

Напоминания и рассылки для клиники Uclinic — встреча и смета

Цель встречи

Собрать требования для настройки автоматических напоминаний и рассылок пациентам клиники Uclinic. Решить проблему блокировок WhatsApp и подобрать надёжные каналы коммуникации.

Контекст задачи

Запрос от клиники: «Наша основная задача — настроить рассылку и напоминание о записи пациентам. WhatsApp блокировался, перенесли на WhatsApp Business, но риск блокировок сохраняется».

Текущая ситуация:

- Есть Telegram-бот @Uclinic1Bot
- WhatsApp Business использовался, но есть риски повторных блокировок
- Нужна надёжная система напоминаний о записи

это как MVP?

Ожидаемый результат встречи:

- Понять, какие каналы использовать (Telegram/SMS/email)
- Определить типы сообщений (напоминания/рассылки/реактивация)
- Выбрать вариант реализации (MVP/стандарт/расширенный)
- Согласовать сроки и бюджет

1) Вопросы для обсуждения (простым языком)

1.1 Как будем связываться с пациентами

- **Какими способами будем отправлять сообщения?** (можно выбрать несколько)
 - ☐ Telegram-бот
 - ☐ SMS (если у человека нет Telegram)
 - ☐ Email (если нет Telegram и SMS)
 - ☐ WhatsApp Business через официального провайдера (дороже, но без риска блокировок)

- Пример: «основной канал — Telegram, если человека там нет — SMS»

- Ответ: _____

Что делаем с WhatsApp?

- Полностью отказываемся из-за рисков блокировок?
- Или пробуем официальный WhatsApp Business API через провайдера (платно, но легально)?
- Ответ: _____

1.2 У кого есть согласие на рассылки

- **Согласие пациентов**

Все клиенты
Все мие/букрике.
СМ

- Есть ли у пациентов явное согласие получать напоминания через Telegram/SMS/email/WhatsApp?
- Пример: «при записи ставят галочку "согласен на уведомления"»
- Ответ: _____

не
у тех кто был
да - у новых
нет.

• Где храним контакты пациентов?

- В CRM-системе (какой именно?)
- В таблице Google/Excel
- В вашей программе учёта (как называется?)
- Ответ: _____

Б24

1.3 Какие сообщения нужны

• Напоминания о записи

- За сколько времени напоминать? (отметьте нужные)
 - ☒ за 1 день
 - ☐ за 3 часа
 - ☐ утром в день визита

и/а - сразу.
самое обзвон
иногда

✓ Нужна ли кнопка «Перенести запись» или «Отменить»?

- Пример: «напоминаем за день и за 3 часа, с кнопкой "Перенести"»
- Ответ: _____

1. Звоним
(срочно)

• Другие сообщения

- Подтверждение записи (сразу после записи): да/нет
- Сообщения после процедуры (например, «как ухаживать», «что нельзя»): да/нет. Через сколько дней: _____
- Напоминания вернуться (если человек давно не был): да/нет. Через сколько дней: _____
- Ответ: _____

2. За 24 часа
3. После 3
дней (фед.з)

рекомендуем сразу

раб

• Рекламные рассылки (акции)

- Как часто планируете рассылать акции? (например, 1 раз в месяц)
- Всем сразу или только определённым группам? (например, только тем, кто был на лазерной эпиляции)
- Ответ: _____

тем кто в тг.

Все данные
в месс

1.4 Как понять, кому отправлять

• Как связываем пациента с его записью?

- ✓ По номеру телефона (если у нас есть номер и Telegram-аккаунт)
- Отправляем код из SMS, человек вводит его в Telegram
- Отправляем ссылку в SMS, человек переходит и автоматически подписывается
- Пример: «при записи сохраняем телефон, ищем его в Telegram, если нет — SMS»
- Ответ: _____

в разработке.

рабочие
мис.

- Если у пациента нет Telegram?

- Сразу отправлять SMS
- Или отправлять email
- Или не напоминать (только если есть Telegram)
- Ответ: sms w/o звонка



1.5 Тексты сообщений

- Стиль общения

- Как будем обращаться к пациентам?
 - ☒ Дружелюбно («Привет! Напоминаем о визите завтра 😊»)
 - ☐ Нейтрально («Здравствуйте. Напоминаем о записи»)
 - ☐ Официально («Уважаемый пациент, информируем Вас»)
- Можно ли использовать эмодзи? да/нет
- Ответ: _____

?

