



МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

Г. РЯЗАНЬ

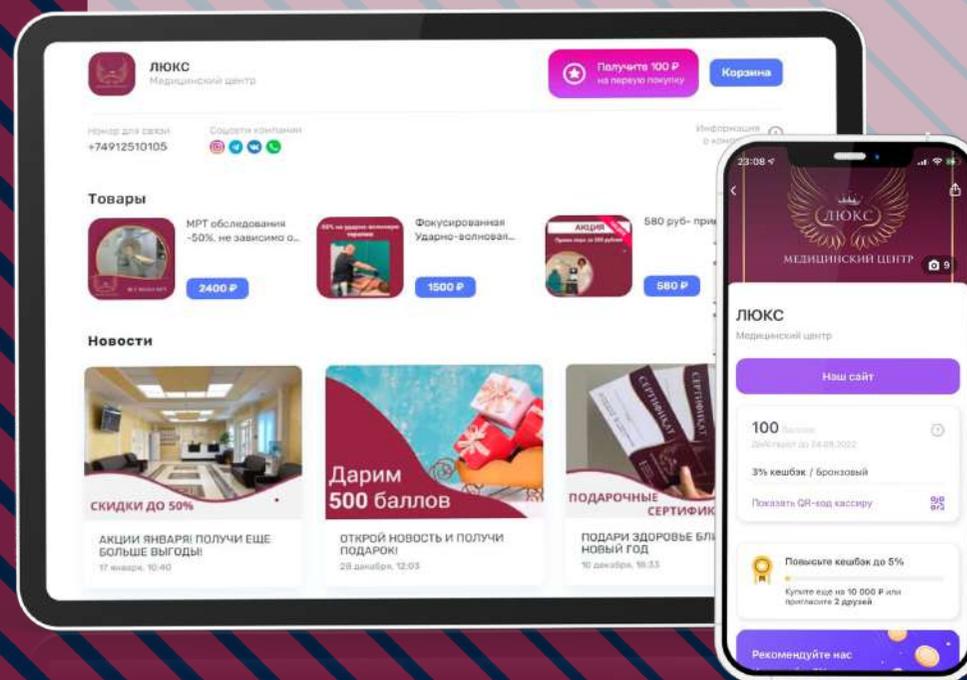


СПЕЦИАЛИСТ ПО ВНЕДРЕНИЮ
ИРИНА ВОРОНОВА

Дата информации:
31.12.2021

С помощью программы ЮДС мы запустили программу лояльности для пациентов МЦ ЛЮКС. Это огромный плюс для всех. А ещё статистика ЮДС позволяет анализировать и двигаться вперед

Мышкина Ирина Анатольевна
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР



О КОМПАНИИ

"Медцентр "Люкс" входит в состав крупнейшей сети многопрофильных медицинских центров. Работает в городе Рязань с апреля 2021 года. Численность жителей города - 534 тыс. чел.

Медицинский центр широкого профиля: диагностика и лечение. Применение высокоточного, экспертного сертифицированного оборудования.

Основные услуги медцентра "Люкс": МРТ, УЗИ, ЭКГ, холтер, прием анализов.

Особенностью центра является: возможность пройти сразу несколько обследований в течение одного дня так как, в медцентре принимают несколько востребованных специалистов - невролог, уролог, ЛОР, гинеколог и другие.



medcentrlux.uds.app
клиника-мрт-люкс.рф



@medcentr_lux

dfqe7800



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- Медицинский центр только открылся, поэтому нет никаких данных о клиентской активности и величине среднего чека.
- Отсутствие CRM-системы и оцифрованной клиентской базы.
- Отсутствие прямого канала связи с клиентами.
- Для стимулирования покупательского спроса было организовано несколько акций на различные услуги

