

AlleyPin

Smart Enabler for Better Doctor-Patient Relationship.

升級診所營運效率，
打造最佳醫病體驗



蔡孟柔 Iris Tsai

商務策略經理 Business Solution Manager

憑藉著累積多年的業務服務經驗，透過深入訪談的方式，為客戶挖掘營運痛點，並提出客製化的可行解決方案，為診所提升整體營運效率。

經歷 →

- 超過 10 年業務經驗，有效且精準溝通
- 累積服務超過 400 家診所導入診所數位工具
- 服務科別橫跨中、西、牙醫以及醫美診所
- 中小企業營運優化顧問經歷
- 擅長解決問題、優化營運流程

AlleyPin 團隊介紹

以打造醫病好關係為願景，賦能醫療診所展開數位轉型

- 致力協助醫療院所展開數位轉型，提供 B2B2C 的 MedTech 數位醫療服務商
- 台灣市場首家，服務橫跨中、西、牙醫以及醫美等全科別診所，提供營運端到行銷面的 OMO 數位醫療生態圈服務
- 輔導超過 1000 家醫療院所導入包含 CRM、醫療品牌顧問等旗下解決方案，累計間接服務突破 300 萬名就醫民眾
- 技術整合 15 家病歷系統 (HIS)，於 2022 至 2023 年，更連續兩年獲 LINE 官方帳號『銀級』認證技術夥伴



