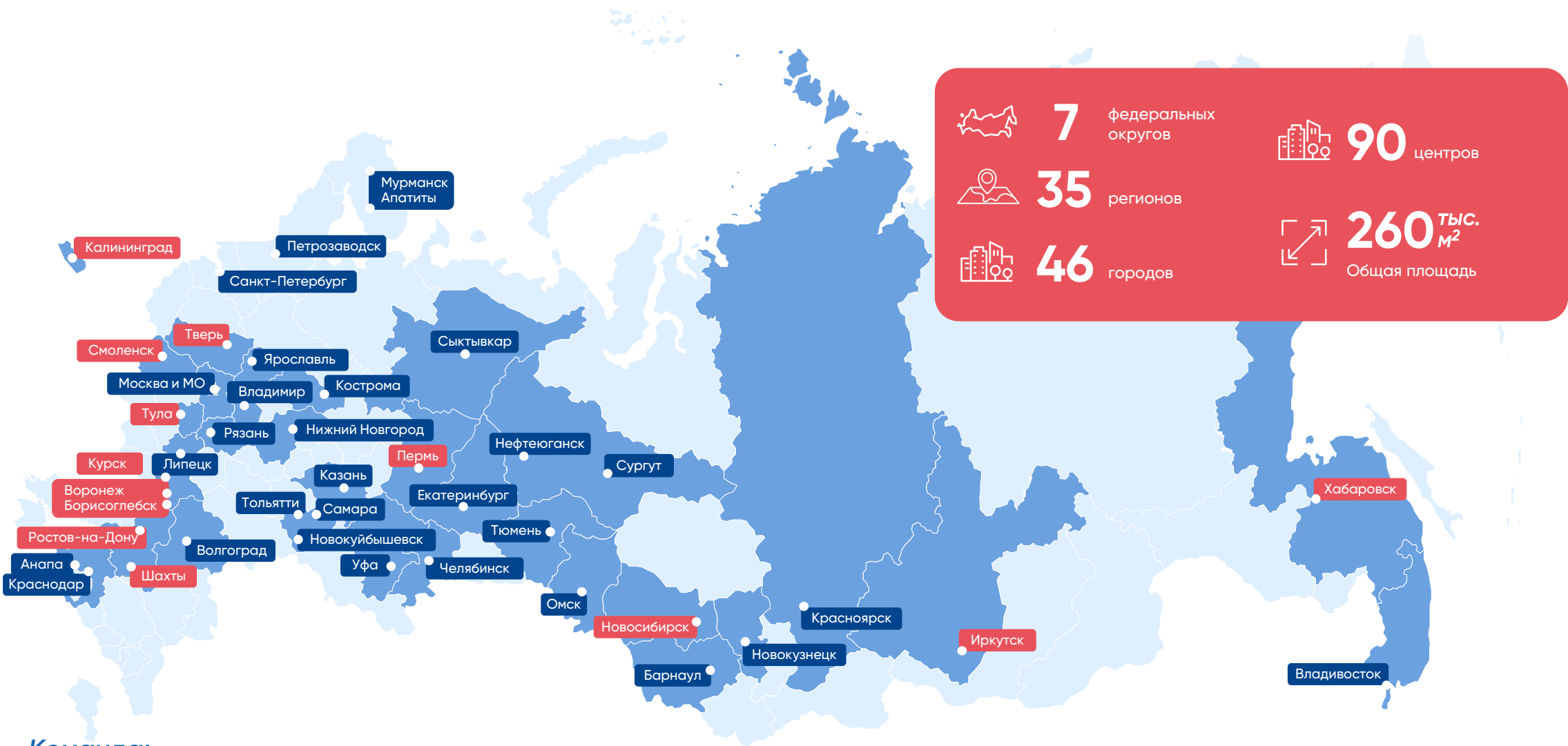
Наталья Назарова,

Операционный руководитель группы контактных центров
«Клиника Эксперт», входит в ГК «Мать и Дитя»

Июнь 2026



Регионы присутствия группы:



Команда:
12 813 сотрудников

Как было до внедрения речевой аналитики:



