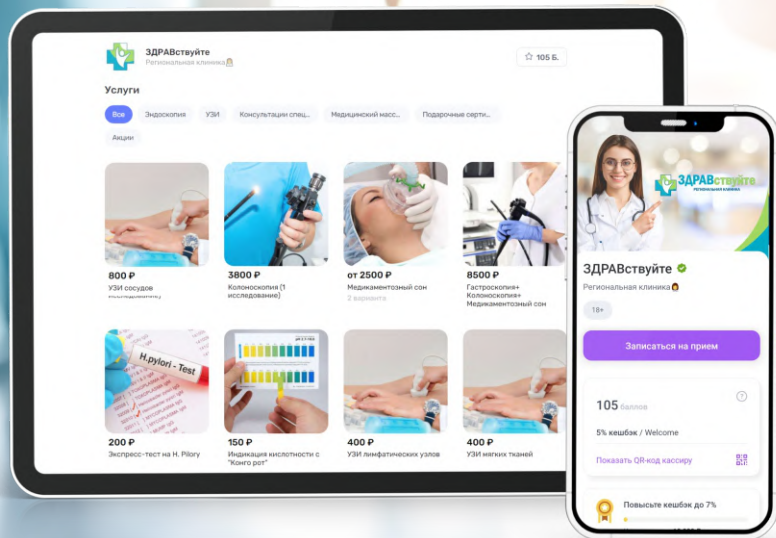


Клиника ЗДРАВствуйте

г. Йошкар-Ола



Владелец:
Самосудова Светлана

Специалист по внедрению:
Рыжакова Юлия

Партнер:
Худушина Татьяна

Дата запуска UDS: декабрь 2020 | **Дата информации:** 26.01.2022

О КОМПАНИИ

Клиника «ЗДРАВствуйте»
в г. Йошкар-Ола.



ЗДРАВствуйте

РЕГИОНАЛЬНАЯ КЛИНИКА

Направления деятельности:

- ✓ эндоскопия (гастроскопия и колоноскопия экспертного уровня)
- ✓ гинекология
- ✓ урология
- ✓ гастроэнтерология
- ✓ онкология
- ✓ неврология
- ✓ кардиология
- ✓ эндокринология
- ✓ нефрология
- ✓ терапия
- ✓ медицинский массаж
- ✓ более 1000 видов анализов
- ✓ УЗИ экспертного уровня



◀ ПРОМОКОД **UDS**

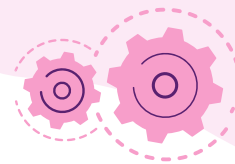
wgmp4346

📷 zdrav_12

VK zdrav12



НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Наличие прямой скидки по дисконтной карте снижало маржинальность бизнеса. Требовалась программа лояльности на основе бонусов, как более популярная, интересная клиентам и прибыльная бизнесу.

В клинике имелся высокий уровень заинтересованности маркетолога клиники в применении цифровых инструментов работы с клиентской базой, оценки эффективности работы сотрудников, оптимизации каналов рекламы, сбора и обработки обратной связи. Проводимые регулярные акции также требовали новых способов оповещения клиентов и четкой оценки эффективности.

ЗАДАЧИ

- ✓ Отказаться от дисконтных карт и прямых скидок. Разработать программу лояльности на основе системы cashback с целью повышения прибыли.
- ✓ Оцифровать клиентскую базу для решения маркетинговых задач и регулярных коммуникаций.
- ✓ Организовать запись на прием удобным способом через мобильное приложение.
- ✓ Повысить лояльность клиентов через систему обратной связи.
- ✓ Автоматизировать рекомендации и кросс-маркетинг.