實現診所線上、線下一體化的 OMO 營運到行銷管理

AlleyPin 診所數位轉型生態圈服務

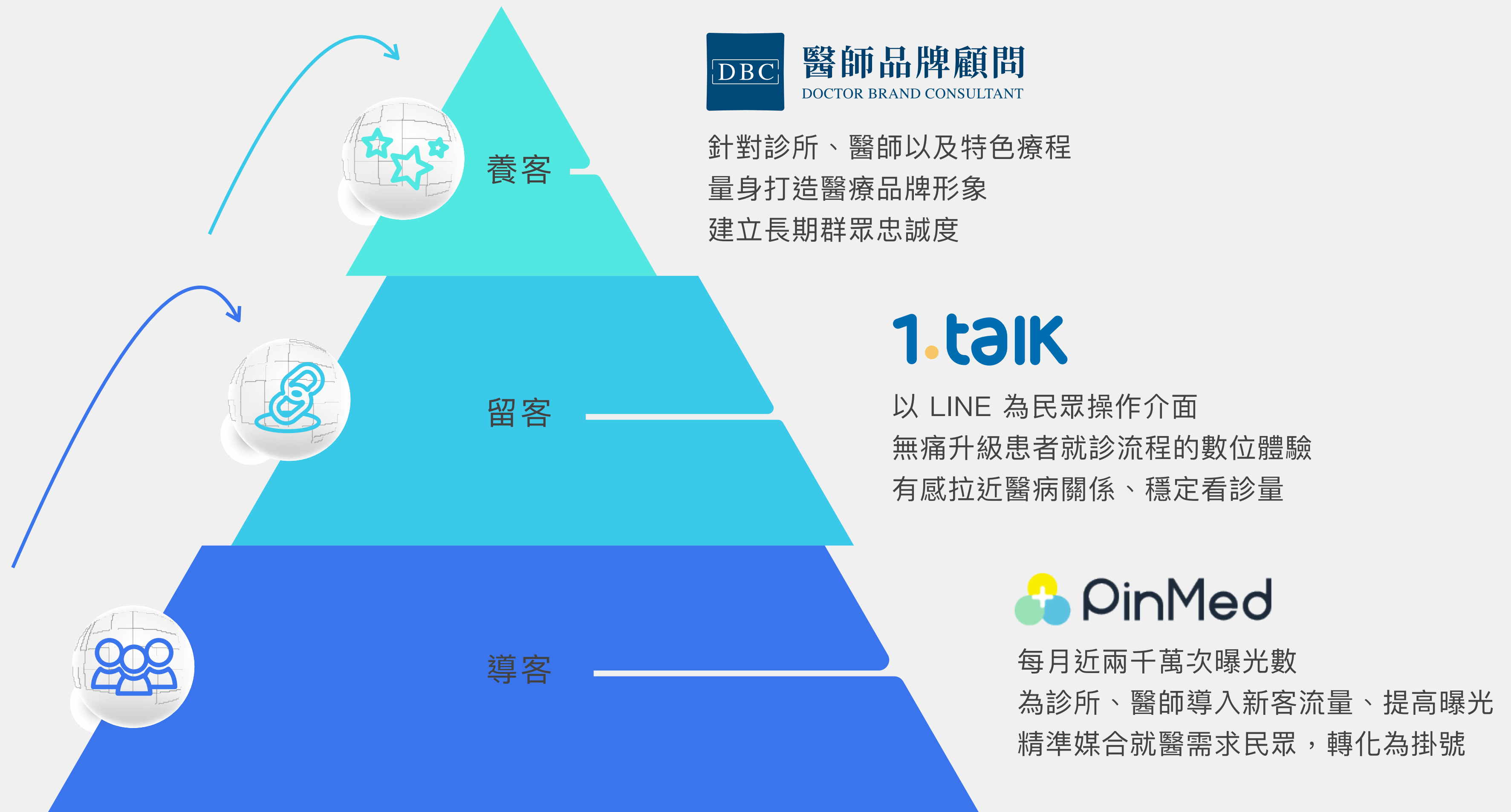
AlleyPin



從營運端到行銷面的全方位解決方案

導客、留客到養客的價值金字塔

AlleyPin





LINE Account Solutions
Tech Partner 2023
Silver



LINE Account Solutions
Solution Partner 2023
Authorized



醫療產業唯一 LINE 銀級技術夥伴認證



2019 / 05

入選 LINE PROTOSTAR 新星計劃



2020 / 03

成為 LINE Biz-Solutions Partner 商務合作夥伴



2022 / 02 起至今

連續兩年獲 LINE 官方帳號技術夥伴銀級認證

15 家病歷系統整合

深度結盟醫療產業圈夥伴

AlleyPin 與全台灣 15 家 HIS 病歷系統資訊商有著最全面的策略聯盟合作。

包含展望亞洲科技、耀聖資訊、方鼎資訊、北昕資訊（酷博士系統）、梵谷科技（小天使系統）、杏翔、樂衍（樂晴系統）、煜興科技（北極星系統）、宇禾數位（優仕系統）、國泰電腦以及天明資訊（天明製藥）、悅容等 HIS 皆與 AlleyPin 系統完成串接。



醫療院所如何打造數位品牌？

Digital Branding for Medical Institutions



Patient Journey

病患旅程

看診之前





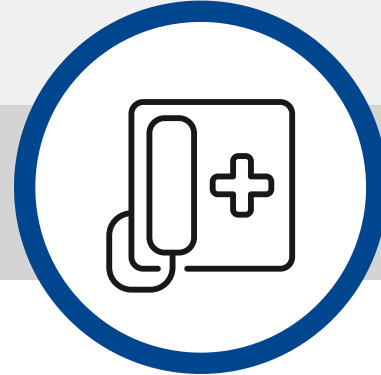


到院所看診



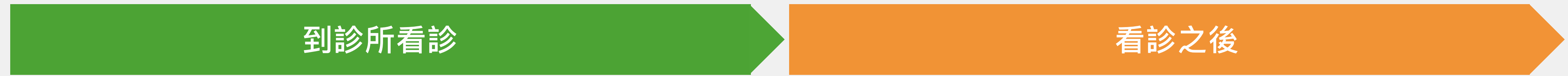
看診之後



Patient Journey 病患旅程接觸點

看診之前					
					
階段	身體出現狀況 產生需求	上網查詢 親友洽詢 相關資訊	進一步 洽詢診所	想了解 價格跟細節	想要 預約
接觸點		健康衛教文章 Ptt、Dcard FB 社團諮詢網友 問朋友、爸媽	診所 FB、IG 粉專 診所官網 診所 LINE 官方帳號	LINE 諮詢 Messenger 官網表單	線上掛號
情緒	緊張	資訊多 煩躁	資訊多 煩躁	雜亂	希望 趕快預約 求安心