- Кто будет писать и проверять тексты?

- ФИО/должность ответственного за тексты: _____
- Нужно ли согласование с юристом или главврачом: да/нет
- Ответ: _____

Ольга
Алена - смена
Сотеева

1.6 Откуда берём информацию о записях

- Где хранятся записи пациентов?

- В CRM-системе (название: Книжка на On-line)
- В таблице Google/Excel (ссылка/доступ: _____)
- В программе учёта (название: _____)
- На сайте (есть ли доступ к базе: _____)
- Ответ: _____

SMS

отказы
расписания

- Как часто обновляется информация?

- Сразу после записи/отмены/переноса
- Раз в час
- Раз в день
- Ответ: _____

- Нужна ли статистика по сообщениям?

- Сколько отправлено, сколько доставлено, сколько прочитано: да/нет
- Какой процент пациентов подтверждает визит: да/нет
- Ответ: _____

Было бы
полезно.
10-15%

1.7 Как часто можно писать пациентам

- **Ограничения по количеству сообщений**

- Сколько максимум сообщений одному человеку в день? (например, не более 3)
- В какое время НЕ отправлять? (например, с 22:00 до 9:00)
- Ответ: _____

10⁰⁰ = 21⁰⁰

- **Как человек может отписаться?**

- Команда в боте (например, «Отписаться» или /stop)
- Ссылка в SMS/email
- Обратиться к администратору
- Ответ: _____

1.8 Что делать, если сообщение не дошло

- **Если Telegram не доставил сообщение**

- Повторить через 5/10/30 минут в Telegram
- Сразу отправить SMS
- Отправить email
- Не отправлять повторно
- Ответ: _____

предумать вопрос.

- **Если человек не подтвердил визит**

- Позвонить администратору
- Отправить ещё одно напоминание
- Ничего не делать
- Ответ: _____

1.9 Юридические моменты (простыми словами)

- **Согласие на обработку данных**

- Есть ли у пациентов подписанное согласие на хранение телефона/email?
- Где храним эти согласия? (папка/CRM/таблица)
- Сколько времени храним данные после последнего визита? (например, 3 года)
- Ответ: _____

- **Медицинские предупреждения**

- Нужно ли в каждом сообщении писать «имеются противопоказания»? да/нет
- Есть ли возрастные ограничения (18+)? да/нет
- Ответ: _____

нет

1.10 Кто будет управлять рассылками

- **Ответственные лица**

- Кто будет запускать рассылки акций? (должность/ФИО: _____)

Анна

- Кто будет следить, что всё работает? (должность/ФИО: _____)
- За сколько минут должен отреагировать человек, если что-то сломалось?

- Ответ: _____

- **Нужна ли простая панель управления?**

- Чтобы менять тексты акций/FAQ без программиста: да/нет
- Чтобы запускать разовые рассылки: да/нет
- Ответ: _____

2) Варианты решения (что можем сделать)

Вариант С — «Быстрый старт» (Минимальный MVP)

Что входит:

- Напоминания о записи через Telegram (за 1 день и за 3 часа до визита)
- Кнопки «Приду» / «Перенести» / «Отменить»
- Простая таблица для загрузки расписания
- Базовая статистика (сколько отправлено, сколько подтвердили)

дополн. кнопки и т.д.

Что НЕ входит:

- SMS и email (только Telegram)
- Автоматическая синхронизация с CRM
- Рассылки акций
- Сообщения «после процедуры»

Подходит, если:

- Большинство пациентов есть в Telegram
- Нужно быстро запустить и протестировать
- Ограниченный бюджет

Стоимость: 120–220 тыс. Р (разово)

Срок: 1.5–3 недели

Вариант А — «Стандарт» (Telegram + SMS)

Что входит:

- Всё из варианта С
- Автоматическая интеграция с вашей CRM/таблицей/программой
- SMS для тех, у кого нет Telegram
- Отписки и чёрные списки
- Шаблоны всех типов сообщений (напоминания, подтверждения, «после процедуры»)
- Подробная отчётность по каналам

Что НЕ входит:

- WhatsApp Business API
- Email-рассылки
- Панель управления для маркетолога

Подходит, если:

- Хотите охватить всех пациентов (не только Telegram)
- Нужна надёжность и автоматизация
- Средний бюджет

Стоимость: 240–480 тыс. ₽ (разово) + SMS по тарифам оператора (~1–3 ₽/сообщение)

Срок: 3–5 недель

Вариант В — «Омниканал» (всё сразу)**Что входит:**

- Всё из варианта А
- WhatsApp Business API через официального провайдера (без рисков блокировок)
- Email-рассылки
- Панель управления для запуска акций без программиста
- Расширенная аналитика и A/B тесты

Подходит, если:

- Хотите максимальный охват по всем каналам
- Важна надёжность WhatsApp (через официальный API)
- Планируете частые маркетинговые рассылки

Стоимость: 320–660 тыс. ₽ (разово) + SMS + WhatsApp по тарифам провайдеров

Срок: 4–7 недель (зависит от модерации WhatsApp-шаблонов)

3) Ежемесячная поддержка (опция)**Что входит:**

- Техподдержка в рабочие часы (пн–пт, 10:00–19:00)
- Правки текстов и запуск рассылок
- Мониторинг доставки сообщений
- Ежемесячные отчёты

Стоимость: 15–40 тыс. ₽/мес (+ SMS/WhatsApp по тарифам)

4) Что важно знать (допущения)

- У вас есть доступ к базе записей (CRM/таблица/программа) или вы можете предоставить его нам
- Тексты сообщений и согласия с юристом/главврачом готовите вы (мы поможем с шаблонами)

- Все настройки (пароли, ключи) храним безопасно, не в коде
-

5) Что выбрать? (рекомендации)

Если главное — скорость и минимальный риск:

- Выбирайте **Вариант С** (только Telegram)
- Запустите за 2–3 недели, протестируйте на реальных пациентах
- Потом можно апгрейдить до варианта А

Если хотите охватить всех пациентов и забыть про блокировки WhatsApp:

- Выбирайте **Вариант А** (Telegram + SMS)
- Надёжно, без рисков, автоматически

Если важен максимальный охват и маркетинговые рассылки:

- Выбирайте **Вариант В** (омниканал с WhatsApp API и панелью)
 - Дороже, но покрывает все каналы легально
-

6) Следующие шаги после встречи

1. **Заполняем ответы** на вопросы из раздела 1 (можно прямо в этом документе)
 2. **Выбираем вариант** решения (С/А/В)
 3. **Согласовываем доступы** к CRM/таблице/программе учёта
 4. **Готовим тексты** шаблонов сообщений (мы дадим примеры)
 5. **Подписываем договор** и стартуем
 6. **Запускаем** в течение 1.5–7 недель (зависит от варианта)
 7. **Тестируем** на небольшой группе пациентов
 8. **Запускаем** на всю базу
-

7) Контакты для вопросов




Если после встречи остались вопросы или нужны уточнения — пишите:

- Telegram: _____ (заполнить)
 - Email: _____ (заполнить)
 - Телефон: _____ (заполнить)
-

Приложение: Примеры текстов сообщений

Напоминание за 1 день:

Добрый день! Напоминаем о вашей записи в Uclinic:

-  Завтра, 1 ноября в 15:00
-  Врач: Иванова А.С.
-  Процедура: Лазерная эпиляция

📍 Адрес: Волгоград, ул. Лавочкина, 5

[Приду] [Перенести] [Отменить]

Напоминание за 3 часа:

Через 3 часа ждём вас в Uclinic! 🕒

📅 Сегодня в 15:00

📍 ул. Лавочкина, 5

Если планы изменились, нажмите «Перенести».

[Приду] [Перенести]

Подтверждение записи:

Отлично! Вы записаны ✅

📅 1 ноября в 15:00

👤 Иванова А.С.

🏥 Лазерная эпиляция

Напомним за день и за 3 часа до визита.

Парковка напротив дома №3 по ул. Лавочкина.

После процедуры (на следующий день):

Спасибо, что были с нами вчера! ❤️

Напоминаем рекомендации после лазерной эпиляции:

❌ Не загорать 14 дней

❌ Не посещать баню/сауну 3 дня

✅ Использовать SPF 50+

Если есть вопросы – пишите или звоните:

☎ +7 (937) 555-82-82