



Chatbots

Snapstudio presenteert

Wat is de toegevoegde waarde van chatbots voor ziekenhuizen?



Adres
Parklaan 46
B-2300 Turnhout



Telefoon
+32 (0) 478 78 63 98

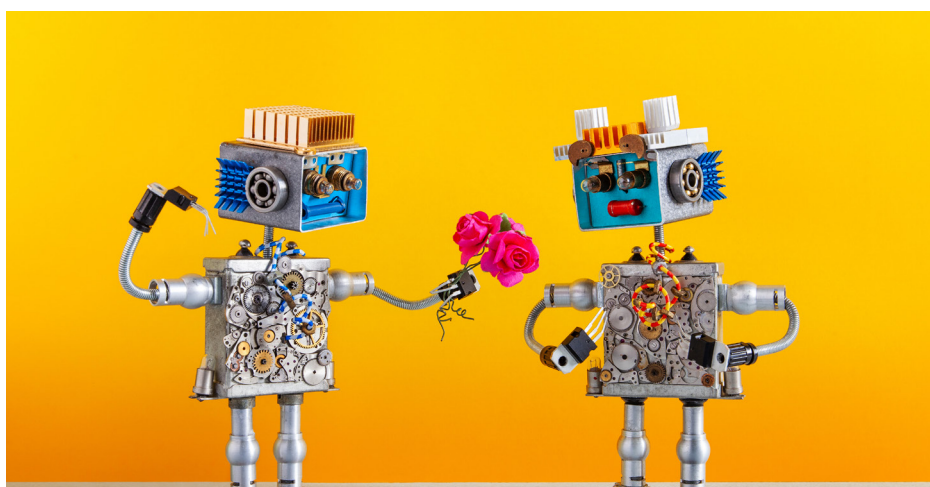


Online
www.snapstudio.be
Info@snapstudio.be



01. Wie zijn we?

Waarom Snapstudio



01

Snapstudio werd opgericht n.a.v. vragen in de markt. Bedrijven hebben nood aan expertise en dat kan je als marketingbureau niet bieden wanneer je zegt dat je alle sectoren wil bedienen.

Liever veel van minder

Onze ervaring leert ons dat bedrijven niet meer op zoek zijn naar eenheidsworst. Bedrijven zijn op zoek naar een marketingbureau dat hen snel kan helpen tegen een betaalbare prijs. Snel en betaalbaar werken kan alleen wanneer er voorkennis en expertise in huis is over de sector waarin de klant zit en over de doelgroep die we dienen te overtuigen. Snapstudio heeft een expertise in 5 sectoren: fashion, food, vastgoed, verzekeringen en zorg. Aanvullend heeft Snaps-

studio zich gespecialiseerd in de doelgroep van 5 tot 35 jaar om nog specifiekere kennis aan te kunnen leveren. Deze kennis zal zorgen voor betaalbare campagnes die snel opgeleverd kunnen worden. Ook de resultaten zullen meer beantwoorden aan de verwachtingen omdat we weten hoe we kinderen, tieners, twintigers en dertigers kunnen bereiken.

Met andere woorden: wij weten liever alles van minder ipv weinig van alles!

Genoeg over onszelf gesproken...

Nu is het tijd om de info te vinden waarvoor je dit ébook gedownload hebt.

Veel leesplezier!

Wanneer er vragen zouden zijn helpen we je graag verder via info@snapstudio.be



02. Definitie

Wat zijn chatbots?

24/7

Customer service : Patiënten veranderen in klanten. Daarom is het voor ziekenhuizen extreem belangrijk om snel & duidelijk te communiceren.

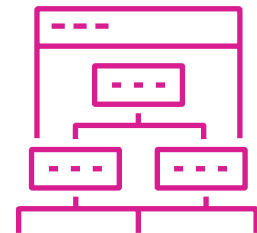
Wat is...

Een chatbot of "chat robot" werd ontworpen om 24/7 volautomatisch vragen te beantwoorden op sociale media en op websites.

