



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №1050

НОМИНАЦИЯ: Медицина (лечебные учреждения), ЗОЖ, спортивные центры, салоны красоты...

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	МК Доктор рядом
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://dr-telemed.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Доктор рядом
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)

Доктор рядом – российская медицинская компания, создатель сервиса онлайн консультаций с врачами, лидер рынка телемедицины.

Располагая широким штатом опытных медицинских специалистов и внедряя передовые решения в области цифровых технологий, мы обеспечиваем максимально надежный способ получения квалифицированной медицинской помощи. Наша главная задача – профессиональная и оперативная забота о здоровье людей 24/7 в любой точке мира.

В Доктор рядом мы работаем для того, чтобы у людей появилось больше возможностей жить здоровой жизнью и максимально полно реализовывать свой потенциал. Располагая широким штатом опытных медицинских специалистов и внедряя передовые решения в области цифровых технологий, мы помогаем предсказывать и предупреждать возможные проблемы, обеспечиваем максимально надежный способ получения квалифицированной медицинской помощи, вовлекаем человека в процесс управления собственным здоровьем. Мы сохраняем верность принципам, на которых была основана наша компания: забота о людях, новаторство, стремление сделать медицину удобной и доступной.

Основные каналы продажи услуг компании – B2B2C и B2C. Мы ставим потребности наших пользователей в центр своей деятельности. Мы строим долговременные эффективные взаимоотношения с нашими партнерами, предлагая уникальные решения, полностью удовлетворяющие их нуждам, как в продуктовой линейке, так и в информационных решениях. Мы находимся в постоянном поиске новых путей улучшения качества взаимодействия с сервисом для наших пользователей, обеспечивая сквозной и успешный клиентский опыт.

В 2019 году Доктор рядом запустил новые телемедицинские продукты, направленные на охрану здоровья и включающие в себя целый спектр решений: «Профиль здоровья» - комплексная диагностика на основе результатов клинических исследований в партнёрских лабораториях; «Живи со вкусом» - программа правильного питания, составленная с учётом вкусов и состояния здоровья пользователей. В рамках релизов новых продуктов командой Доктор рядом была опробована и полностью интегрирована практика проведения Agile-сессий для улучшения клиентского опыта пользователей сервиса.

В течение Agile-сессий кросс-функциональной рабочей группой были проанализированы данные об опыте взаимодействия клиентов с сервисом, полученные из различных каналов: статистика использования, продуктовые метрики, оценки с платформы и обзвон клиентов. Команда провела разбор основных «болей» пользователя в разбивке по разным этапам клиентского пути, предложив максимальное количество решений каждой из проблем. Далее задачи были приоритезированы и распределены по ответственным. Изменения были реализованы в течение 3-х недельного спринта. Методика позволила принципиально улучшить пользовательский опыт взаимодействия с новыми продуктами за максимально короткий период.

По результатам внедрения практики был проведен ряд исследований: прямое взаимодействие с пользователями, прошедшими обновленный клиентский путь, независимый аудит по методу «тайный покупатель», анализ оценок пользователей на различных платформах. Исследования доказали эффективность внедрения Agile-практики.

2. Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)

Эффективное взаимодействие кросс-функциональной команды позволило оптимально использовать имеющиеся у компании ресурсы и устранить потери, неизбежно возникающие в рамках традиционной системы коммуникаций между подразделениями. Все задачи по улучшению клиентского пути были решены в рамках 3х-недельного спринта, что существенно сократило сроки выпуска и оптимизации продукта.

Внедрение Agile-практики позволило улучшить внутренние коммуникации в компании и оптимизировать существующие бизнес-процессы, что было подтверждено регулярными внутренними опросами, выявляющими уровень удовлетворенности сотрудников компании Доктор рядом.

3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

В целях построения сквозного и непрерывного успешного клиентского опыта в рамках Agile-практики клиентский опыт использования каждого из продуктов был разделен на несколько шагов. Каждый шаг включал в себя всевозможные вопросы и требования пользователей, возникающие на данном этапе, - кейсы. По каждому кейсу командой было предложено и реализовано конкретное решение.