2015 - 2018

Заказ оценки в аутсорсинговой компании



2018 - 2025

Свой отдел по оценке качества



2025 - по настоящее время

Речевая аналитика

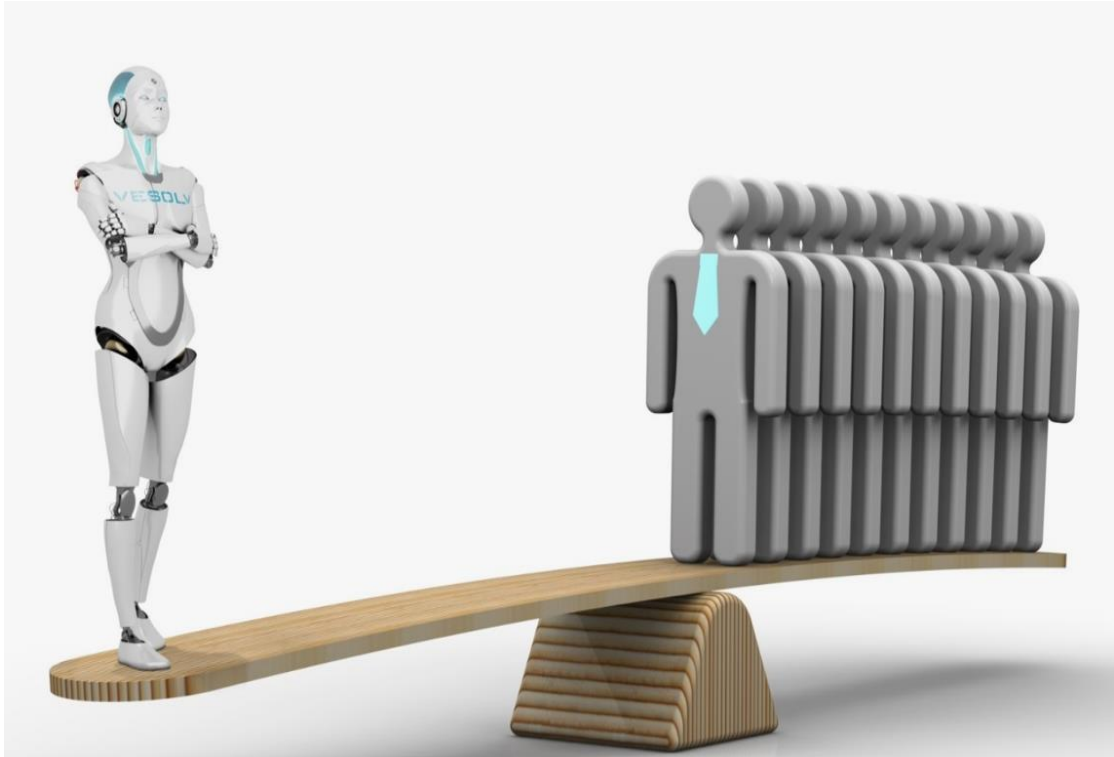


Главный минус ручной оценки – она показывает не качество работы сотрудника, а качество его лотерейного билета – повезло ли ему, что аудитор выбрал именно этот звонок

Ручная оценка vs речевая аналитика



Параметр	Речевая аналитика	Ручная Оценка
Доля оцененных звонков	100%	1-5%
Скорость оценки 1 звонка	< 1 секунды	5-15 минут
Объективность	Высокая (алгоритмы)	Низкая (зависит от человека)
Поиск по ключевым словам	Мгновенный	Ручной, долгий
Стоимость на 1 звонок	2,64 руб	65 руб
Обратная связь сотруднику	В реальном времени	2 раза в месяц



