



СЕТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ КЛИНИК



СПЕЦИАЛИСТ ПО ВНЕДРЕНИЮ
НАТАЛЬЯ ЛЕБЕДЕВА

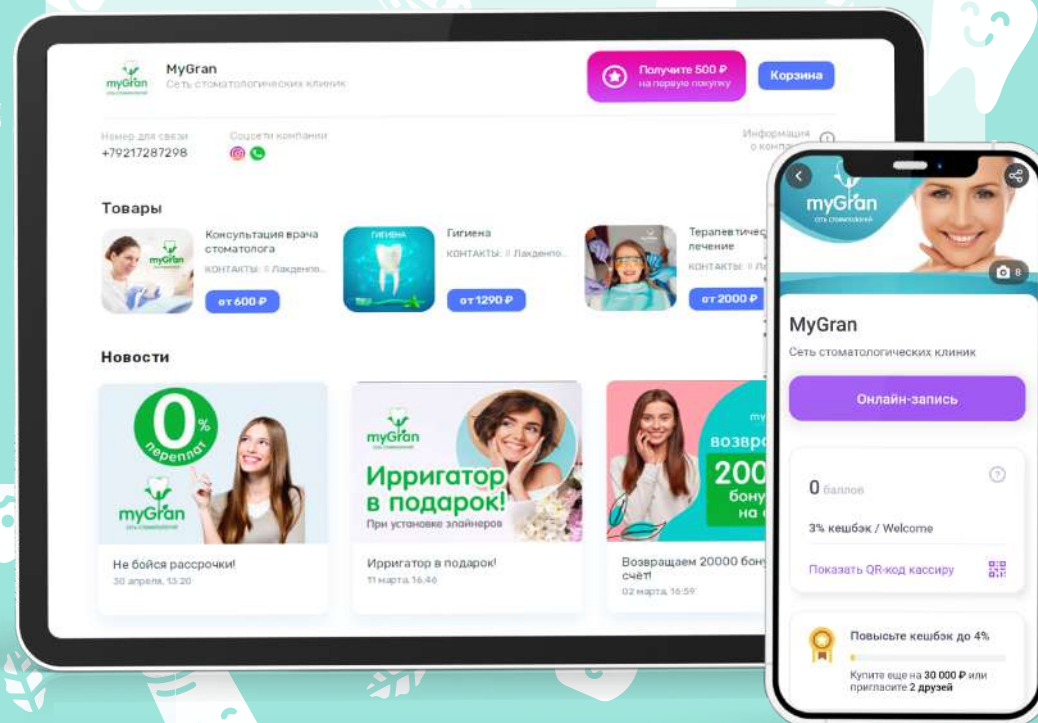
Дата внедрения UDS:
июль 2021

Дата информации:
01.01.2022



Степанова
Галина Васильевна
ВЛАДЕЛЕЦ

“Мы стали первыми, кто внес полный спектр услуг в Северном Приладожье. Многие не понаслышке знают всех наших специалистов и самая большая часть пациентов приходит к нам по рекомендациям. Теперь мы автоматизировали этот процесс с UDS”



О КОМПАНИИ

Сеть стоматологий MyGran работает с 2008г. Предоставляет комплексную стоматологическую помощь с применением новейшего оборудования и материалов. Доктора клиники с опытом работы более 5 лет постоянно проходят обучение в России и за рубежом. Среди услуг сети клиник: лечение кариеса и хирургические услуги, протезирование и имплантация зубов, установка виниров, отбеливание зубов и исправление прикуса. Клиники MyGran предоставляют оплату услуг в рассрочку, лечение по полисам ДМС.



tkbk0573



mygran.ru



mygran_stomatology



stomatologiya_mygran



ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

Клиника применяла прямые скидки, теряя в прибыли и это мало помогало в удержании клиентов. Большая часть новых клиентов приходили по рекомендациям, но какая именно часть понимания не было, как и не было инструментов усилить "сарафанное радио".