De chatbots die in 2020 ingezet worden gaan veel verder. Ze beantwoorden nog steeds 24/7 al je vragen maar kunnen via artificiële intelligentie gepaste antwoorden geven. Ze capteren ook op een privacy veilige manier alle gegevens van de mensen die in de bot geweest zijn om hen nadien op een gepersonaliseerde manier te herbereiken via hun eigen sociale media. Geef je volgers de info die ze interesseert en stop met content voor te schotelen die hen stoort.

Verskil met chatbox

Chatbots worden heel vaak verward met chatboxen. Een chatbox is een chatfunctie die bemand dient te zijn. Wanneer dit extern gebeurt is dit



een kostelijke functie. Ook wanneer je dit door eigen medewerkers laat doen kost dit geld. Want op het moment dat ze in de chatbot aan het werken zijn kunnen ze niets anders doen... en wanneer ze niet beschikbaar zijn is de klant gefrustreerd door geen antwoord te krijgen op zijn/haar vragen.

Toekomst voor ziekenhuizen

Chatbots kunnen niet enkel de klantendienst van het ziekenhuis ondersteunen maar ook nieuwe medewerkers de weg wijzen. Hoe dit juist in elkaar zit? Lees snel verder...

De troeven van een chatbot voor ziekenhuizen



1. De klantendienst ondersteunen door 34% van alle vragen te capteren
2. 24/7 vragen helpen beantwoorden
3. Kennis opbouwen waar mensen vragen over stellen (intern bijsturen, preventie)
4. Een chatbot op je website helpt bezoekers snel te vinden wat ze zoeken
5. Ga in interactie met je volgers via de chatbot (meetbaar)
6. Vul moeilijke vacatures in via een chatbot op je eigen sociale media (HR)
7. Nieuwe collega's integreren sneller via een vraag- & antwoordchatbot

03. HR

Nieuwe collega's vinden?

Is het voor jullie als ziekenhuis ook een uitdaging om nieuwe collega's te blijven vinden? Actief worden op Instagram zou hier bijvoorbeeld al heel wat bij kunnen helpen maar ook het inzetten van een chatbot!

Retargetting

Stel: je zoekt een verpleegkundige voor het operatiekwartier. Door deze vacature enkel op een vacaturewebsite te tonen ga je niet snel verder geraken. Wanneer je een chatbot koppelt aan een leuke post die gaat over deze vacature kan je hen bijvoorbeeld laten

reageren met een "keyword". Stel dat het keyword "OK" is van operatiekwartier, dan kan er op Facebook volautomatisch een chat opgestart worden met deze persoon. Je kan deze persoon 24/7 via deze weg informeren over de job met tekst, foto & video. Tegelijkertijd capteer je op een GDPR prove manier de gegevens van potentieel geïnteresseerden en kan je hen subtiel gaan herbereiken rond deze job of met info over het ziekenhuis. Deze tool helpt niet alleen snel vacatures in te vullen, maar is 10 keer goedkoper dan samenwerken met uitzend-

04. Cijfers

Know your numbers

34%

Analoog of digitaal? Weet dat 34% van alle ziekenhuisbezoekers de voorkeur hebben om digitaal antwoorden te krijgen op hun vragen. Chatbots zijn hiervoor de beste oplossing.

Voice

Voor velen zijn ondersteuning via Siri of Alexa nog veraf! In Amerika heeft 56% van de burgers een "smart speaker". In België zitten we op 9% maar gebruikt 29% van de bevolking wel Siri op zijn smartphone als vervanger. Vanuit Snapstudio voorspellen we dat voice in het 2e deel van 2021 zal doorbreken in België. Voicebots (chatbots die aangestuurd worden door je stem en die je het antwoord vertellen) zullen dan een standaard vormen.