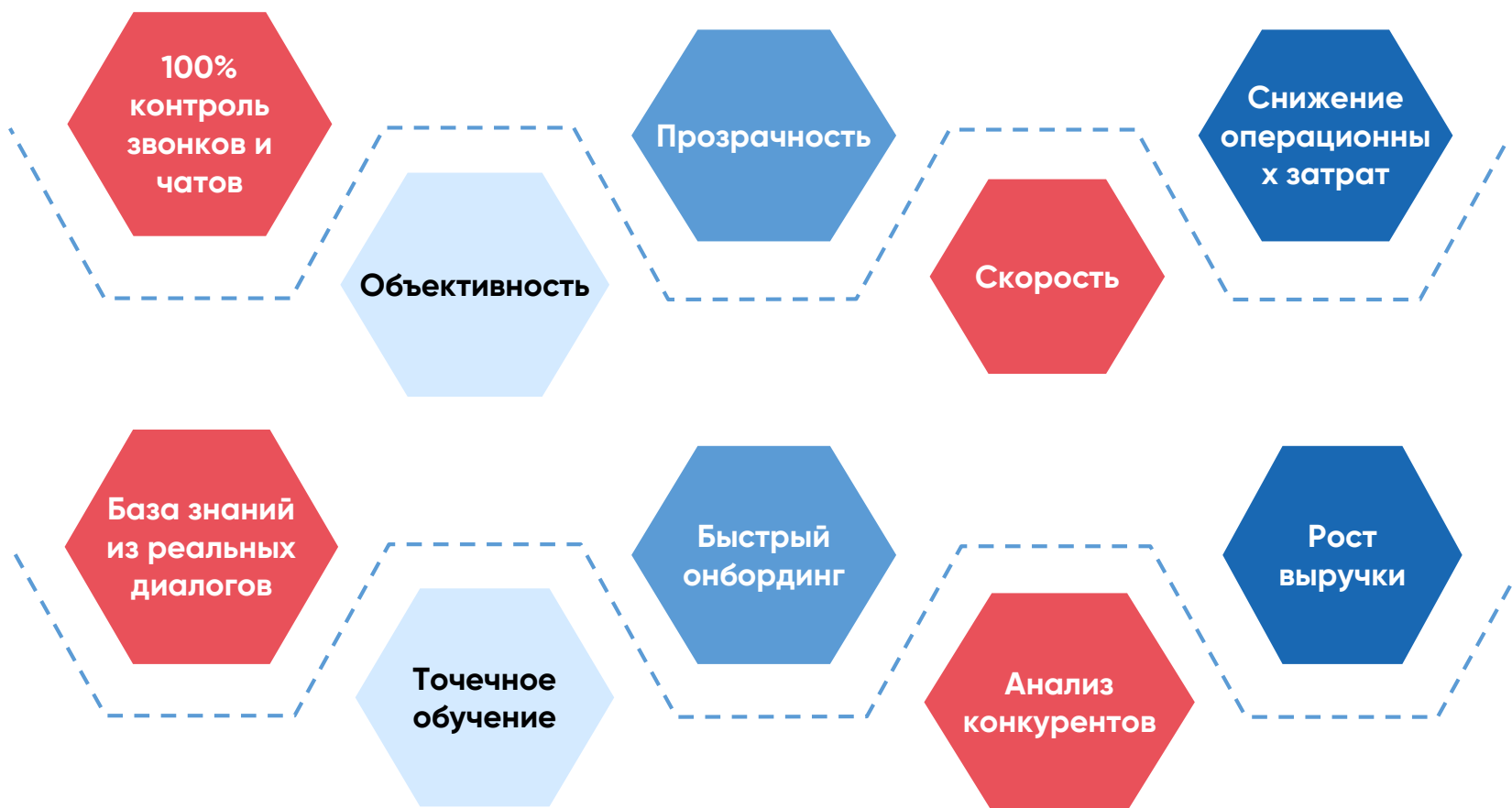
На наш объем звонков нужно было бы 52 специалиста на 100% оценку входящих звонков по чек-листу

Что еще дает речевая аналитика, кроме оценки по чек-листу:



Внедрение речевой аналитики дает компании измеримые бизнес-результаты, которые выходят далеко за рамки простой записи разговоров. На текущий момент создано 30+ дашбордов

Преимущества для компании:



Без правильного внедрения (обучение сотрудников, системы подачи апелляций, прозрачные KPI) компания получит сопротивление, скрытие информации и рост текучести. Инструмент работает только в культуре доверия и развития