Существующая клиентская база обширна и требовала бюджетных способов коммуникации - поздравления с днями рождения, рассылки новостей о проводимых акциях.

Была потребность стать клиникой, идущей в ногу со временем - открыть дополнительный канал связи с клиентом в удобной форме через мобильный телефон. Также важно получать своевременно обратную связь от пациентов и улучшать благодаря ей свою работу.

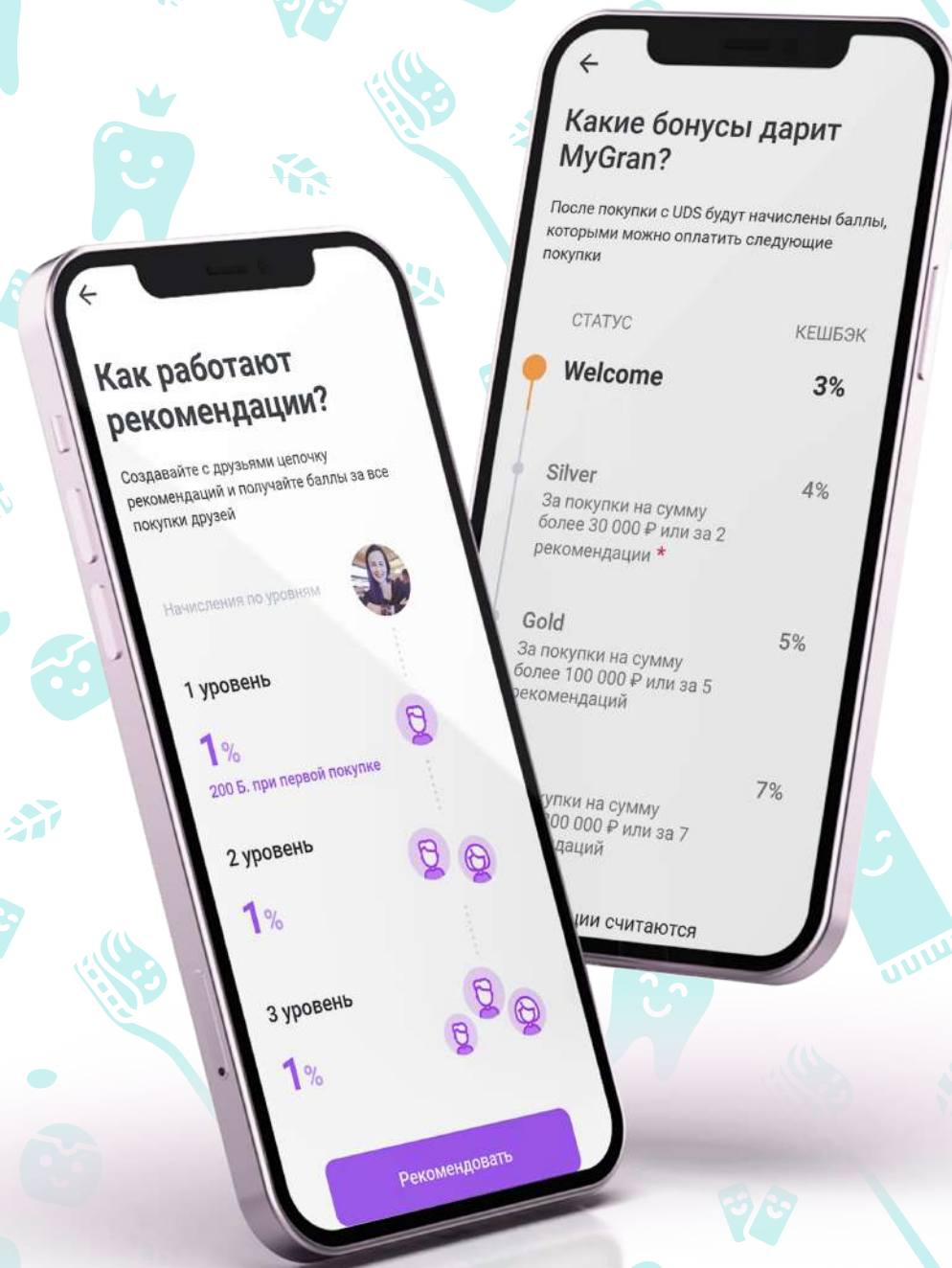
ЗАДАЧИ

- ▶ Разработать собственную программу лояльности с целью сокращения затрат на прямую скидку и роста повторных визитов.
- ▶ Сформировать подписную базу со встроенными инструментами коммуникаций для бесплатных рассылок пациентам.
- ▶ Создать современную онлайн «упаковку» сети клиник.
- ▶ Получать стабильно обратную связь от клиентов в момент покупки с целью роста лояльности клиентов клиник.