Patient Journey 病患旅程接觸點



階段

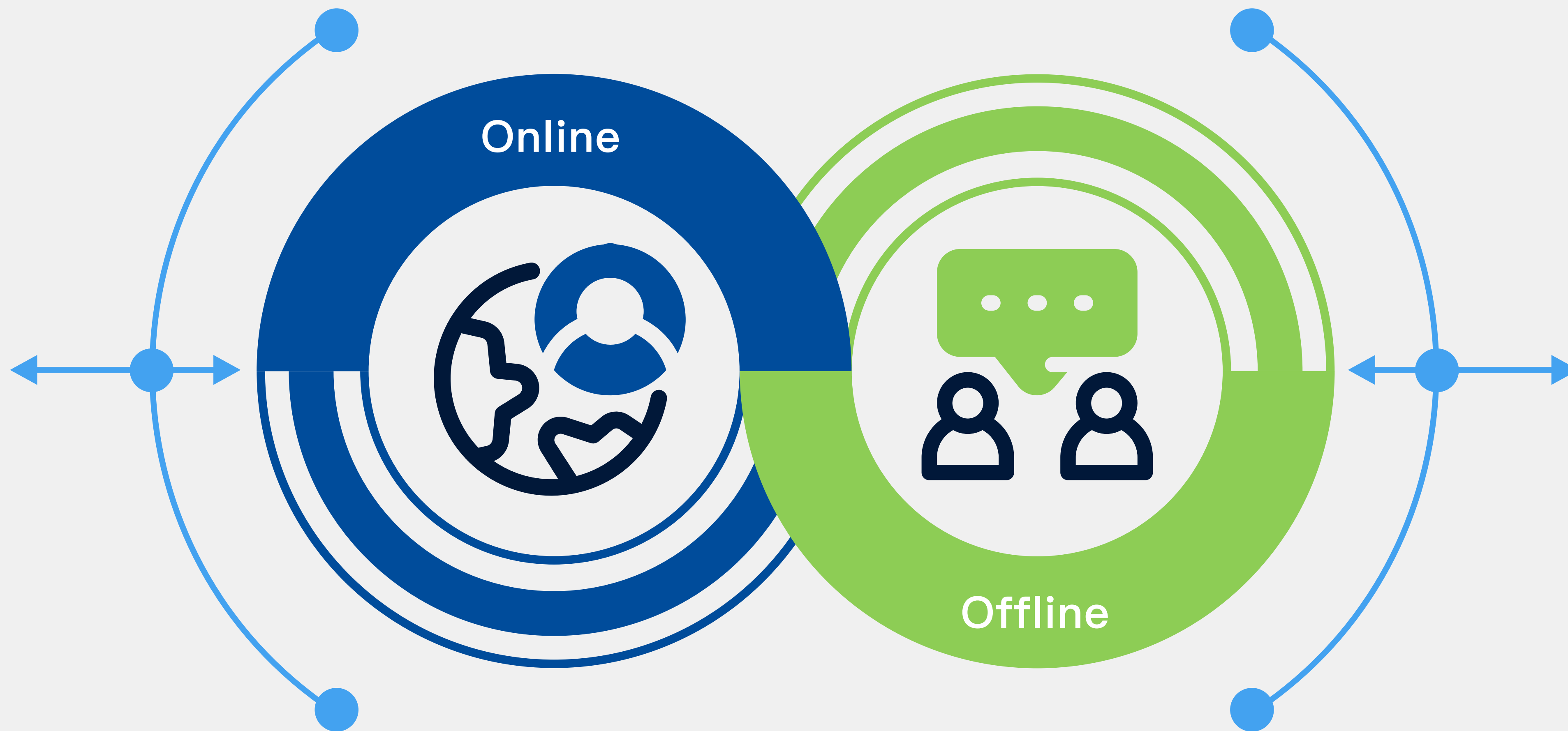
接觸點

情緒

					
到診所 櫃檯報到	等待看診	診間說明	離開診所	1) 滿意 ▶ 不行動 2) 不滿意 ▶ Google 留負評	1) 下次回診 2) 選擇其他診所
與櫃檯報到 人工、機器				Google評論	LINE、SMS Email、電話
匆匆忙忙 到診所	怕等很久 後面延誤時辰		1) 得到解答，滿意離開 2) 服務態度不行，不開心 沒獲得解方，遺憾，再找其他解法		

好的病患體驗需重視

線上 ↔ 線下 節點的連結



如何打造更優質的病患體驗？

Digital Transformation of Healthcare Brand



醫療品牌轉型三階段

Alleypin



第一階段 數位化

狀態

嘗試使用數位工具

行動

診所官網、粉專
開 LINE 官方帳號、電商官網
自助掛號 Kiosk



第二階段 數位優化

狀態

熟悉數位工具
降低成本，提高效率

行動

線上行銷：更有效率吸引新客
線上預約：降低櫃檯行政作業成本
LINE OA+ 模組應用
Kiosk：自助報到、繳費



第三階段 數位轉型

狀態

透過數位工具
創造不同商業、收入模式

行動

品牌電商：收入結構從**醫師看診**
轉為**商品的銷售**
視訊看診：看診突破地域的限制

拆解病患就診流程

Start!



