



г. Екатеринбург,
ул. Малышева, д. 135А
+7(343)318-21-17

БЛАНК ОТЗЫВА

Мы бы хотели поделиться опытом работы с Компанией Первый Бит. У нас стояла задача внедрить Битрикс24.

Компания Первый Бит оказалась очень грамотной и опытной в области интеграции, и настройки системы. Они быстро поняли мои потребности и предложили решение, которое идеально подходило для моего бизнеса. Они также были готовы ответить на все мои вопросы и объяснить каждый шаг процесса.

Настройка системы Битрикс24 была выполнена без сбоев и задержек. Команда работала очень оперативно и профессионально, всегда готова помочь и решить любые проблемы.

Кроме того, после завершения проекта, компания предоставила мне отличную техническую поддержку. Если у меня возникали вопросы или проблемы, я всегда мог рассчитывать на быстрый и качественный ответ.

Я с уверенностью могу рекомендовать Первый Бит всем, кто ищет надежного партнера для интеграции и настройки системы. Они предлагают высокое качество работы, профессионализм и отличное обслуживание. Спасибо за вашу помощь и поддержку!"

Дата: 19 февраля 2024 Подпись:



Ускорение работы колл-центра клиники с помощью «Битрикс24»

Заказчик	Отрасль	Задачи	Решение
Наркологическая клиника «Свобода»	Здравоохранение и медицина	#Автоматизация бизнес-процессов (BPM)	CRM Битрикс 24

Заказчик



Наркологическая клиника «Свобода» с 2017 помогает людям справиться с наркотической и алкогольной зависимостью. К полноценной жизни благодаря специалистам «Свободы» вернулись более трех тысяч человек. Филиалы клиники открыты в Екатеринбурге, Тюмени, Новосибирске, Новокузнецке, Сургуте, Челябинске и еще одиннадцати городах.

Ссылка на картинку

До начала проекта екатеринбургский филиал «Свободы» уже работал с облачной версией CRM «Битрикс24». Систему настраивали самостоятельно силами внутренней IT-службы.

Сотрудники клиники регулярно сталкивались с неудобствами при работе с клиентами: не было выстроенного и отлаженного процесса обработки заявок. Обращения не сортировались и были перемешаны.

В систему интегрирована АТС. Но специалисты регулярно сталкивались с некорректной работой и неверно сформированной аналитикой. Отсутствовала автоматическая рассылка уведомлений. Сотрудники колл-центра самостоятельно вводили номера телефонов и рассылали уведомления. В таком случае человек может допустить ошибку при наборе номера, что приводит к потере клиентов.

Отсутствовала прозрачность в отслеживании финансовой информации и эффективности работы клиники. Сбор статистики по успешным выпискам и отказам происходил вручную. Общую сумму оказанных услуг нельзя было собрать автоматически.

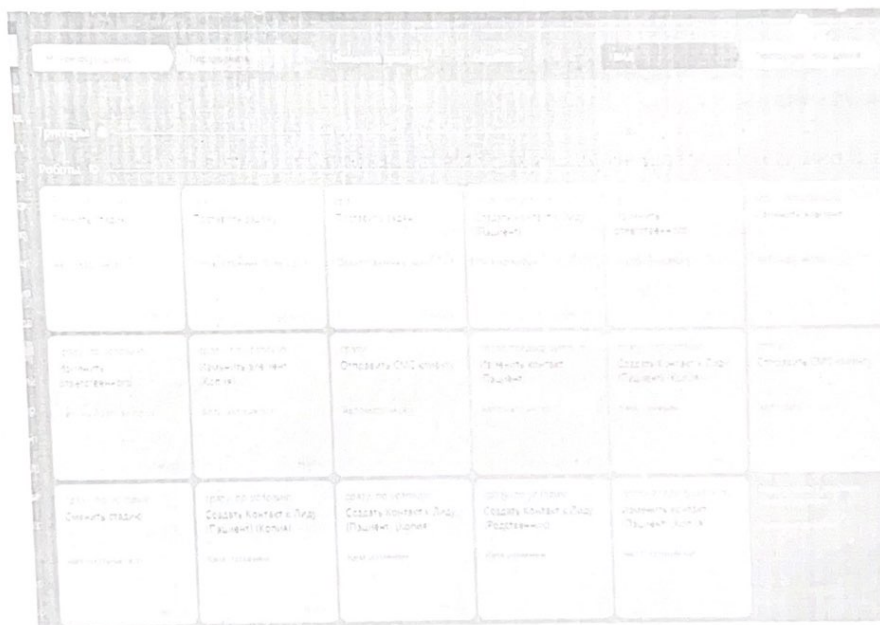
Руководитель не мог своевременно и объективно обрабатывать случаи отказа от лечения. Все отчеты сотрудники формировали самостоятельно, эффективность работы снижалась.

Требовалось удобное решение для автоматизации работы конкретного подразделения – колл-центра клиники. Совместно с клиентом специалисты «Первого Бита» структурировали бизнес-процессы и заново настроили облачную CRM с понятным и удобным интерфейсом.

В результате тонкой настройки «Битрикс24» удалось решить все рабочие задачи в рамках базового тарифа. Без перехода на дорогостоящий план. Процессы, связанные с регистрацией обращений и заполнением карточек роботизированы.