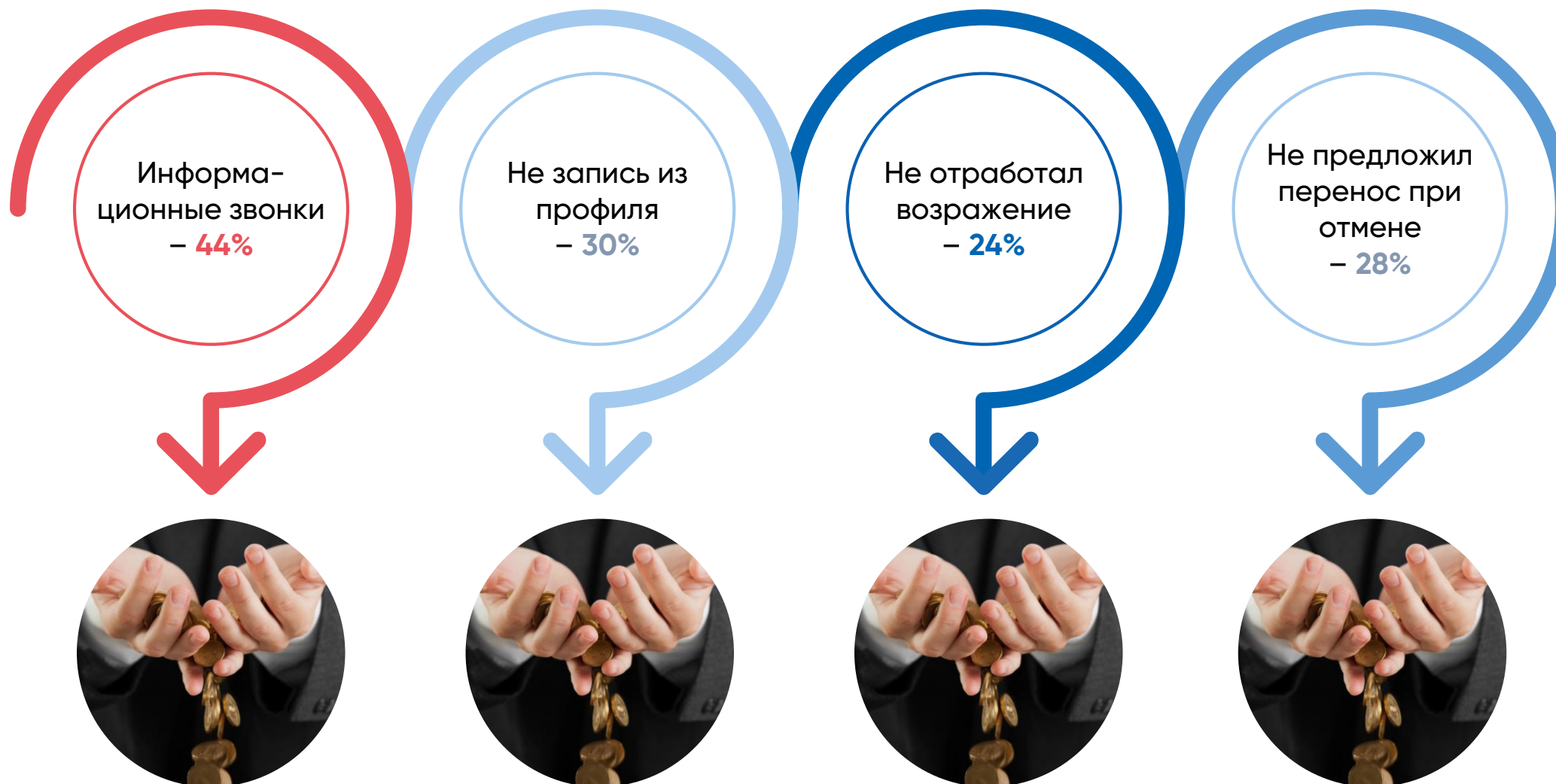
Преимущества для сотрудника:



Все эти плюсы работают, если внедрение сопровождается обучением сотрудников целям аналитики, а не просто тотальным контролем с санкциями. Иначе преимущества превращаются в минусы (чувство слежки)



Полная картина с ИИ: как анализ 100% диалогов выявил «чёрную дыру»:



Корневые причины провала конверсии:



Обучение «по красным зонам», а не все обо всем:



Форма по рекомендациям

1. Общие рекомендации	Наталья, вы верно определили запрос клиента и сразу сообщили о необходимых документах (направление и ЭКГ), что демонстрирует профессионализм. Однако запись не состоялась из-за отсутствия гибкости в работе с графиком: когда клиент сказал, что не знает своих выходных, вы просто констатировали факт закрытия записи, не попытавшись найти компромисс или предложить вариант предварительного бронирования. Рекомендую активнее работать с возражением «не знаю график» и предлагать альтернативные варианты. Вместо завершения диалога фразой «ну ладно», попробуйте: «Я понимаю, что график выходных еще не известен. Давайте я забронирую за вами удобный слот на 30-е число сейчас, а если ваши планы изменятся, мы перенесем запись на любую другую дату в пределах недели?». Также рекомендую добавить ценности услуги: «У нас опытные специалисты, которые проводят оба исследования одновременно, что значительно комфортнее для пациента».
2. Информирование о комплексных услугах	Комплексные услуги - «Рекомендую оформить комплексное обследование желудочно-кишечного тракта для полной диагностики» Добследование к приему - «К приему» → «Сделайте свежую кардиограмму для безопасного проведения процедуры под наркозом»
3. Рекомендации для удержания записи	Причина отмены: отсутствие подходящих дат в графике и неизвестность выходных. Фраза для удержания - «Сохраню ваш запрос и перезвоню сразу после выхода графика на июль» Действие оператора – записать в лист ожидания.
4. Гипотезы незаписи	Запись на прием не состоялась, так как предложенные оператором даты (29 и 30 июня) не подошли клиенту, а запись на следующий месяц еще не была открыта. Основная гипотеза: отсутствие гибкости в расписании и ограниченный выбор дат на текущий момент привели к тому, что клиент не смог сопоставить визит с личным графиком. Рекомендация оператору: вместо того чтобы предлагать клиенту перезванивать самостоятельно с 15 по 25 число, следует предложить зафиксировать заявку в «лист ожидания» и пообещать связаться с клиентом лично, как только откроется запись на следующий месяц. Это позволит удержать клиента и гарантировать запись.
5. Рекомендации по отработке возражений	Отработано ли возражение? Нет — оператор не предложил лист ожидания или вариант перезвонить самой клинике. Что можно было сделать лучше? Предложить записать данные клиента и перезвонить, как только откроется график на следующий месяц Рекомендация для повторения - "Я понимаю, что вы еще не знаете свой график. Давайте я возьму ваши контакты и перезвоню вам 15-го числа, как только появится запись, чтобы мы вместе выбрали удобный для вас день."