- ▶ Получить практику первых онлайн-заявок на прием к докторам.
- ▶ Оцифровать ""сарафанное радио"", управлять им и прирастать в базе благодаря ему.
- ▶ Создать первые кейсы "семейных" обслуживаний.



РЕАЛИЗАЦИЯ

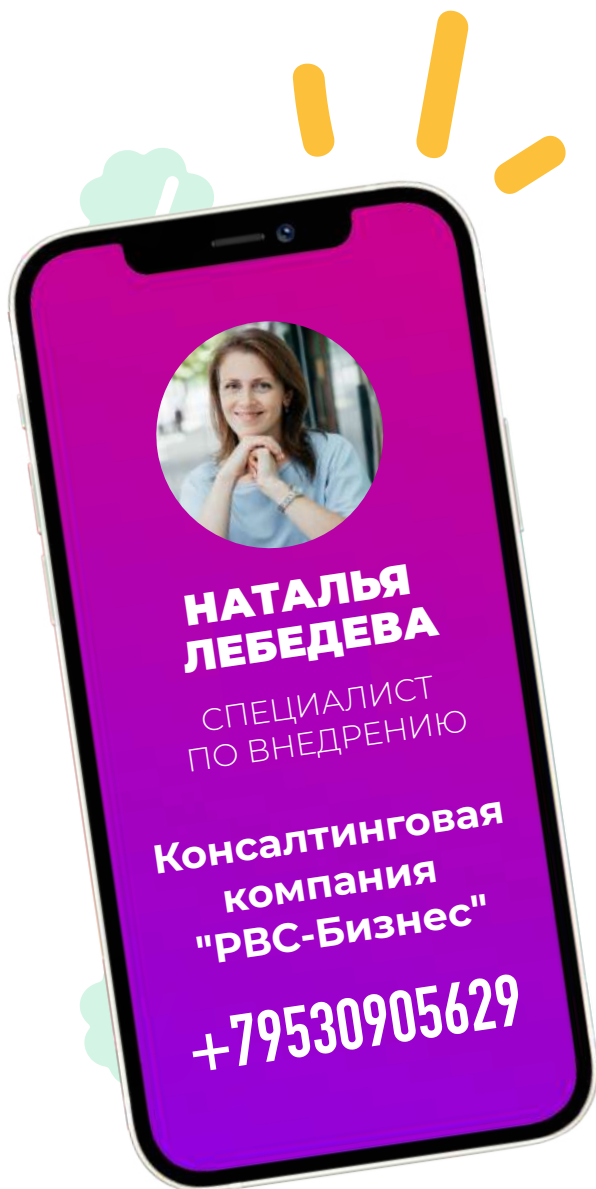
- 500 приветственных баллов.
- Кешбэк от 3% до 7%
- «Наше спасибо» за рекомендации: 200 баллов за первый заказ друга + 3% Cashback с покупок друзей (по 1% на каждом из трех уровней рекомендаций)
- Списание от суммы чека – 5%
- Срок действия бонусов – 12 месяцев с момента последней покупки
- Баллы в день рождения начисляются через UDS Helper
- Исключены из бонусной программы: услуги протезирования для пенсионеров (у них прямая скидка 10%), услуги, приобретенные в рассрочку, акционные услуги
- Реализована «Семейная карта» - накопленные баллы можно дарить близким или друзьям
- Онлайн-запись в приложении