Благодаря Agile-практике была выстроена система работы клиентского сервиса, улучшен процесс систематического сбора обратной связи от пользователей, а также выстроены системы «онбординга» новых пользователей наших сервисов.

4. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

В рамках интеграции практики Agile-сессий в компании была создана кросс-функциональная рабочая группа, включающая представителей всех департаментов и подразделений: клиентский сервис, операционный блок, отделы продаж, разработки продуктов, маркетинга, медицинский блок, а также топ-менеджмент компании. При этом каждый член команды мог свободно высказывать свои идеи и делиться опытом. Ходом дискуссии управлял назначенный модератор. Компьютеры и телефоны на время сессии были заменены цветным стикерам и маркерам, чтобы ежедневная рутина не отвлекала участников группы от решения проблем пользователей.

Интеграция данной практики позволила всей команде глубоко погрузиться в клиентский опыт, что отразилось не только на улучшении конкретного клиентского пути, но и на работе компании в целом – подход к работе стал более клиентоцентричным и сфокусированным на удовлетворении реальных потребностей клиентов. Также данная практика положила начало интеграции целого спектра инициатив, направленных на улучшение клиентского опыта: сессий дизайн-мышления и регулярных cusdev-ов.

5. Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Большинство компаний используют внутренне-ориентированный подход для создания продуктов. Изменение системы и развитие продуктов вокруг клиентского опыта сегодня является инновационным. Agile-практика показывает себя как один из наиболее эффективных инструментов для построения бизнеса и системы управления на базе решения конкретных проблем пользователей. Применение данного метода переворачивает организационную пирамиду и дает возможность кросс-функциональным командам с четкими целями, полномочиями и прозрачной отчетностью управлять процессами. Каждая проблема пользователя рассматривается как кейс, который включает в себя все действия, необходимые для удовлетворения клиента и решения поставленной задачи.

6. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

По результатам анализа клиентского пути и проведения Agile-сессий, компания разработала и выпустила абсолютно новое мобильное приложение, учитывающие все потребности пользователей.

В 2019 году компания Доктор рядом была удостоена награды «Лучший клиентский опыт в B2B-секторе» международной премии в области бизнеса CX WORLD AWARDS.

ТОП-менеджеры Доктор рядом, председатель совета директоров Максим Чернин и финансовый директор Елена Силкина, вошли в рейтинг Ассоциации менеджеров России и газеты Коммерсант «ТОП-1000 лучших менеджеров России» 2019.

7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В 2016 году Доктор рядом стал первой медицинской компанией, запустившей телемедицинский сервис. В 2019 году к сервису подключены 5,8 миллиона пользователей, мы проводим более 7000 консультаций в месяц, а количество консультаций в год на одного обратившегося составляет 2,8. В 2019 году продажи компании увеличилась до 855 млн. рублей, рост к 2018 составил 50%. В 2019 году мы провели 3 раза больше консультаций, чем 2018 году

В портфеле Доктор рядом более 20 различных продуктов и продуктовых конструкторов, предлагаемых клиентам банков, страховых компаний, телеком операторов и других партнеров. Более 80 федеральных партнеров включили наши услуги в линейку своих продуктов и дополнительных сервисов в виде годовых подписок. Более 6 000 предприятий уже включили дистанционную медицинскую помощь от Доктор рядом в состав своих ДМС программ. Более 2 000 компаний малого и среднего бизнеса уже приобрели пакеты наших услуг как альтернативу ДМС программ.

На текущий момент компания имеет одни из лучших показателей клиентоориентированности и качества оказываемых услуг на рынке: средняя оценка проведенных на платформе консультаций составляет 4,8 баллов из 5 возможных; средняя оценка приложения в app store составляет 4,7 балла из 5 возможных.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Никольский-Волконский
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Антон
ДОЛЖНОСТЬ	Директор по продукту