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

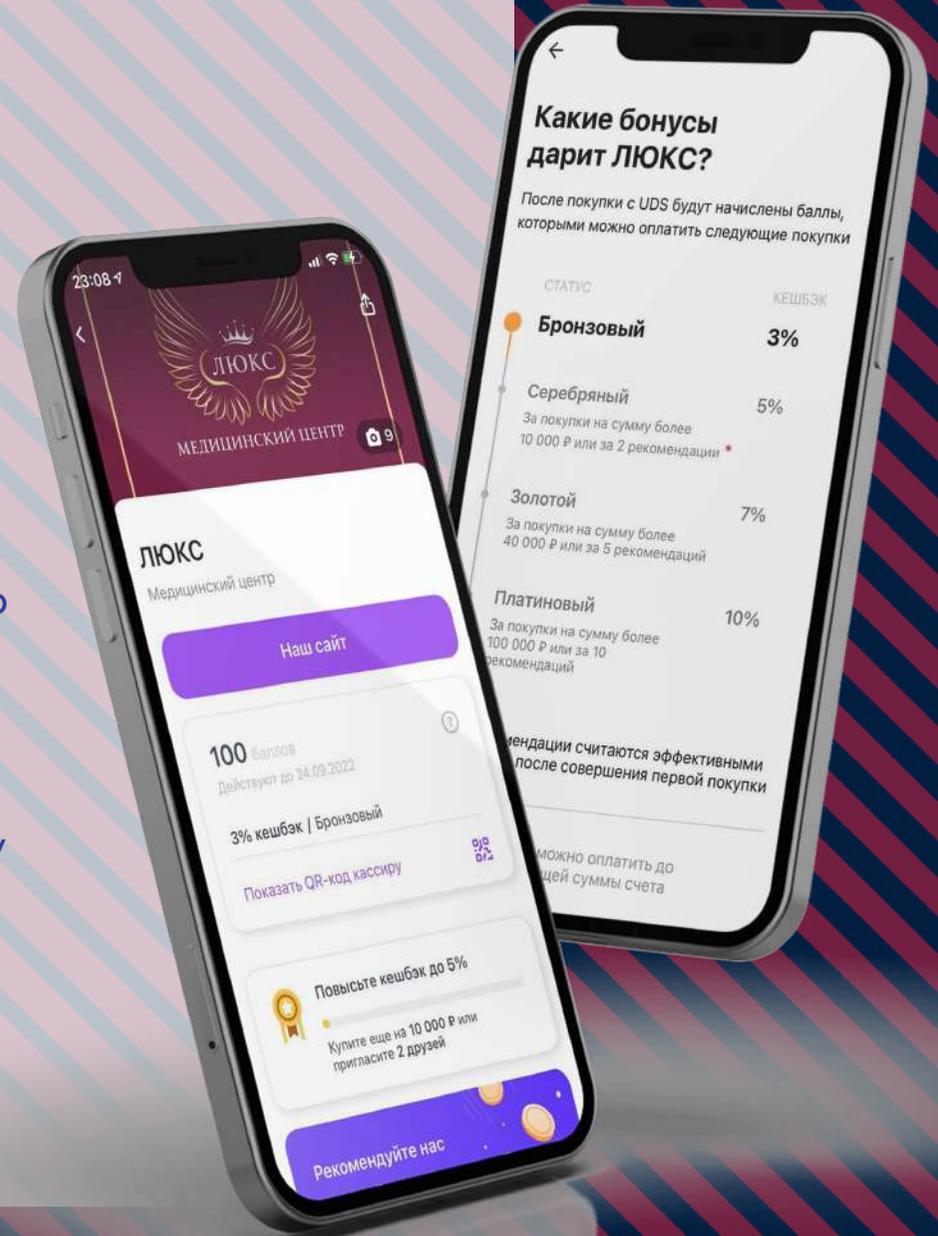
- Одновременно с настройкой и внедрением UDS в медцентре осуществлялся набор медицинского и административного персонала для клиники.
- В связи с отсутствием собственных статистических данных и показателей определение бонусной программы произведена расчетным способом.
- В клинике удалось добиться 100 % просмотра выпущенных электронных сертификатов.
- У клиентов, использовавших электронные сертификаты сумма среднего чека выше на 66 %, чем у остальных клиентов.

ЗАДАЧИ

- ▶ Оцифровать клиентскую базу для решения маркетинговых вопросов и формирование прибыли компании.
- ▶ Создания системы лояльности для клиентов.
- ▶ Создание реферального маркетинга и запуск цифрового “сарафанного радио”.
- ▶ Создание практики семейного лечения в медицинском центре “Люкс”
- ▶ Увеличить лояльность клиентов через работу с обратной связью, собранную механикой получения оценок и отзывов клиентов после посещения.

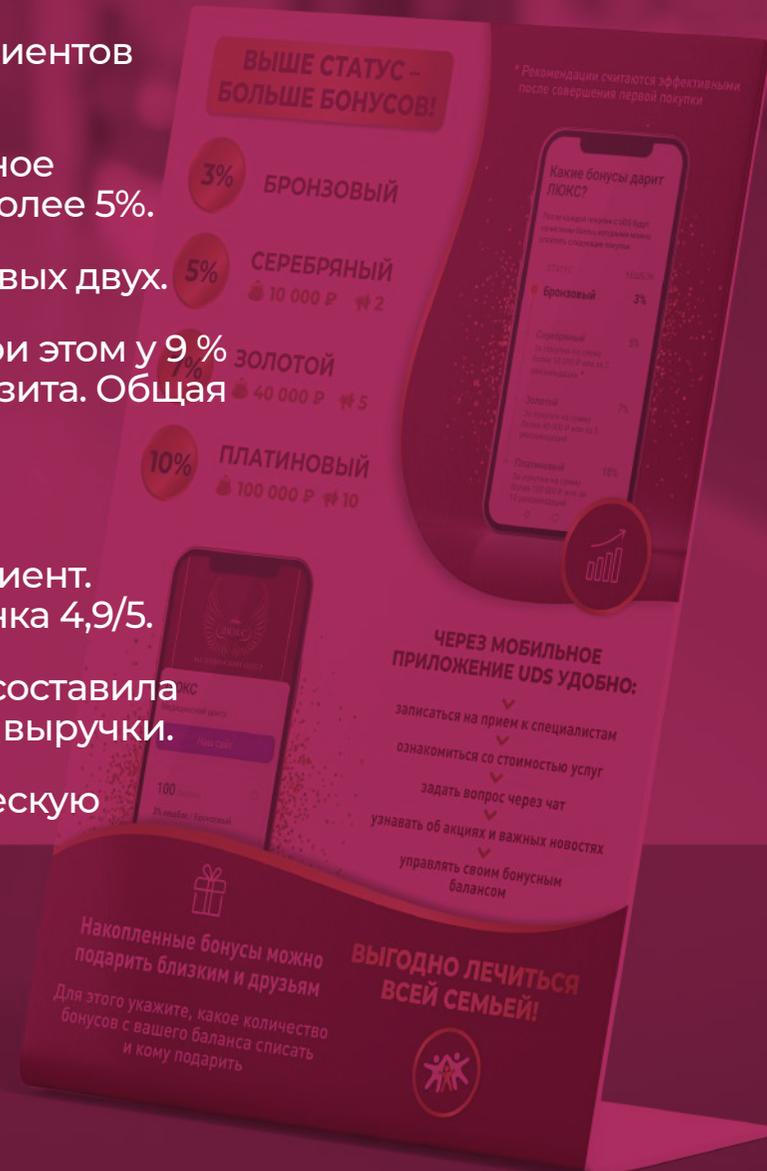
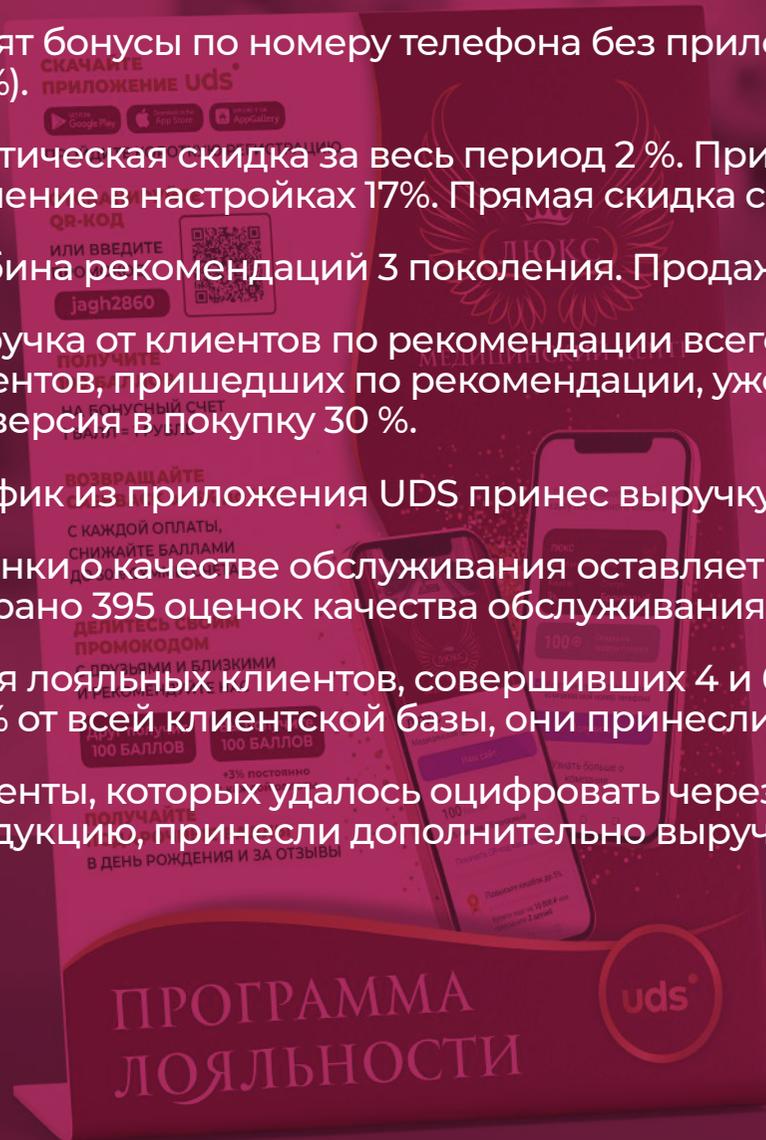
РЕАЛИЗАЦИЯ