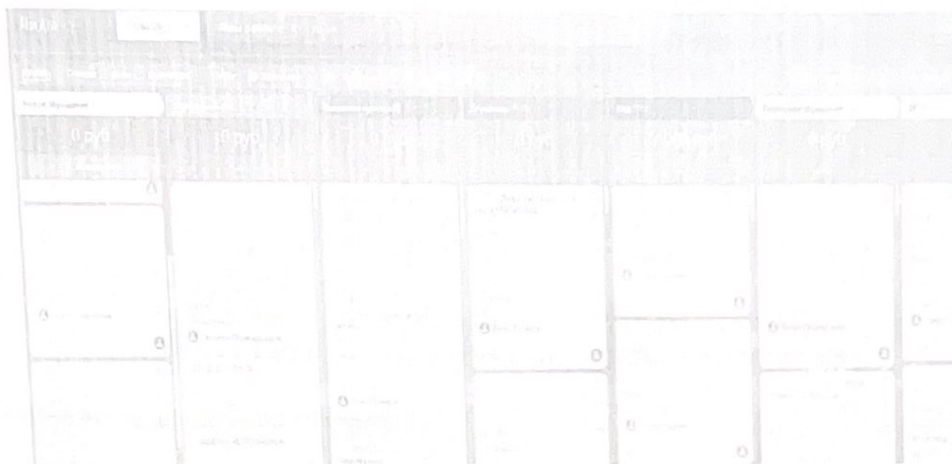
Роботы делают рутинную работу быстро и без ошибок, а сотрудники сосредоточены на общении с клиентами и других задачах. Время на ручной ввод данных многократно сократилось.

Благодаря нестандартному решению, организованному на работах, клиент остался на базовом тарифном плане, сохранил бюджет и за полтора месяца перешел к работе в автоматизированной системе.



Теперь все первичные обращения по телефону автоматически регистрируются на портале. За каждым закрепляется ответственный сотрудник. Отслеживать отработанные и просроченные заявки можно внутри CRM.

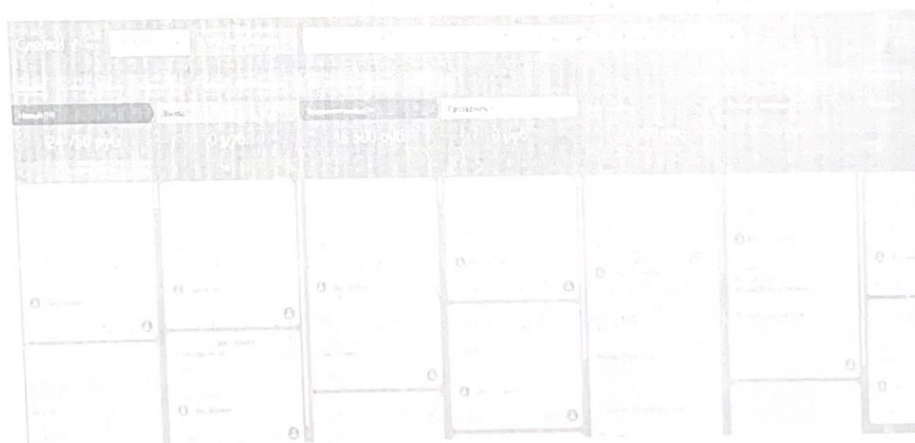
Для каждого клиента заводится отдельная карточка с закрепленными контактными данными и краткой сутью обращения. Корректно работает автоматическая телефония. По нажатию одной кнопки можно позвонить клиенту или отправить уведомление в WhatsApp.



После регистрации карточка проходит по всем этапам обработки: от выезда врачей до лечения и выписки пациента. По каждому из шагов отображается количество обращений и суммарная стоимость оказанных услуг.

Также в системе фиксируются все случаи отказа от медицинской помощи с обязательным указанием причины. Руководитель может отследить каждый конкретный случай.

Благодаря отлаженной системе эффективность труда выросла, заявки не остаются необработанными, а рутина сведена к минимуму. Теперь все сотрудники подразделения имеют доступ к прозрачным и полным данным о работе клиники.



Вести финансовую отчетность и поддерживать контакт с клиентами стало проще. Корпоративный портал теперь используется как единое пространство для публикации отчетов и статистики.

Простое и интуитивно-понятное устройство портала позволило руководителю самостоятельно настраивать его под активно меняющиеся тренды медицинского бизнеса. Например, после обучения и консультаций IT-служба клиники смогла

самостоятельно настроить систему массовых рассылок уже после окончания работы проекта.

Задачи проекта:

1. Создать единую внутреннюю среду для колл-центра клиники.
2. Обеспечить прозрачность информации о пациентах и отказах от лечения.
3. Настроить интеграцию с АТС.
4. Автоматизировать регистрацию и сортировку обращений в клинику.
5. Оперативно запуститься и минимизировать затраты на автоматизацию.

Результаты работы над проектом:

1. Единая интуитивно-понятная внутренняя среда для колл-центра.
2. Отслеживать обращения и поддерживать связь с клиентами теперь можно из одного окна браузера.
3. Клиника быстро запустилась в настроенной системе и сэкономила бюджет на автоматизацию.

Дата: 19 февраля 2024 Подпись:

