

Экосистема клиентского сервиса:

как объединить высокотехнологические
и классические компоненты
для создания сервиса будущего

3Z

4 хирургические
клиники

Москва
Краснодар
Ессентуки
Перми

30 диагностических
центров

в 8 регионах страны —
в Краснодарском, Ставропольском,
Пермском краях, республиках Адыгея,
Дагестан, Кабардино-Балкария, Карачаево-
Черкесия и Северная Осетия-Алания

ПОЧЕМУ МЫ МОЖЕМ ГОВОРИТЬ О СЕРВИСЕ



Рейтинг **Яндекс** 5 звезд

Рейтинг **Google** 4,1

Рейтинг 86% на **ПроДокторов**

Рейтинг **DocDoc** 5 из 5

Более **320 000** операций

Внутренний индекс

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ 75%

**Мы никогда не платили и не будем платить
за генерацию положительных отзывов**



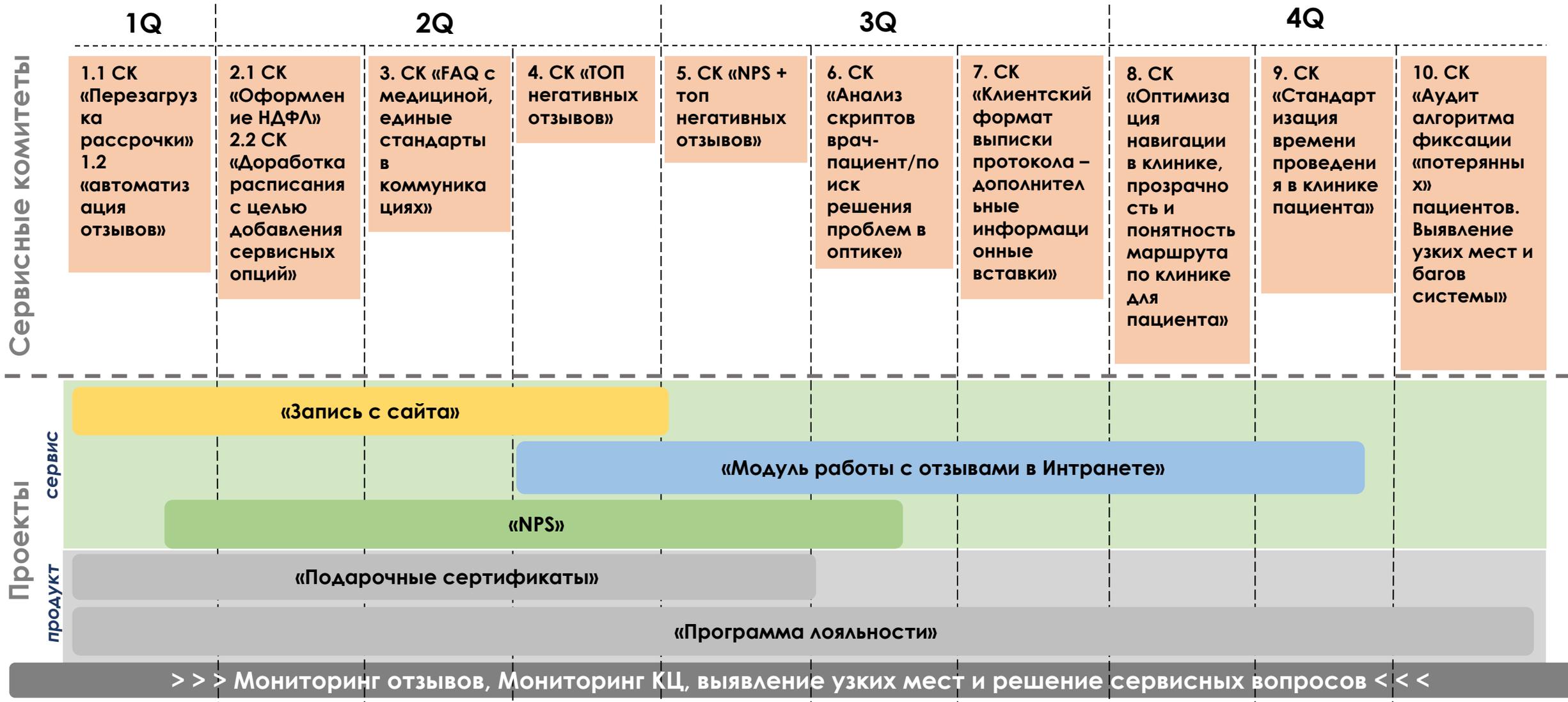
СЕРВИС КАК ЧАСТЬ ПРОДУКТА



Сервис – это не только улыбающиеся девочки на регистратуре, это целая экосистема, выстроенная вокруг клиента

Это добавленная в продукт ценность, это возможность продавать услугу по цене выше рынка

СЕРВИСНЫЙ КОМИТЕТ непрерывная система улучшения клиентского опыта



СИНЕРГИЯ КОМПОНЕНТОВ СЕРВИСА

информация об услугах

3Z

Клиника

Услуги

Цены

Врачи

Контакты

Пациентам

8 (495) 191-31-22

Онлайн-запись

Понятная,
структурная,
простая
информация на
сайте классика

Заявка на документы для возврата НДФЛ
Заполните все необходимые данные, и мы подготовим для вас документы.