認識診所

了解診所資訊
進一步洽詢

採取行動：預約

收到診所人工提醒
預約時間

現場看診

看診前

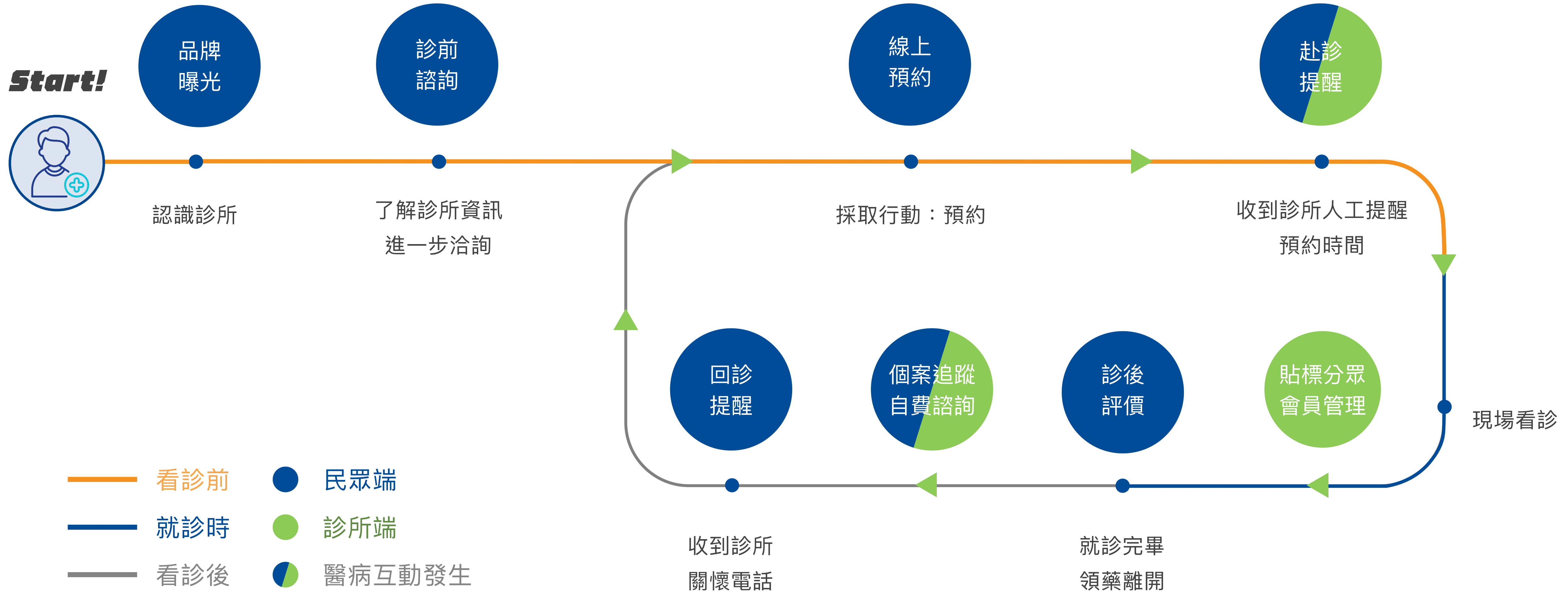
就診時

看診後

收到診所
關懷電話

就診完畢
領藥離開

拆解病患就診流程



節點優化 1

醫療品牌多渠道曝光



Google 商家評論

- 增加五顆星好評口碑
- 商家名稱加上科別或療程項目

E.g. 翔評耳鼻喉科診所 | HPV疫苗



官方網站

- 撰寫推廣專長療程之相關內容 (SEO)
- 關鍵字廣告投放



醫療媒體

- 佈局重點通路曝光院所資訊



醫師免費註冊

節點優化 1

精準醫病媒合平台

每月超過 **50** 萬民眾在線找醫師

- ✓ 支援 20+ 科別 24 小時線上掛號、預約諮詢
- ✓ 免費創建醫師、診所專屬主頁展示學經歷、評價
- ✓ 自動定位所在地，向民眾推薦附近合適的醫師
- ✓ 醫師合作衛教專欄，提高網路曝光量