ОСОБЕННОСТИ



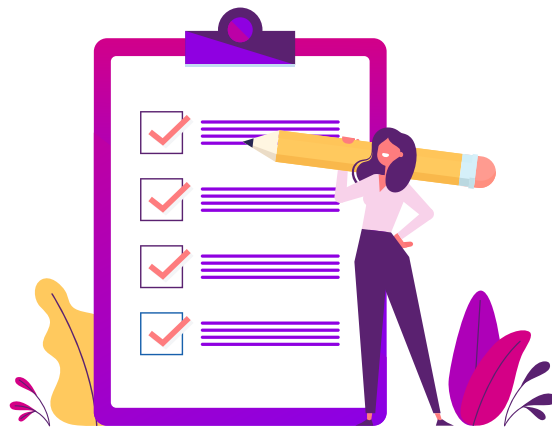
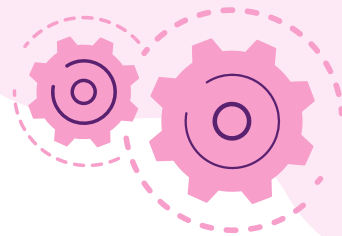
В клинике имеется ответственное лицо - маркетолог, который грамотно и активно использует функционал системы UDS с первого дня работы.



В клинике существует строгая дисциплина проведения каждого чека через систему UDS, что дает объективную статистику и возможность принимать взвешенные управленческие решения.



Сотрудники вовлечены в мотивационную систему, разработанную на основе KPI в UDS, ежемесячно подводятся итоги работы и выдается премия за выполнение плановых показателей.



