

SKYLINE: СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ

Issue 1 / MosExpoDental – 2014

SKYLINE – Hi-Tech система управления лояльностью и деловой репутацией клиники на интерактивной платформе лояльности SkyPort.

SKYLINE рассчитана на то, чтобы программа лояльности клиники стала настоящим достижением, объединяющим интересы пациентов, персонала и владельцев бизнеса.

SKYLINE обеспечивает менеджмент уникальными инструментами для обеспечения устойчивого развития клиники.



“SKYLINE делает стоматологический бизнес устойчивым и прибыльным, а значит и социально-ответственным.”

Сегодня большинство частных стоматологических клиник работает в режиме ограниченных ресурсов с одной стороны, а с другой стороны - клиникам все чаще приходится прибегать к практике скидоч.

Дефицит ресурсов ставит на повестку дня главный вопрос – способность клиники удержать пациентов, “голосующих ногами”, при этом лояльность пациентов клиники становится одним из важнейших бизнес-показателей.

“Лояльность пациентов клинике (желательно именно клинике, а не только врачу) должна быть выше, чем у конкурентов.”

Поэтому для сохранения и упрочения своих рыночных позиций владельцам бизнеса и менеджменту клиник необходим такой “антикризисный” инструмент, который бы позволил использовать ресурсы не хаотично, полагаясь на метод проб и ошибок, а действовать последовательно в рамках долгосрочной программы.

SKYLINE: КЛАССИКА И ИННОВАЦИИ

Таким инструментом, гармонично объединяющим интересы клиники и ее пациентов, является SKYLINE - система управления лояльностью и деловой репутацией (гудвиллом) клиники.

Прогрессивные маркетинговые подходы и передовые IT-решения, реализованные в рамках системы SKYLINE, позволяют клинике с первого дня работы SKYLINE решать:

- Текущие задачи: Удержание существующих и привлечение первичных пациентов, повышение среднего чека, продвижения целевых медицинских услуг, загрузка врачей по направлениям.
- Среднесрочные задачи: Снижение “дисконт-зависимости”, снижение эффектов сезонности, оптимизация маркетинговых решений.
- Задачи стратегического менеджмента клиники: Повышение стоимости, финансовой устойчивости и ликвидности клиники.



SkyPort была представлена на выставке MosExpoDental – 2012, на технологической выставке инноваций TechCrunch -2013, конференции РБК «Программы лояльности».

Для кого предназначена система SKYLINE?

Для вновь открываемых клиник (возможность привлечения пациентов);

клиник, нацеленных на устойчивое развитие (в том числе снижение эффекта дисконто-зависимости);

клиник, чья стоимость и/или ликвидность требует управляемого роста.

Как правило, обычные системы лояльности делают акцент на повторности посещений. [SkyPort](#) же оперирует со всеми компонентами выручки, в том числе со средним чеком и расширением ассортимента приобретаемых медицинских услуг (так называемый 3D эффект).

На этапе внедрения программы лояльности компания «Скайлайн Риск Солюшенс» оказывает полную консалтинговую поддержку и проводит обучение администраторов клиники.

Информация о действующей программе лояльности публикуется на сайте клиники (пример: программа лояльности Центра Здоровья Ребенка [«Копилка подарков»](#), клиники семейной стоматологии [«Домо-стом»](#)), отражается в мобильных приложениях и на сайте программы лояльности SkyPort.

Пластиковые или виртуальные карты лояльности не являются именными. Растет посещаемость, растут финансовые показатели в результате 3D – эффекта выручки...

Остается ключевой вопрос управления деловой репутацией (гудвиллом) – как получить объективную информацию о лояльности и удовлетворенности пациентов клиники?

Традиционные анкеты и обзвоны пациентов проблему не решают.

“Управлять можно только тем, что можно измерить”¹

Система управления лояльностью SKYLINE расширяет возможности управления клиникой, предоставляя числовые метрики лояльности /удовлетворенности пациентов и возможность сравнить динамику своих показателей с отраслевыми.

“SKYLINE – уникальный бизнес-инструмент, позволяющий мониторить создание и рост стоимости бренда...”²

Система SKYLINE может быть расширена до [“RIMS – Premium”](#) - решения для повышения финансовой устойчивости и ликвидности клиники на основе риск-менеджмента. Предметная область решения RIMS – Premium охватывает уже все аспекты работы клиники.

Кроме того, по запросу клиники ей может быть присвоен / актуализирован рейтинг лояльности с соответствующим подтверждением.

¹ У. Шухарт, основоположник концепции управления качеством

² М. Самохин, российский маркетолог, автор книг, курсов и тренингов по маркетингу

SKYLINE. ИСТОРИИ УСПЕХА

Примером успешного внедрения инновационных решений может быть клиника семейной стоматологии «ДОМО-СТОМ». За время сотрудничества с компанией «Скайлайн Риск Солюшенс» в клинике были внедрены решения RIMS и управление лояльностью на платформе «Skurport». В итоге все основные операционные показатели работы клиники, включая доходность, выросли на **20%** и выше...

При этом индекс лояльности клиники «ДОМО-СТОМ» достиг значения 86%, и в соответствии с запросом клиники ей был присвоен соответствующий рейтинг лояльности на уровне «L5+» (очень высокий). По мнению руководства клиники, без внедренных инновационных технологий компании «Скайлайн Риск Солюшенс» таких показателей, за такой достаточно короткий срок добиться было бы просто невозможно».

Благодаря индивидуальному подходу решения компании «Скайлайн Риск Солюшенс» успешно работают в клиниках всех сегментов стоматологических услуг: VIP, бизнес и эконом-класса.



Благодарность
Минэкономразвития РФ

О КОМПАНИИ «СКАЙЛАЙН РИСК СОЛЮШЕНС»

С 2012 года компания «Скайлайн Риск Солюшенс» является пионером в области систем управления лояльностью и риск-менеджмента. Работа Компании с клиентами и в рамках независимых исследований сосредоточена на том, чтобы помочь клиентам повысить качество их бизнес-решений.

В 2014г. актуальность решений компании в области управления рисками и рейтингования компаний отмечена благодарностью Минэкономразвития России.

Эксперты компании «Скайлайн Риск Солюшенс» с готовностью помогут Вам определить лучшее решение по управлению лояльностью и деловой репутацией клиники, в том числе и в рамках международной выставки MosExpoDental, которая состоится с 12-15 ноября 2014г. в Гостином дворе, Москва (информационная стойка **К.04.**)

КОНТАКТЫ:

Скайлайн Риск
Солюшенс, ООО
Россия, Москва,
ул. Петровка, д.27/16
БЦ «Венский дом»
Телефон: 8 (499) 686-05-12
loyalty@skyline-rs.com
<http://www.skyline-rs.com>