陳建豪 醫師
翔評牙醫診所

預約看診

熱門文章

- 1 有假牙套就不會蛀牙?
小心細菌默默入侵
- 2 天都亮了還睡不著?
2種放鬆方法助你好眠
- 3 為什麼裝上假牙套還是會蛀牙?
牙套與牙橋蛀牙原因、預防、治療方法一次看!
- 4 食言怎麼喝?
三大配方幫你補氣又防疫

節點優化 2

線上預約與約診提醒

AlleyPin



特色 →

- 採 LINE 官方帳號介面免下載 App
- 與 HIS 整合，資料銜結無障礙
- 自動化預約提醒

成果 →

- **提升來客量**：40% 掛號發生於診所休診期間
- **提升櫃檯工作效率 40%**，掛號與提醒瑣事交給自動化運作

節點優化 2

New !

健保掛號 + 自費療程預約與排班管理

The desktop interface displays a calendar for March 2024. The calendar grid shows appointments for various dates, with some days having multiple appointments. A sidebar on the right shows the '新增預約' (New Appointment) form, which includes fields for member selection (蔡孟柔), phone number (0908855585), birthday (81/09/10), and a dropdown for the assigned staff member (Gennie). The form also has a '取消' (Cancel) button and a '新增預約' (New Appointment) button.

特色

- 獨家支援健保掛號 + 自費療程
- 線上預約管理
- 整合 HIS，輕鬆管理會員資訊
- 人員、設備排班，一目瞭然
- 療程時段貼心提醒

The mobile interface shows the '預約表單' (Appointment Form) for a patient named Jimmy. The form includes fields for appointment type (初診 or 複診), appointment date (2024年3月12日 星期二), appointment time (03/12 二), and staff member (Jimmy). There are also time slot buttons for 9:30, 10:30, 11:00, and 11:30. A '下一步' (Next Step) button is at the bottom.