Что показал ИИ о звонках на отмену и как сохранить лояльность пациента:



Неизмеримая метрика

До внедрения ИИ мы не могли измерить, какой процент пациентов нам удавалось сохранять при запросе на отмену



Мастерство удержания

Самый дорогой звонок — это не звонок нового лида, а звонок пациента, который хочет уйти. ИИ научил нас превращать отток в лояльность



ИИ – как рычаг роста

Дал измеримость и сценарии развития.

Старт:
предлагаем 77%,
сохраняем 13%

Май:
предлагаем 94%
сохраняем 21%



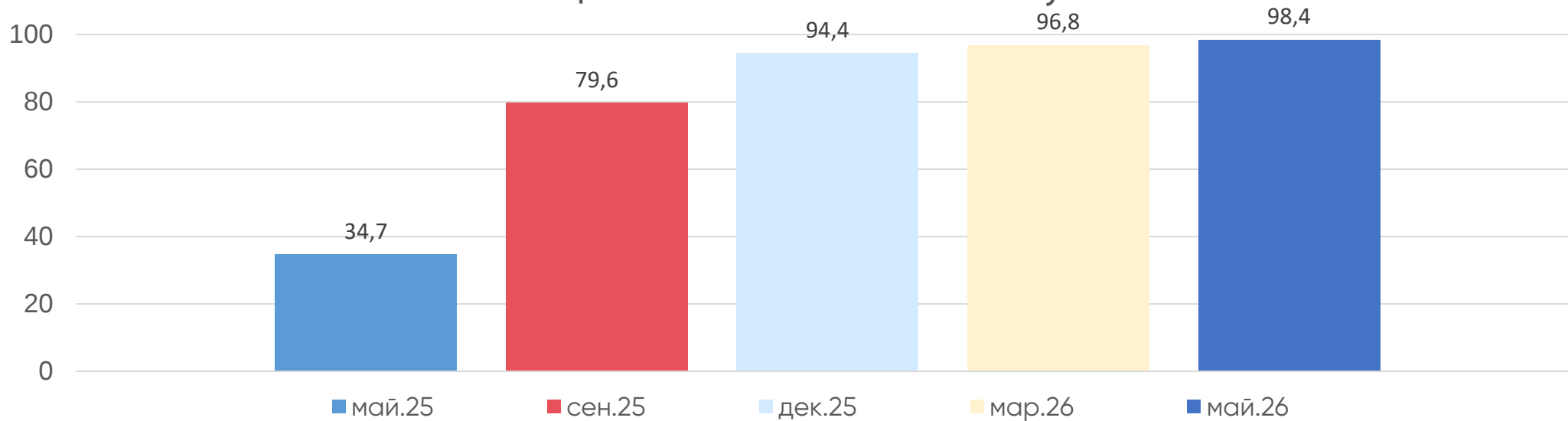
Важность сохранения

Сохранённый пациент дешевле нового и формирует повторные визиты и выручку

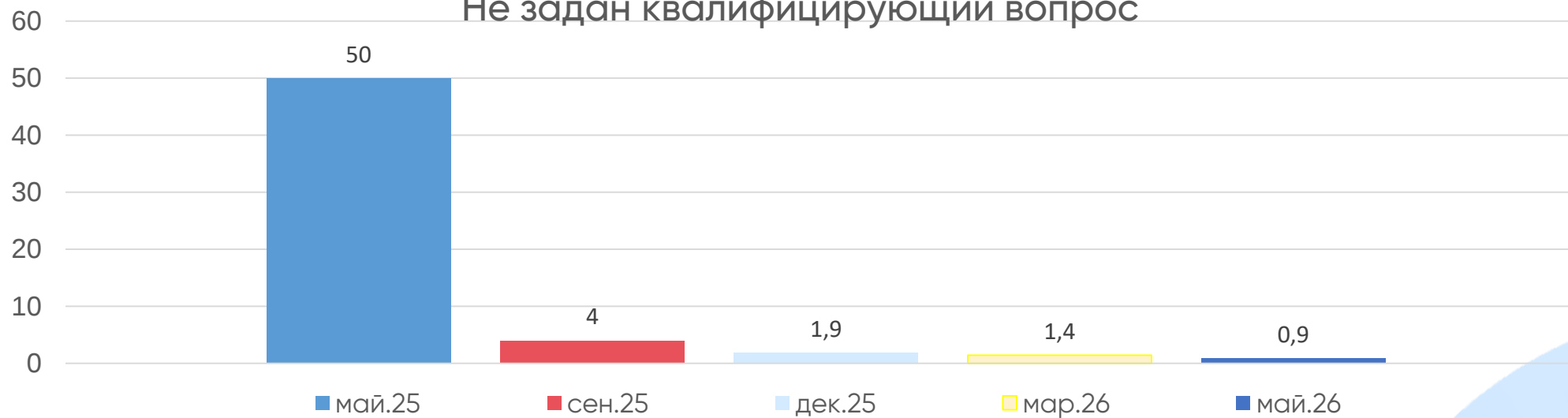
Практические результаты:



Оценка звонков по чек-листу



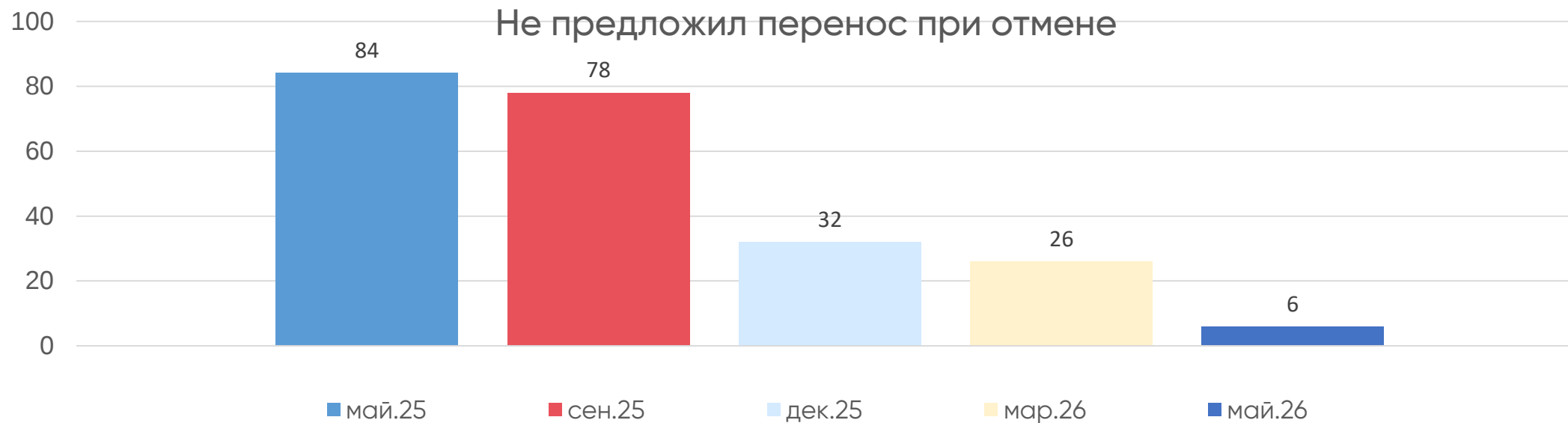
Не задан квалифицирующий вопрос



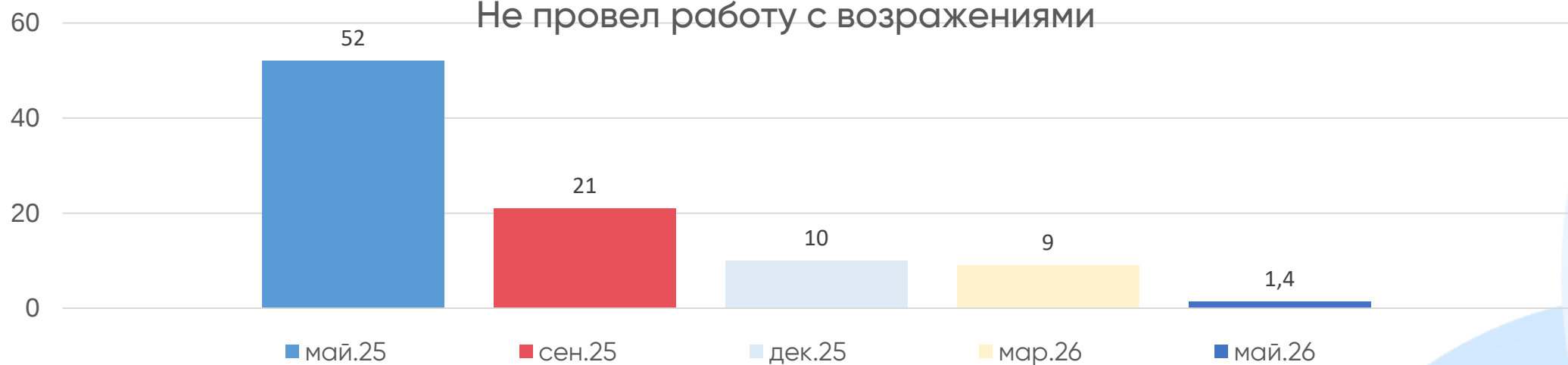
Практические результаты:



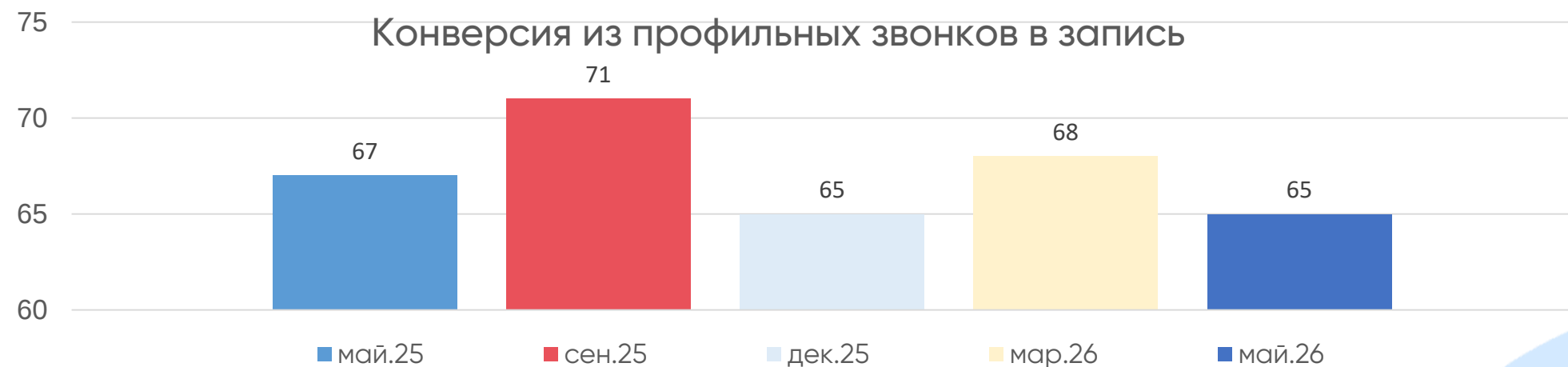
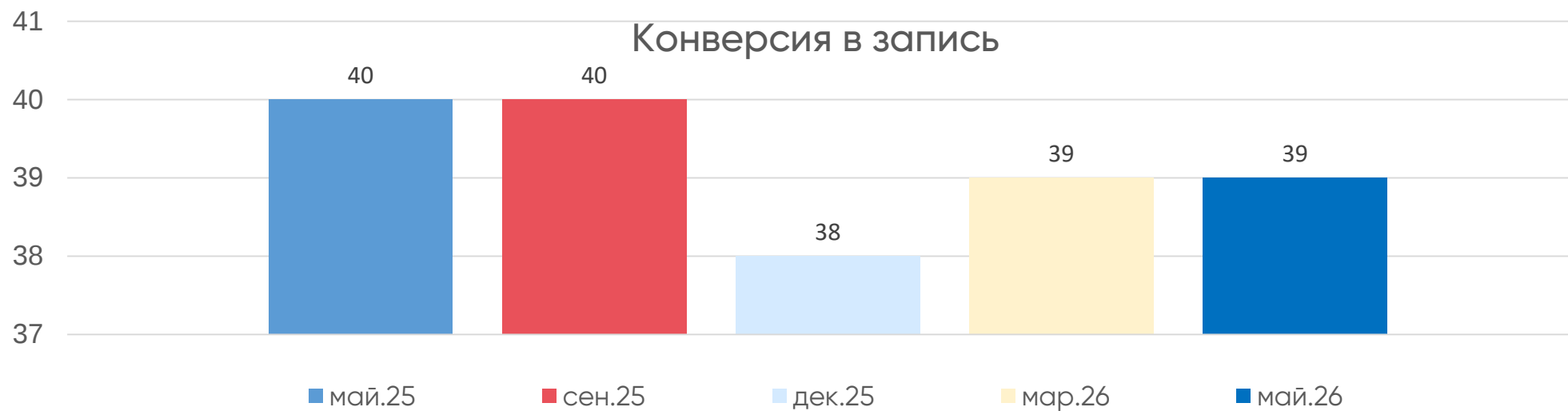
Не предложил перенос при отмене



Не провел работу с возражениями



Практические результаты:



Сложности внедрения:



Надежда на «быстрое» внедрение

Речевая аналитика – это не только работа подрядчика, но и ресурс своих сотрудников. В разработке участвуют ВСЕ (корректировка, проверка, улучшения)