1/3 **Данные пациента**

Фамилия *

Имя *

Отчество *

Дата рождения *

Укажите регион, где были оказаны услуги *

Далее

Решение «болевых»
вопросов пациента
без бумаг
ТЕХНОЛОГИИ



Здравствуйте! Задайте любой
вопрос через чат!



СИНЕРГИЯ КОМПОНЕНТОВ СЕРВИСА

решение вопросов клиента

**Контактный центр,
регистратура, хостес**
классические
инструменты сервиса

**Чат-боты и
мессенджеры**
новые digital форматы
сервисной поддержки



СИНЕРГИЯ КОМПОНЕНТОВ СЕРВИСА

прозрачность цены и состава продукта

Бумажные памятки,
инструкции, голосовое
информирование
классические инструменты

Продукты
«Все включено»
с сервисом под ключ
новый формат
упаковки продукта



СИНЕРГИЯ КОМПОНЕНТОВ СЕРВИСА

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ

**Трансфер,
обзвон пациентов
с напоминанием о записи**
классические
инструменты

**Автоматизация
процессов
сопровождения**
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



- ✓ автоматический мониторинг расписания
- ✓ мониторинг нагрузки КЦ
- ✓ мониторинг недошедших пациентов
- ✓ мониторинг мед отводов

СИНЕРГИЯ КОМПОНЕНТОВ СЕРВИСА

ПУТЬ КЛИЕНТА В КЛИНИКЕ

**Стандарты действия
сотрудников на каждом
этапе, видео наблюдение
на каждом этапе
классический сервис**

**Браслеты-трекеры,
временная карта нахождения
пациента в клинике
новый способ
заботы о клиенте**



СИНЕРГИЯ КОМПОНЕНТОВ СЕРВИСА

ПОСТСОПРОВОЖДЕНИЕ

**Бесплатное наблюдение
офтальмолога после операции
в течение 3-х месяцев**
пример классического
сервиса

**Послеоперационное
сопровождение в течение
3-х лет**
новый метод улучшения
продукта



СИНЕРГИЯ КОМПОНЕНТОВ СЕРВИСА

программа лояльности

Online форма для
регистрации через смс

The screenshot shows a mobile registration interface. At the top, the 3Z logo is on the left and a progress indicator '< 2/5' is on the right. Below the logo is a placeholder text: 'Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula'. There are four input fields: 'ФИО' (with 'Бондаренко Сергей' and an eye icon), 'Фамилия Имя Отчество' (with 'Фамилия Имя Отчество'), 'Дата рождения' (with '01 января 1990' and an eye icon), and 'Телефон' (with '+7 (xxx) xxx-xx-xx' and an eye icon). A blue button labeled 'ДАЛЕЕ' is at the bottom.

Бланк с отрывными купонами

This image shows a stack of promotional cards and coupons. The top layer consists of five identical coupons for 'Постоянные скидки на услуги' (Permanent discounts on services). Each coupon features the 3Z.ru logo, a barcode, and three discount categories: 'Скидка 30% на все виды диагностики глаз', 'Скидка 3% на все услуги клиники', and 'Скидка 10% на товары и услуги оптики'. Below the coupons is a promotional card with the headline 'Подари другу, которому желаешь здоровья!' (Gift a friend you wish healthy!). The card includes the text 'Подключение к программе лояльности в сети клиник 3Z' and features the 3Z logo, contact number '8 800 250 333 0', and a 'Родственникам' button.

Бланк для самостоятельного заполнения

The form is titled '3Z Прогрессивная офтальмология' and '3Z Оптика' with the subtitle 'Анкета участника Программы лояльности'. It starts with the instruction 'Прошу включить меня и 5 моих родственников в программу лояльности'. There are five rows of input fields for 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Телефон', and 'Дата рождения'. Below these is a red instruction: 'Укажите 5 своих друзей или родственников, которые также смогут получать скидки на услуги и будут подключены к вашей карте'. This is followed by five rows of fields for 'Ф.И.О.', 'телефон', and 'Дата рождения'. At the bottom, there is a checkbox 'Я ознакомился с Правилами Программы лояльности', a 'Дата' field, and a 'Подпись' field. The footer contains the text: 'ООО «Три-З», Лицензия №ЛО-23-01-014447 от 19 марта 2020 г. ООО «Оптика Три-З», ИНН 2308260291.'

Design Thinking

ЭВОЛЮЦИЯ СЕРВИСНЫХ КОМИТЕТОВ

Проблема или идея



Проводим
исследования



Создаем карту
текущего
восприятия
процесса



Проводим сессии
генерации идей
с командой



Создаем
прототипы идей и
делаем быстрый
тест



Дорабатываем и
упаковываем
идеи

Решение проблемы, изменение
процесса, обновленный стандарт

КАКИЕ ПЛАНЫ, ЧТО МЫ ЕЩЕ ПРИДУМАЛИ ДЛЯ НАШИХ ПАЦИЕНТОВ

Чат-бот с ИИ

Голосовой помощник
в КЦ

Электронная регистратура
и система идентификации
пациента в клинике

Полностью электронная карта
пациента и ЛК

Тотальный сбор обратной связи
и улучшение продукта через
систему NPS

Think big
Start small scale fast

Suldina.mg@3z.ru
+79002770066