РЕАЛИЗАЦИЯ

Срок действия
бонусов – 12 месяцев
с момента последней
покупки



100 приветственных
баллов



cashback
от 5% до 10%



50 баллов
за рекомендацию другу



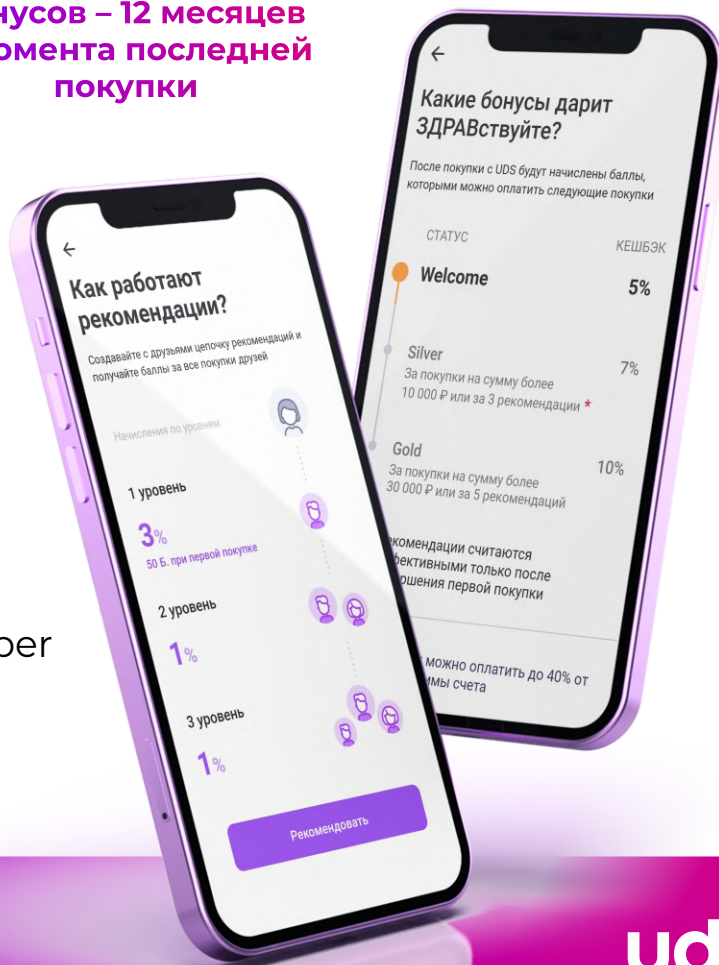
Оплата баллами
до 40% от суммы чека



Баллы в день рождения
начисляются через UDS Helper



Выполнена интеграция
с учетной системой IICO

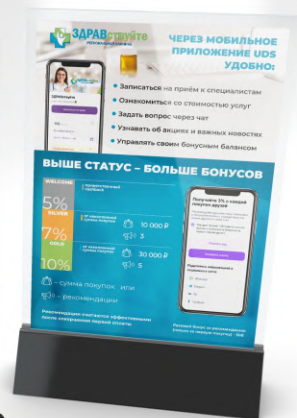


Онлайн-запись в приложении
через кнопку-действия

uds^o

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Проведена интеграция с системой 1С.
- ✓ Проведен перенос текущей клиентской базы в UDS.
- ✓ Сделан расчет эффективной бонусной программы, поставлены цели работы на 3 месяца.
- ✓ Оформлен в фирменном стиле визуал и заполнен на 100% профиль компании в приложении.
- ✓ Проведено обучение персонала и маркетолога по работе с функционалом системы.
- ✓ Изготовлены макеты полиграфии для брендинга клиники, а также макеты для соцсетей, сайта, изготовлен анимационный видеоролик для презентации программы лояльности клиентам и помощи персоналу в оцифровке клиентов.
- ✓ Создан рабочий чат с сотрудниками для решения оперативных вопросов.
- ✓ Настроена система мотивации на основе KPI в UDS.



uds

Подробности
смотрите
в приложении

РЕЗУЛЬТАТ ЗА ГОД РАБОТЫ С UDS

- ✓ Оцифровано **16703** контактов клиентов, из них покупателями стали **7248** клиентов (**43%**). Произведен импорт клиентской базы через саппорт UDS (**10 348** контактов). Всего оцифровано без учета импорта **6 355** чел.
- ✓ Не авторизованы в программе лояльности, копят бонусы по номеру телефона **57%** клиентов. Они находятся в информационном поле и «прогреваются».
- ✓ По рекомендациям получено **99** контактов новых клиентов, из них **25** чел. теперь лечатся в клинике. Сформировано 3 уровня рекомендаций, активно покупают на 2-ом.
- ✓ Кратность покупок клиентов с приложением **2,7** (посещают клинику примерно раз в полгода), без приложения **1,4** покупок за весь период работы с UDS (18 месяцев).
- ✓ Клиенты, которые сделали только 1 визит в клинику – **4203** чел. (**57%**), принесли **31%** выручки от товарооборота в UDS. Клиенты от **2** до **5** покупок – **2578 чел.** (**36%**), принесли **39%** выручки от общего товарооборота в UDS. Постоянные клиенты, которые посетили клинику **6** и более раз – **467 чел.** (**6%**), принесли компании **30%** выручки. Выгодно работать с текущей базой!
- ✓ Количество операций в программе (чеков через UDS) – **18007**.
- ✓ Фактическая скидка за весь период **3%**. При этом суммарное значение в настройках **15%**. Оставили в кассе благодаря программе лояльности около **12%** выручки.
- ✓ Трафик из приложения UDS – **1296** контактов новых клиентов, из них купили **728** чел. на сумму **2 577 656 р.**
- ✓ При проведении розыгрыша среди нескольких компаний Йошкар-Олы применялся сертификат клиники в подарок за покупку. Результаты отличные! Выдано **423** сертификата на **500р.**, воспользовались ими **167** клиентов, выручка по акции составила **375 529 р.**
- ✓ Собрано оценок качества обслуживания **2097**, средняя оценка **4,9/5**.

ЭКОНОМИЯ:

- ✓ на печати карт и покупке картридеров – **265 545 Р**
- ✓ за счет отказа от прямой скидки – **3 669 374 Р**
- ✓ на разработке собственного мобильного приложения – **360 000 Р**
- ✓ на рассылках в день рождения – **20 879 Р**

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД

- ✓ за счет «сарафана» – **80 481 Р**
- ✓ за счет использования UDS, как канала трафика – **859 218 Р**

ФАКТИЧЕСКИЕ РАСХОДЫ

- бюджет на приобретение, внедрение системы UDS, доп.сервисы – **159 000 Р**
- бюджет на программу лояльности – **1 053 187 Р**



Задать вопросы по работе UDS в данной компании вы можете по телефону:

+7-918-465-07-00

Юлия Рыжакова

Консалтинговая компания



РВСБИЗНЕС



Профит – 4 043 310 Р