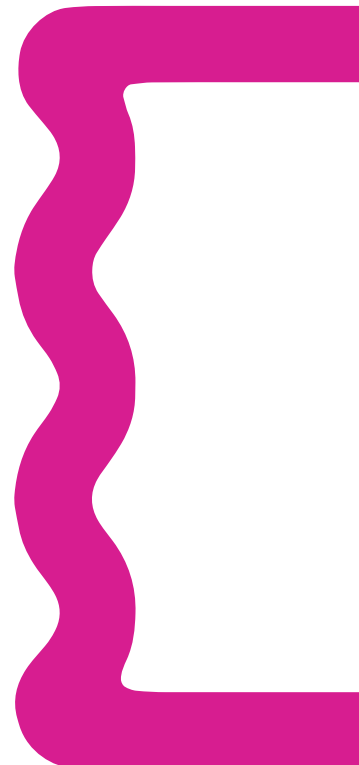
3 seconden

Op Facebook & Instagram krijg je maximum 3 seconden aandacht

van je volgers. In deze 3 seconden dienen ze je boodschap begrepen te hebben. De gemiddelde verblijftijd in een chatbot is 22 seconden. Je krijgt via een chatbot dus 7x meer tijd om je aanbod duidelijk te maken + je weet exact wie aandacht gaf aan je post. Je kan hen nu persoonlijk gaan herbereiken. Deze resultaten krijg je nooit met gewone advertenties.

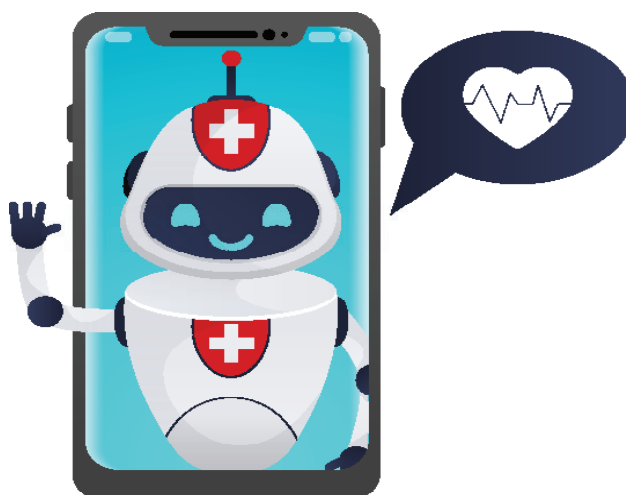
ROI

Laat de chatbot specifieke communicatie meer automatiseren zodat er meer tijd bij de ziekenhuismedewerkers vrijkomt om te praten met de patiënten en hun mantelzorgers. Wanneer de chatbot op een strategische manier wordt geïntegreerd, zal de terugverdientijd op minder dan 3 maanden liggen, wat enorm sterk is. Wat houdt je als ziekenhuis nog tegen om een chatbotanalyse aan te vragen?



05. Integratie

Nieuwe collega's integreren



In een ziekenhuis werken al snel meer dan 600 medewerkers. Iedere nieuwe collega vlot laten integreren is geen eenvoudige opgave. Al eens bekeken wat een chatbot kan betekenen?

FAQ

Tijdens de eerste rondleiding in het ziekenhuis krijgen nieuwe collega's op korte tijd zoveel informatie dat het bijna onmogelijk is dit allemaal in één keer te vatten en te onthouden. Daarom adviseren we om een welkom-chatbotflow te implementeren in een ziekenhuis. In deze flow kunnen ze de antwoorden vinden op de meest gestelde vragen. Verandert er een procedure in het ziekenhuis? Op 2 min is deze nieuwe regel aangepast in de chatbot en krijgen alle nieuwe collega's direct de juiste versie voor ogen. De chatbot meet elke actie en conversatie! Zo kan je als ziekenhuisdirectie per kwartaal de meest gestelde vragen opvragen en bijsturen waar nodig. (preventie)

Integratie

Integratie kan natuurlijk niet alleen via een tool gebeuren. De chatbot is een hulpmiddel en geen totaaloplossing. Als ziekenhuis heb je er alle baat bij dat een nieuwe collega voor 100% kan meedraaien op dienst. Pas dan zal zijn/haar inzet werkelijk gaan renderen en is er minder risico dat hij/zij je als werkgever snel zal verlaten. Een nieuwe medewerker is als een prospect: hij/zij dient zo snel mogelijk het doel van de organisatie te voelen en te begrijpen om te kunnen connecteren.

Onboarding

We zien op zeer korte tijd de chatbot een belangrijk onderdeel worden van het onboardingsproces binnen ziekenhuizen. Nieuwe medewerkers zijn niet alleen veel digitaal, ze willen ook veel sneller verder geholpen worden wanneer ze met een prangende vraag zitten. Met een chatbot kan dit 24/7.