СИСТЕМА UDS ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В БИЗНЕСЕ С 23 ИЮНЯ 2020 ГОДА

- ◆ **Оцифровано всего 20568 клиентов**, из них импортировано в UDS - 18593 контакта. С приложением 3863 чел. (19%). Покупателями стали 3499 клиентов.
- ◆ Не авторизованы в программе лояльности, **копят бонусы по номеру телефона 16705 клиентов** (81%)
- ◆ Кратность визитов пациентов с приложением 3,7 (за 18 месяцев, то есть в среднем 1 раз в полгода), без приложения 1,4 покупки. **Средний чек у клиентов**, которые авторизованы в программе лояльности **выше**, чем у неавторизованных **на 33%**
- ◆ 45% клиентов, которые посетили клинику 1 раз принесит только 10% выручки от суммарного значения, проведенного в UDS. В то время как пациенты, которые сделали 2-5 визитов в базе 41% и они принесли 32% выручки, а **всего 14% постоянных пациентов**, которые лечились в клинике за 18 месяцев 6 и более раз **принесли выручку в размере 58% от общей суммы**
- ◆ **Количество операций** в программе всего (чеков через UDS) – **10861**
- ◆ **Фактическая скидка** за весь период **2%**. При этом суммарное значение в настройках 10%. **Оставили в кассе благодаря программе лояльности 2,6% выручки.**
- ◆ **Глубина рекомендаций 4 поколения.** Продажи есть на 2-ом уровне. **Общее количество клиентов по рекомендациям 118**, в среднем 1 клиент-рекомендатель приводит 2 новых. Из них покупатели – 32 чел. (каждый 4 клиент становится пациентом).
- ◆ **Собрано оценок качества обслуживания 1244**, средняя оценка 5/5





ЭКОНОМИЯ:

- ◆ На печати карт и покупке картридеров на 4 точки: **115 890р.**
- ◆ На разработке собственного мобильного приложения: **660 000р.**
- ◆ На рассылках в день рождения и push: **197 978р.**
- ◆ На выпуске сертификатов и их печати:
(2 тиража по 1268шт. + 320шт. = 1588шт. по 10 р.* = **15.880 р.**)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДОХОД:

- ◆ За счет «сарафана» **1 254 819р.**
- ◆ За счет кросс-маркетинга **101 250р.**
- ◆ За счет использования UDS как канала трафика **1 766 294р.**

ФАКТИЧЕСКИЕ РАСХОДЫ:

- ◆ Бюджет на приобретение, внедрение системы UDS, доп.сервисы **150 000р.**
- ◆ Бюджет на программу лояльности: **1 313 765р.**
- ◆ Бюджет на акции по сертификатам: **10000р.**
- ◆ Бюджет на мотивационную систему для сотрудников: премии KPI: **50 000р.**

ПРОФИТ: 2 706 291р.

ДЕЙСТВИЯ

- Проведена стратегическая сессия и расчет параметров программы лояльности.
- Заполнен на 100% профиль компании в приложении, выполнены настройки бонусной программы, автоответов и прайса услуг.
- Проведено обучение персонала, проведена аттестация.
- Выполнено локальное брендрование точек продаж (тейбл-тенты, буклеты с инструкцией об авторизации в программе лояльности и товарами за баллы,), а также онлайн каналов – соцсети и сайт.
- Сопровождение и консультирование клиента проводилось в течение 3 месяцев компанией РВС-Бизнес. Промежуточные результаты с момента старта публиковались в рабочем чате еженедельно.
- Запущен проект по активизации реферальной системы и «семейная карта»