- Приветственные бонусы - 100 баллов.
- Накопительный cashback - от 3% до 10%.
- “Наша благодарность” за рекомендации = 500 баллов при первом визите друга
 - + 3% на 1-м уровне,
 - + 1% на 2-м уровне,
 - + 1% на 3-м уровне рекомендаций.
- Списание суммы чека баллами - до 30%
- Срок действия бонусов - 12 месяцев с момента последней оплаты. Каждый чек продлевает сохранность бонусов.
- Баллы в день рождения - 500 баллов за 7 дней до события.
- Накопленные бонусы можно подарить близким или друзьям.
- Для этого клиенту необходимо указать какое количество бонусов с его баланса списать и кому отдать. Перенос бонусов выполняет администратор.
- Вознаграждение администраторов KPI за оцифрованных клиентов.
- Создание категории товары за баллы, для возможности оплаты баллами 100%.



РЕЗУЛЬТАТЫ

- ◆ Оцифровано клиентов 2662. Из них являются покупателями 2464 (92,6%), то есть получили карту клиники .
- ◆ Копят бонусы по номеру телефона без приложения 788 клиентов (7,4%).
- ◆ Фактическая скидка за весь период 2 %. При этом суммарное значение в настройках 17%. Прямая скидка составила бы более 5%.
- ◆ Глубина рекомендаций 3 поколения. Продажи есть на первых двух.
- ◆ Выручка от клиентов по рекомендации всего 16 319 руб. При этом у 9 % клиентов, пришедших по рекомендации, уже было по 2 визита. Общая конверсия в покупку 30 %.
- ◆ Трафик из приложения UDS принес выручку 351 266 руб.
- ◆ Оценки о качестве обслуживания оставляет каждый 6 пациент. Собрано 395 оценок качества обслуживания, средняя оценка 4,9/5.
- ◆ Доля лояльных клиентов, совершивших 4 и более визита составила 6,3 % от всей клиентской базы, они принесли 17,5 % от всей выручки.
- ◆ Клиенты, которых удалось оцифровать через полиграфическую продукцию, принесли дополнительно выручки 463 761 руб



РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ UDS

ЭКОНОМИЯ:

- ▶ на выпуске дисконтных карт и приобретении картридера - 41 620 руб.
- ▶ на разработке собственного мобильного приложения 360 000 руб.
- ▶ на смс-рассылках - 65 000 руб.
- ▶ на прямой скидке - 395 509 руб.
- ▶ на выпуске сертификатов - 1470 руб.

ИТОГО 863 599 РУБ.

ЗАТРАТЫ:

- бюджет на приобретение UDS и внедрение специалистами - 144 750 руб.
- бюджет на программу лояльности 166 376 (потрачено бонусов)
- премии сотрудникам за оцифровку клиентов 51 800 руб.
- на бонусы по сертификатам 17 000 руб.

