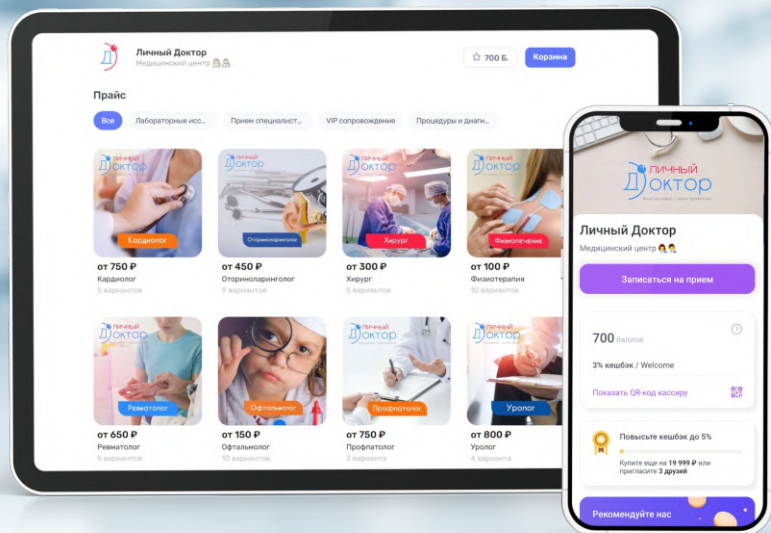


ПОРТФОЛИО  
КЕЙСОВ

uds<sup>o</sup>

# Медицинский центр Личный Доктор

г. Воткинск



**Директор:**  
Каравеева  
Любовь

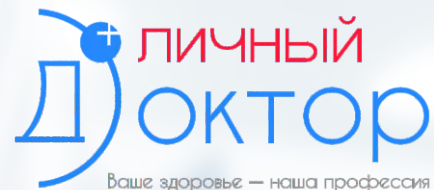
**Специалист  
по внедрению:**  
Рыжакова Юлия

Дата запуска UDS:  
декабрь 2020

Дата информации:  
25.01.2022

**Партнер:**  
Худушина Татьяна

# О КОМПАНИИ



Первая частная клиника  
г. Воткинска с полным комплексом  
медицинских услуг.

**Включает в себя взрослое и детское  
отделение, диагностическое  
отделение.**

Осуществляется вызов врача на дом.  
Для корпоративных клиентов  
предусмотрено проведение  
вакцинации и медицинских  
осмотров.



fnxh4674

ПРОМОКОД UDS

 [lichniy\\_doktor](#)

 [klinika\\_lichniy\\_doktor](#)

 [vtk.clinic](#)

# НАСТРОЙКИ ПРОГРАММЫ

## ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Отсутствие бонусной или дисконтной системы.
- Необходимость использования современных приемов коммуникаций с клиентами.
- Поиск инструментов для роста возвращаемости клиентов.
- Сбор обратной связи для повышения качества обслуживания в клинике.



## ЗАДАЧИ

- ✓ Внедрение бонусной программы лояльности для пациентов с целью возврата и удержания клиентов.
- ✓ Запуск интернет-продаж услуг центра на базе web-версии UDS.
- ✓ Создание подписной базы со встроенными инструментами коммуникаций для бесплатных рассылок клиентам (в целях повторных обращений, анонсирования акций, увеличения среднего чека, продажных услуг, оперативного оповещения пациентов).
- ✓ Расширение клиентской базы (через реферальный маркетинг - рекомендации клиентов и кросс-маркетинг).
- ✓ Снижение затрат по прямым скидкам и рекламе.