Вендоры обещают высокое качество распознавания, по факту, регулярных замеров не делают

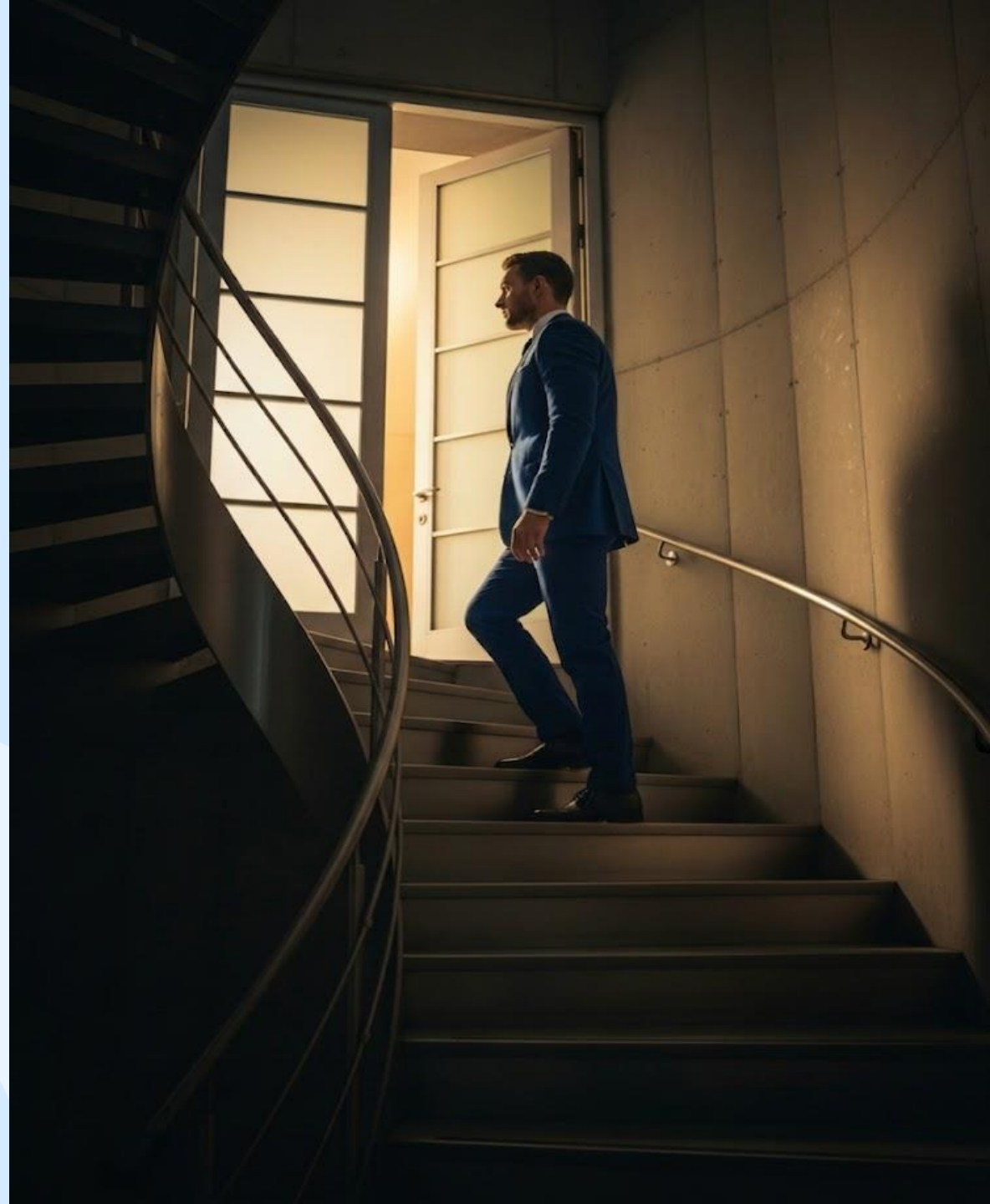
Различия во внутренних процессах клиник не всегда позволяют «залить» индивидуальные условия. Решение – либо стандартизация (не всегда возможно), либо отказ от пункта

Несовпадения цифр между системами (звонки, записи)

Мы прошли долгий путь
и достигли значимых
результатов, при этом впереди
еще много интересного

Нам ещё предстоит раскрыть
бесконечный потенциал
платформы

Пока ее возможности
полностью не изучены



КОНТАКТЫ:



НАТАЛЬЯ НАЗАРОВА

Операционный руководитель группы
контактных центров периметр МЦ «Эксперт»,
входит в ГК «Мать и Дитя»