節點優化 3

自動化收集病患回饋



特色 →

- 看診後自動發送簡訊邀請評價，減輕櫃檯壓力
- 串接 Google 商家，自動同步患者好評
- 快速累積真實推薦好評，有效攔截負評

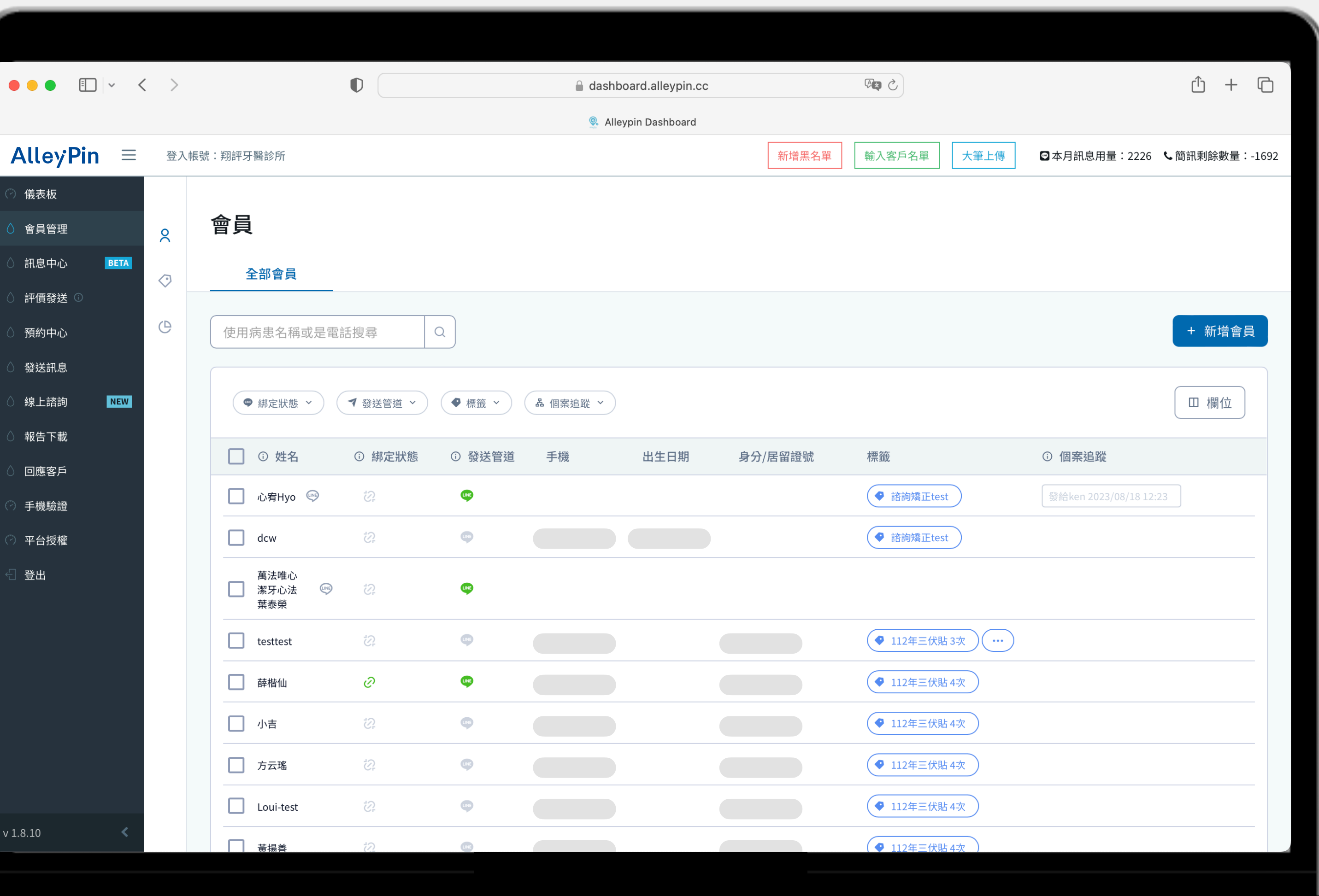
成果 →

- **強化診所品牌信任感**：85% 消費者信任
- 線上評論和個人推薦評價，幫助診所

提升好評量 3-5 倍

節點優化 4

會員管理應用

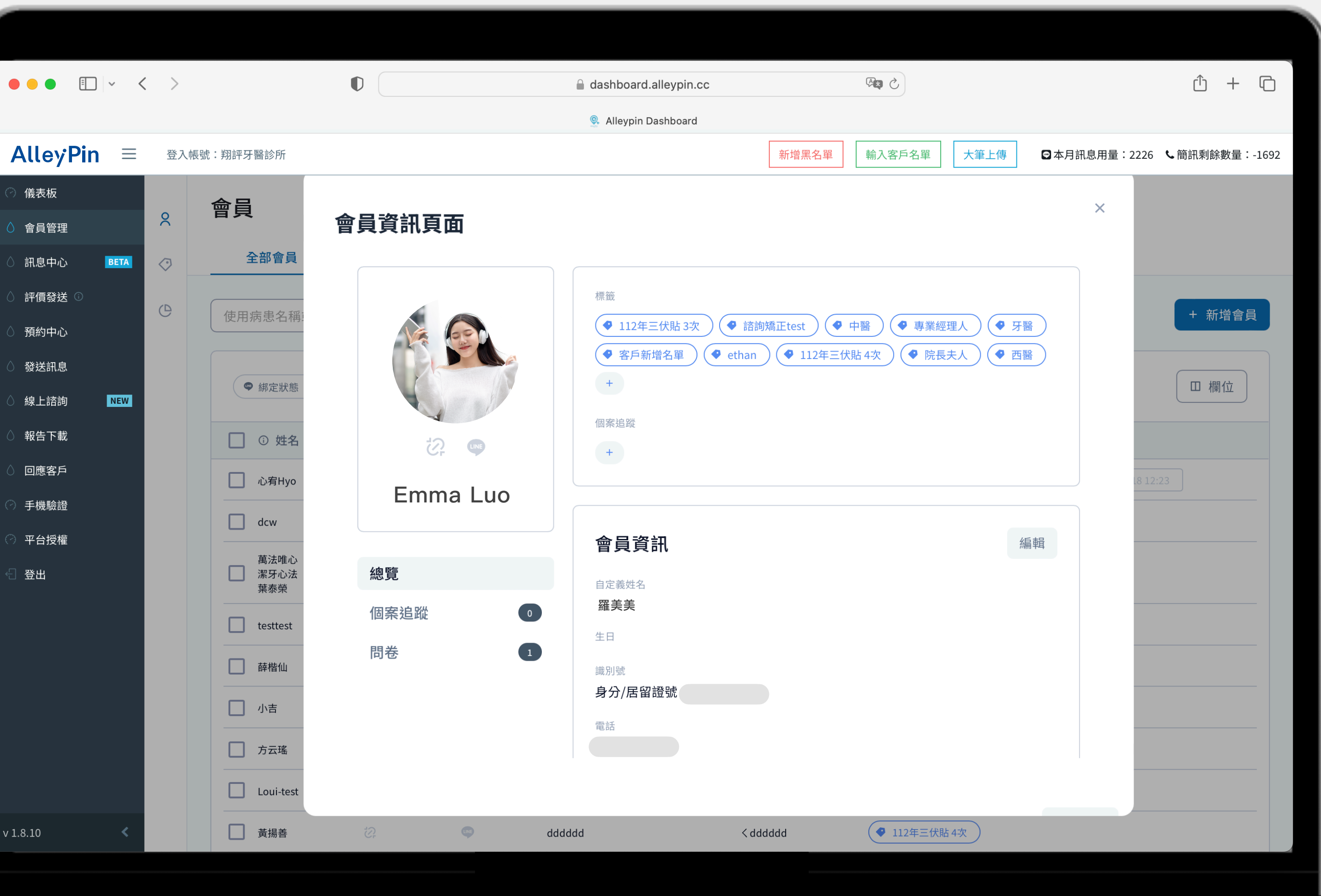


特色 →

- 會員來源：加入 LINE 的會員、HIS 約診表
- 診所會員資料一覽無遺

節點優化 4