# РЕАЛИЗАЦИЯ

Срок действия  
бонусов – 12 месяцев  
с момента последней  
покупки



100 приветственных  
баллов



cashback  
от 3% до 10%



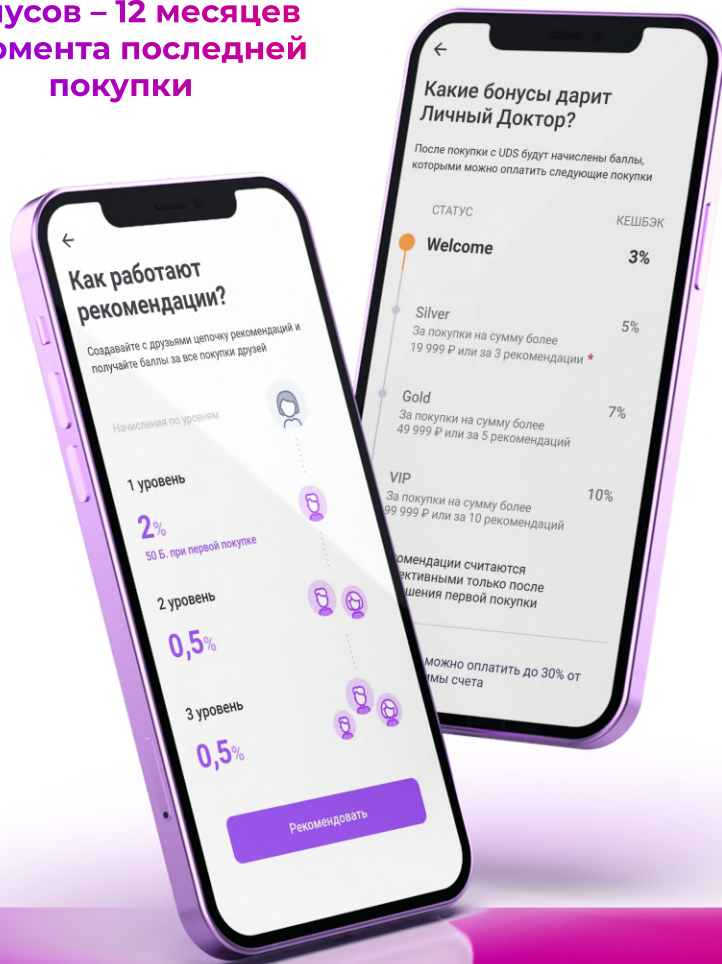
50 баллов  
за рекомендацию другу



Оплата баллами  
до 30% от суммы чека



300 баллов за 3 дня  
до Дня рождения



Подробности  
смотрите в приложении **uds**

# ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

- ✓ Проведена стратегическая сессия и расчет эффективных настроек программы лояльности.
- ✓ Заполнен на 100% профиль компании в приложении, настройки бонусной программы, автоответы и прайса услуг.
- ✓ Проведено обучение персонала, проведена аттестация. Установлен план по регистрации клиентов на 3 месяца.
- ✓ Выполнено локальное брендинг клиники (печатная полиграфия для облегчения процесса регистрации клиентов в программу лояльности в помощь сотрудникам), а также онлайн каналов.
- ✓ Сопровождение и консультирование клиента проводилось в течение 2 месяцев компанией РВС-Бизнес. Промежуточные результаты с момента старта публиковались в рабочем чате еженедельно.



Подробности  
смотрите  
в приложении

uds



# РЕЗУЛЬТАТ ЗА ГОД РАБОТЫ С UDS

- ✔ Оцифровано **14 091** клиентов, из покупателями стали **13 368** клиентов (**95%**).
- ✔ Оцифровано **36%** клиентов (с приложением и полноценно пользуются бонусной картой) Не авторизованы в программе лояльности и пока копят бонусы по номеру телефона **9016** клиентов (**64%**). Основная задача – сократить это значение до **30%** через активное вовлечение клиентов в программу лояльности за счет уже накопленных по номеру телефонов бонусов. Основной вклад в оцифровку клиентов вносят сотрудники (более **70%** контактов в базе благодаря им).
- ✔ Кратность покупок клиентов, которые пользуются приложением **3,6** за **18** месяцев работы (то есть клинику в среднем посещают **1** раз в полгода). Кратность визитов пациентов без приложения в **3** раза ниже – **1,4** покупки.
- ✔ **65%** клиентов, которые посетили клинику **1** раз, принесли **36%** выручки от суммарного значения, проведенного в UDS. **29%** пациентов, которые сделали **2-5** визитов за анализируемый период принесли клинике **37%** выручки. Самая немногочисленная группа клиентов, которые посещали клинику **6** и более раз, составляет всего **5%** базы и принесла **27%** выручки.
- ✔ Количество операций в программе (чеков через UDS) – **27 769**.
- ✔ Фактическая скидка за весь период **2%**. При этом суммарное значение в настройках **13%**. Оставили в кассе благодаря программе лояльности **4,8%** выручки.
- ✔ Глубина рекомендаций **4** поколения. Продажи есть на **4-ом** уровне. Клиника получила новых клиентов в базу по рекомендациям усилиями текущих лояльных пациентов – **281** контакт, из них сделали покупку уже **164** чел. (**58%** или каждый второй клиент).
- ✔ Собрано оценок качества обслуживания **1170**, средняя оценка **5/5**.

## ЭКОНОМИЯ:

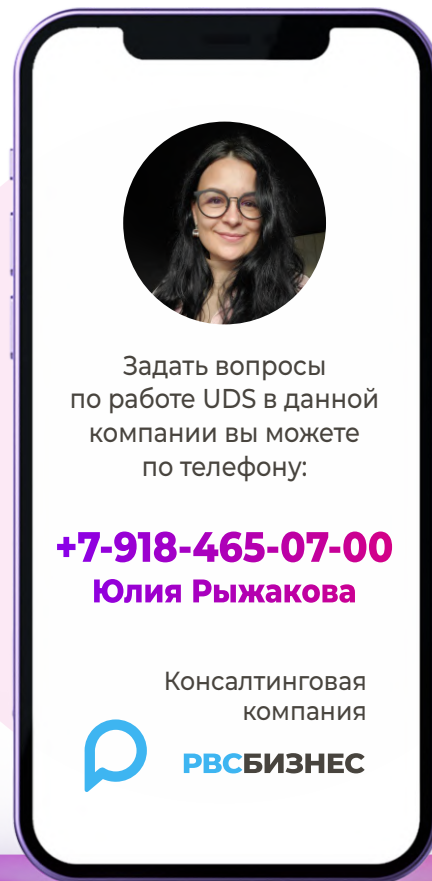
- ✓ на печати карт и покупке картридеров – **238 515 Р**
- ✓ за счет отказа от прямой скидки – **1 766 231 Р**
- ✓ на разработке собственного мобильного приложения – **360 000 Р**
- ✓ на рассылках в день рождения – **18 626 Р**

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД

- ✓ За счет «сарафана» – **999 655 Р**
- ✓ За счет использования UDS, как канала трафика – **608 483 Р**

## ФАКТИЧЕСКИЕ РАСХОДЫ

- Бюджет на приобретение, внедрение системы UDS, доп.сервисы – **150 000 Р**
- Бюджет на программу лояльности – **698 995 Р**



**Профит – 3 142 515 Р**