

МАСШТАБИРОВАНИЕ С ДУШОЙ: КАК «АВС-МЕДИЦИНА» СОХРАНИЛА ДНК КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА ПРИ ТРЕХКРАТНОМ РОСТЕ

Анна Исаечкина

Руководитель отдела обучения и развития персонала
ГК «АВС-Медицина»



Стратегический поворот

2013

Основание компании

Начало пути ABC-Медицина с фокусом на качественную медицинскую помощь

2024

12 клиник

Работа преимущественно со страховыми пациентами (ДМС)

2H'24

Ключевое решение

Новое руководство в лице Артема Владимировича Мелихова принимает решение о выходе на рынок «стандарт» с бесшовным путём: амбулаторная помощь → диагностика → стационар

2026

Рост сети x3

На сегодня → 37 филиалов



Рост сети

3 × за 1.5 года

12 → 38 клиник

Почему сети клиник теряют качество клиентского сервиса

Медицинский рынок перегрет. Пациент стал гиперчувствителен к сервису.

1

NPS в сетях ниже на 15–20%

Чем в одиночных клиниках. Пациенты чувствуют разницу в подходе.

2

40% негатива — не про лечение

Проблемы с клиентским сервисом и невозможностью дозвониться, а не с качеством медпомощи

3

Текучесть до 60% в год

На первой линии в сетях. Каждого второго сотрудника нужно переобучать заново.

“ Главный инсайт

Пациенты уходят оттуда, где чувствуют себя **конвейером**, и возвращаются туда, где **слышат**.

Момент истины

Классический сценарий, с которым столкнулась ABC-Медицина

Классическая проблема

Был отличный маленький бизнес: тепло, забота, помнят по имени. Владелец решил масштабироваться — открыл вторую, третью, десятую клинику.

И что? Сеть потеряла душу.

Пациенты ушли к **«тем, кто поменьше, но подушевнее»** и даже там, где подороже.

Но это не единственный сценарий

1 **Путь стандартизации без души**

- ✗ Прописали регламенты, заставили отчитываться по чек-листам
- ✗ Уровень качества — предсказуемый, средний
- ✗ Но в медицину приходят не за чек-листом

2 **Наш путь: технологии + культура**

- ✓ Сохранять индивидуальность через гибкие технологии
- ✓ Единая культура, а не железобетонные регламенты
- ✓ Безопасность, решение, атмосфера «своего доктора»

Умный IVR + бесшовная маршрутизация

Партнёрство с МАНГО: голосовое меню, которое понимает пациента

Три якоря направления

1 Запись к врачу

2 Запись на диагностику

3 VIP-сектор

Как это работает

Пациент попадает **сразу к нужному администратору** минуя общую очередь контакт-центра.

Единый стандарт первого касания: от звонка до входа в клинику пациент не замечает, где контакт-центр, а где клиника.

Разгрузка
-30%
контакт-центра

Контроль качества через инструменты

Не слежка — а обучение. МАНГО Суфлёр + Центр обработки вызовов

МАНГО Суфлёр

Контроль продуктивности в реальном времени. Позволяет видеть, что происходит на линии прямо сейчас.

 Обратная связь здесь и сейчас

Контакт-центр ПО Манго

Аудит клиентского сервиса, прослушивание звонков, анализ качества коммуникаций.

Группа качества сервиса

Совместная команда из контакт-центра и отдела обучения. Объединили стандарты и «зашили» их в адаптацию.

Формат обучения:

Смешанный: **очно + онлайн**

Скорость адаптации

3 недели → **10 дней**

Новые сотрудники внедряются в культуру в 2 раза быстрее

Единые метрики для всех

Система показателей, на которую работают все подразделения



Доходимость

Пациент доходит до записи. От первого контакта до назначенного визита.



NPS

Индекс лояльности пациентов. Готовы ли рекомендовать клинику.



Возвращаемость

Пациент возвращается повторно. Долгосрочная лояльность.



🎯 Принцип единой ответственности

Вне зависимости от подразделения мы все отвечаем за общий результат:

Контакт-центр

Клиники

Врачи

Администраторы

“ Это меняет поведение. Когда все отвечают за результат — создаётся культура ответственности.

Что изменилось за 1.5 года

Количественные показатели трансформации сервиса



Данные

102 сек → **82 сек**

Средняя продолжительность звонка
снижение – 20%



NPS пациентов

3,5 → **5**

Рост лояльности на **30%** — выше среднего по рынку



Адаптация сотрудников

21 день → **10 дней**

Ввод в культуру компании в **2 раза быстрее**



Текучесть персонала

-12%

Снижение текучести на первой линии —
люди чувствуют **поддержку**, а не контроль

За какими показателями следим постоянно

Две ключевые метрики, отражающие качество сервиса



Доходимость

Было

75%



Стало

90%



Возвращаемость

Было

2,6



Стало

2,8

Прирост 7% при увеличении пациентопотока в 3 раза

🏆 Главный показатель лояльности

Пациенты, прошедшие бесшовный маршрут:

Возвращаются чаще на

40%

Франчайзинг с сохранением культуры

Приглашение к сотрудничеству: масштабируйтесь без потери лица



Система сохраняет качество

Проверено на росте с 12 до 37 клиник — стандарты работают в любой точке.



Тиражируем культуру сервиса

Не просто вывеску, а ценности, подход, отношение к пациенту.



Стандарты работают везде







Готовая модель: обучение, телефония с аналитикой, метрики, команда экспертов.

Текущее развитие

с 37 до 100

клиник

Готовая модель франчайзи:

-  Обучение персонала
-  Команда экспертов
-  Телефония + аналитика
-  Расширение до 100 филиалов
-  Система метрик
-  Механизм оповещения о записи



ГЛАВНЫЙ ВЫВОД

Сеть ≠ бездушие

Мы сломали стереотип и доказали:
масштабирование возможно без потери человечности

37

КЛИНИК

5

NPS

-12%

текучесть

Спасибо за внимание!

Готова ответить на вопросы