會員管理應用 - 標籤分眾管理



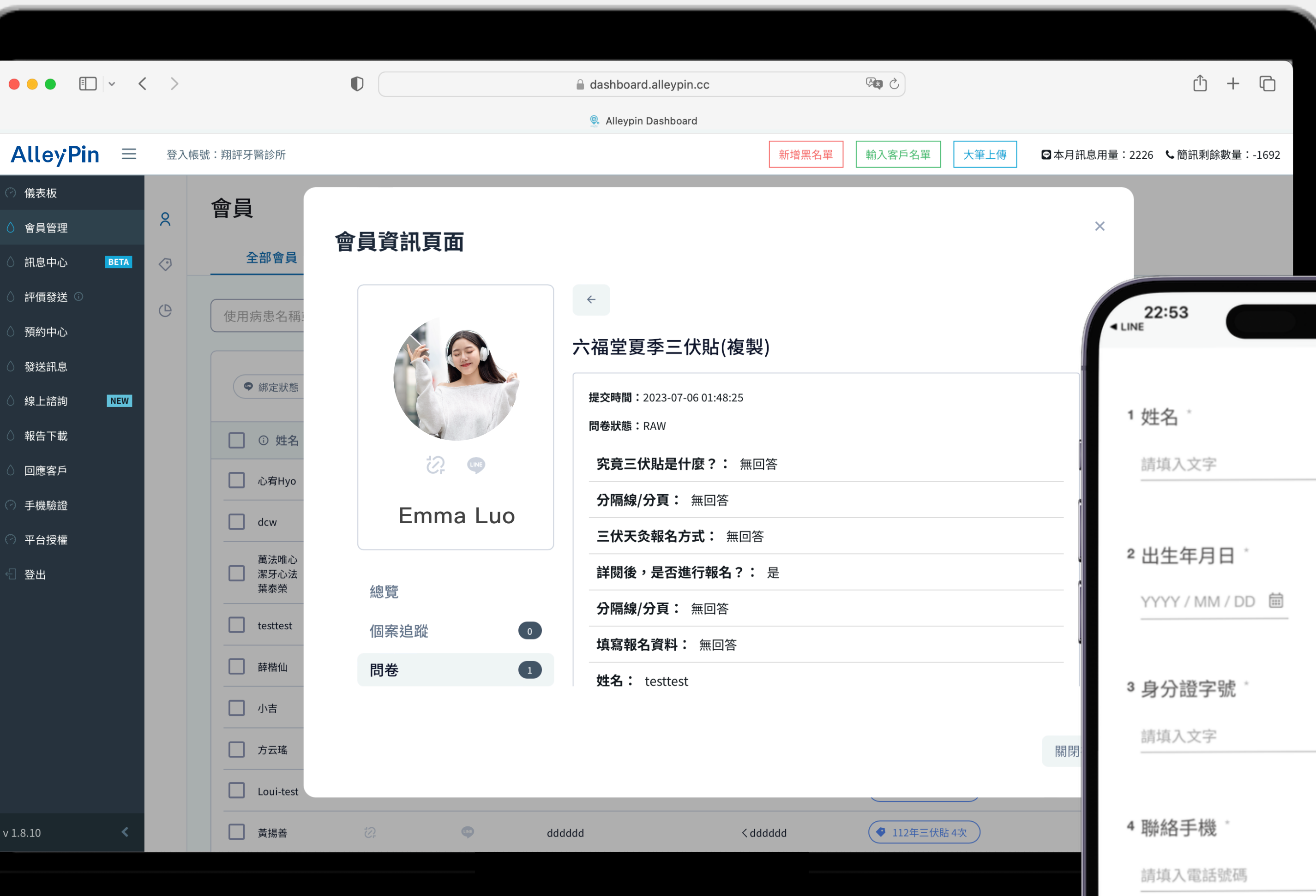
特色

- 會員來源：加入 LINE 的會員、HIS 約診表
- 診所會員資料一覽無遺
- 病患標籤數量無上限、具時效性

節點優化 4

會員管理應用 - 雲端表單整合

Partner with  SurveyCake



特色 →

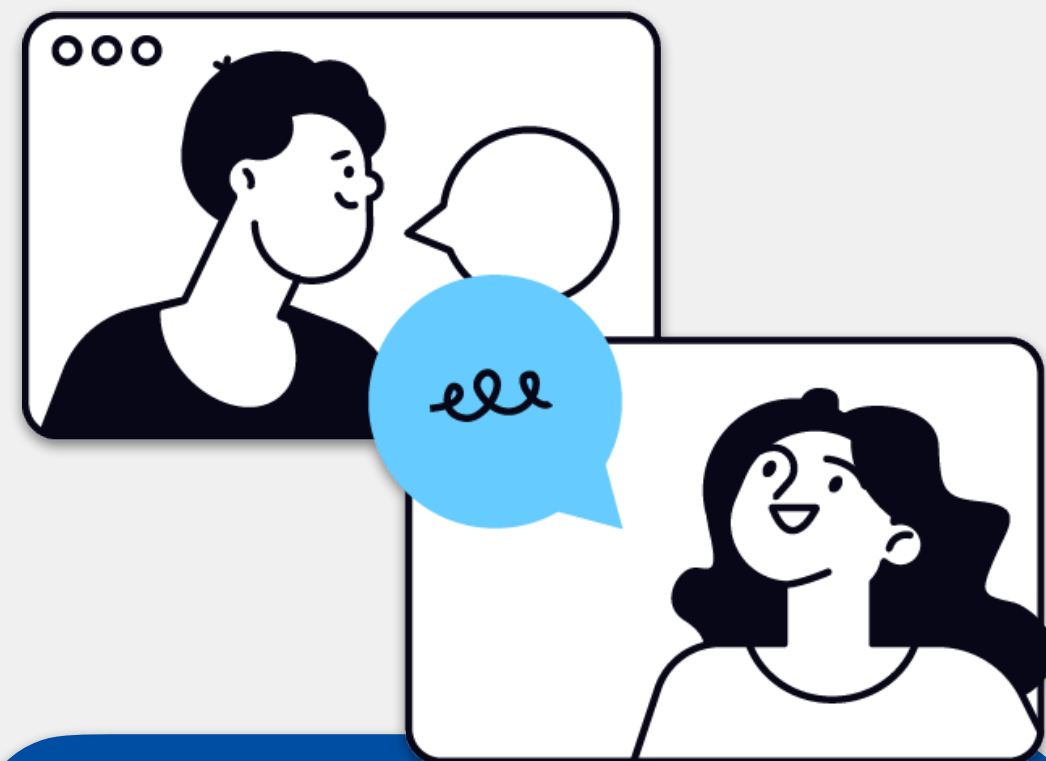
- 會員來源：加入 LINE 的會員、HIS 約診表
- 診所會員資料一覽無遺
- 病患標籤數量無上限、具時效性
- 第三方表單整合 (SurveyCake) :
初診單、自動標籤

節點優化 5

個案管理師 / 諮詢師最佳助手

銷售追蹤、術後關懷通通交給我

AlleyPin



自費諮詢
銷售追蹤



數位衛教
電子化



定期回診
關懷設定

節點優化 5

個案療程追蹤

以 HPV 施打後關懷為例

施打當日

病患關懷，及提供
HPV資訊



二個月後

提醒第二劑施打
提供線上預約



四個月後

提醒第三劑施打
提供線上預約



AlleyPin



AlleyPin

我們透過數位力，賦能診所競爭力，
並致力打造「醫病好關係」。

AlleyPin

AlleyPin

致力打造醫病好關係



www.alleypin.com



@alleypin



+886 2 2745 7177