06. Samenvatting

Wat hebben we geleerd?

1. Customer service

Patiënten veranderen in klanten. Ze hebben specifieke verwachtingen die kaderen binnen customer service & customer experience. Voor ziekenhuizen liggen er heel wat uitdagingen klaar om hierop een betaalbaar antwoord te bieden. Meer personeel aannemen om meer service te bieden is geen oplossing omdat de budgetten overal onder druk staan. Hierdoor zullen chatbots zeer snel hun plaats vinden binnen ziekenhuizen doordat het slechts een kleine investering vraagt met een buitengewone impact op de beleving van medewerkers, patiënten, mantelzorgers en doorverwijzers.

2. HR

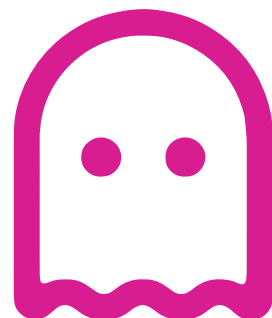
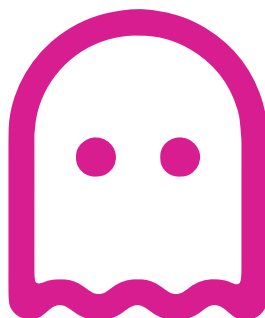
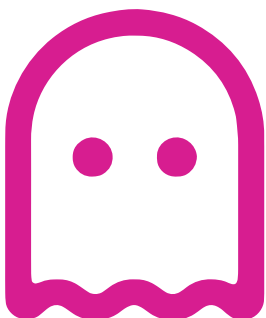
We geloven er rotsvast in dat 1 chatbot voor een ziekenhuis het verschil zal maken. Alle functies die we beschreven hebben in dit ébook (customer service, HR, retargeting,..) kunnen met 1 chatbot aangepakt worden. In een chatbot kunnen meerdere communicatieflows gemaakt worden die toegankelijk zijn via je website en sociale media pagina's. Zo kan je als ziekenhuis iedereen te woord staan via Facebook Messenger, via live chat en via WhatsApp. Zo bereik je 98% van de bevolking en kunnen HR functionaliteiten toegevoegd worden om sneller nieuwe collega's te vinden.

3. Meten is weten

Iedere conversatie die in de chatbot gebeurt zal gemeten worden. Zo kan je per medewerker gaan bijsturen maar ook het totale kader gaan aanpassen waar nodig als bepaalde problemen blijven terugkeren.

Momenteel worden er in weinig ziekenhuizen vragen statistisch gemonitord terwijl je hier juist bijzonder veel van kan leren.

Wanneer je weet dat 34% van je klanten digitaal genoeg zijn om digitaal verder geholpen te worden, ontstaat er bijzonder veel ruimte voor optimalisatie binnen ziekenhuizen.



07. Snapstudio

Hoe kunnen we jullie helpen?

"We geven als bureau enorm veel kennis weg. Op de hoogte blijven?"

Ebooks

Op onze website www.snapstudio.be staan meer dan 10 ebooks die je gratis kan downloaden. Ze staan boordevol tips die je onmiddellijk kan inzetten voor je eigen onderneming.

Wanneer er vragen zijn kan je een eenvoudig WhatsApp bericht sturen naar het nummer +32 478 78 63 98. Onze experts staan je graag vrijblijvend bij.

Nieuwsbrief

Schrijf je in op onze nieuwsbrief en ontvang iedere maand een mail vol met tips voor social mediamarketing naar onze 5 sectoren fashion,food,vastgoed,verzekeringen en de zorg.

Feedback

Als Snapstudio leren we graag bij en waarderen we jullie feedback enorm. Via deze link kunnen jullie ons feedback geven en ons een review geven.

Alvast bedankt voor het downloaden van deze ébook.

We wensen jullie super veel succes met online ondernemen!

Groetjes

Snap-Team



Marketing voor 5 - 35 jarigen

Info@snapstudio.be
www.snapstudio.be