ИТОГО ЗАТРАТ: 379 926 РУБ

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД:

- трафик платформы UDS - 351 266 руб.
- выручка от клиентов по рекомендации - 16 319 руб.
- рекламные баннеры от GIS на платформе - 22 710 руб.
- сумма выручки, полученная с применением сертификатов 102 607 руб.

ИТОГО ПРОФИТ: 492 902 РУБ.

ПРОФИТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ UDS: 976 575 руб.



**ИРИНА
ВОРОНОВА**

СПЕЦИАЛИСТ
ПО ВНЕДРЕНИЮ

Консалтинговая
компания
"РВС-Бизнес"

+79604850024

ДЕЙСТВИЯ

1. Настройка системы UDS силами профессиональных внедренцев при запуске работы медицинского центра.
2. Персонал получил обучение по основным блокам: программа лояльности, технические вопросы, скрипты и речевые конструкции. Обучение и аттестация административного персонала работе с системой.
3. Настроена и применена мотивация персонала.
4. Введена строгая дисциплина 100% транзакций через UDS.
5. Максимальное использование функционала программы на тарифе PRO (визуальное оформление приложения, настройки бонусной программы, автоответы, галерея услуг, push).
6. Выполнено локальное брендинг помещения клиники (оформление зоны регистратора, тейбл-тенты, наклейки и буклеты с инструкцией об авторизации в программе лояльности с уникальным промокодом).
7. В социальных сетях, на сайте и приложении UDS предусмотрено информирование клиентов о программе лояльности, акциях и проводимых активностях.
8. Проводится выпуск сертификатов с длительным сроком действия (100 дней).

Накопленные бонусы вы можете передать любому члену вашей семьи внутри приложения UDS, тому, кому они в данный момент нужнее

КРОМЕ СКИДОК МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ UDS ПОЗВОЛЯЕТ:

- ✓ записаться на прием к специалистам
- ✓ ознакомиться со стоимостью услуг
- ✓ задать вопрос через чат
- ✓ узнавать об акциях и важных новостях
- ✓ управлять своим бонусным балансом

По любым вопросам касательно условий карты лояльности обращайтесь к нашим администраторам

ЛУКС МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

СЕМЕЙНАЯ КАРТА ЛУКС

8-491-251-01-05 medcentr.lux

Получите 3% с каждой покупки друзей

Подключите карту UDS каждому члену семьи

КАК РАБОТАЮТ РЕКОМЕНДАЦИИ?

1 уровень	3%
2 уровень	1%
3 уровень	1%

ЗА КАЖДОГО ПРИГЛАЩЕННОГО ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ РАЗОВО 100 БОНУСОВ

И 3% С КАЖДОГО ЧЕКА НА ПОСТОЯННОЙ ОСНОВЕ

КОЛИЧЕСТВО РЕКОМЕНДАЦИЙ НЕ ОГРАНИЧЕНО

Кроме личных бонусов, на баланс вашей карты приходит регулярный cashback за лечение каждого члена семьи. Это ваш общий семейный счет.

ВЫ МОЖЕТЕ РАСПОРЯЖАТЬСЯ ИМ ПО СВОЕМУ УСМОТРЕНИЮ

Какие бонусы дарит ЛУКС?

Статус	100000
Кэшбэк	3%
Скидки на услуги	2%
Валюты	2%
Подарки	10%

СТАТУС ВАШЕЙ КАРТЫ ПОВЫШАЕТСЯ

в зависимости от количества членов семьи, которые проходят у нас лечение, или от накопительной суммы вашего лечения

ДАРИМ БАЛЛЫ И СЕРТИФИКАТЫ В ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ, ЗА ОТЗЫВЫ, ЗА РЕКОМЕНДАЦИИ

ТЕПЕРЬ ВСЯ СЕМЬЯ ПОЛУЧАЕТ КЕШБЭК И ВСЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ПО СВОЕЙ КАРТЕ, ДОПОЛНИТЕ ДРУЗЕЙ ЗА ИХ ЛЕЧЕНИЕ

Планы по дальнейшему развитию:

1. Развивать текущую клиентскую базу за счет стимулирования рекомендаций.
2. Использовать регулярные рассылки push-уведомлений с анонсированием акций и событий, разъяснением выгод программы лояльности.
3. Проводить различные конкурсы и иные активности в социальных сетях.
4. Использовать кросс-маркетинг с компаниями своего города.
5. Развивать интернет заказы для расширения перечня медицинских услуг, в том числе удаленно и с выездом на дом.