Аналитическое агентство «БизнесДром» присвоило оценку «Знак качества» на уровне А1 телемедицинскому сервису компании «Доктор рядом». Оценка присвоена впервые и отражает уровень качества услуг для клиентов. Рейтинговая оценка проведена по методологии, включающей различные типы исследований и нацеленной на всестороннюю оценку клиентского опыта взаимодействия с сервисом.
Компания «Доктор рядом» управляет сетью медицинских клиник в Москве и одноименным телемедицинским сервисом, обслуживающим более 3 млн. клиентов. Телемедицинские услуги «Доктор рядом» включены в партнерские пакеты крупнейших российских страховых компаний, банков и компаний других отраслей. Компания обладает медицинской лицензией и зарегистрирована в реестре медицинских организаций Российской Федерации.
По итогам кабинетного исследования собственных активов компании аналитики агентства положительно оценили наличие собственной развитой медицинской и ИТ-инфраструктуры у компании «Доктор рядом». Клиентов телемедицинского сервиса обслуживают врачи собственных клиник компании, которые регулярно проходят профессиональное обучение в области телемедицины, и врачи клиник-партнеров. Консультации проходят на собственной ИТ-платформе, созданной российским разработчиком. Врачи, оказывающие телемедицинские услуги, пользуются электронной цифровой подписью.
Уровень информативности ресурсов компании для клиентов был оценен как достаточно высокий. На сайте компании «Доктор рядом» размещены реквизиты, адреса клиник, часы их работы. В мобильном приложении телемедицинского сервиса и на сайте компании есть данные о специализации, опыте работы, образовании врачей и свободном времени для записи к ним, также в личном кабинете пациента приведены материалы, помогающие провести настройку оборудования. Техническая поддержка клиентов по телефону доступна круглосуточно. Сдерживающими факторами отмечены отсутствие в открытом доступе на сайте истории компании, справки о руководителях, бухгалтерской отчетности, новостной ленты и архива пресс-релизов.
Доступность сервиса для клиентов также была оценена достаточно высоко. В ходе исследования была подтверждена возможность круглосуточно получить консультацию дежурных врачей в течение трех минут после обращения и возможность записи на прием к узкоспециализированным врачам в горизонте не дольше 3 дней. Компания предлагает широкий спектр возможностей для доступа к услугам – через браузер на компьютере и смартфоне, а также в мобильном приложении на платформах IOS и Android. Непосредственно консультацию возможно получить по видеосвязи, с помощью аудиозвонка на сайте или в приложении, а также по сотовой связи либо в чате. Наличие различных опций для связи с медицинскими специалистами было оценено положительно.
Частью рейтинговой оценки уровня клиентского сервиса компании стало тестирование сервиса тайными покупателями. Качество взаимодействия врачей с пациентами и ценность медицинских консультаций удовлетворили их ожидания, тайные покупатели приняли решение рекомендовать сервис своим знакомым. Тайные покупатели без затруднений установили мобильно приложение и прошли регистрацию. Качество связи было хорошим, навигация сайта и приложения интуитивно понятна. Тайные покупатели

отмечали, что врачи были доступны по любому каналу связи, выясняли жалобы и давали расширенные рекомендации по проведению лечения. В среднем врачи отвечали на звонок в течение 3 минут и давали исчерпывающие ответы на вопросы. Большинство проверяющих отмечали заинтересованность сотрудников, активность, готовность помочь. После консультаций тайные покупатели в течение нескольких часов получили медицинские заключения на электронную почту. Как положительный фактор была отмечена возможность получить доступ к сервису для всех членов семьи и повторный звонок врача после консультации с уточнением итогов профилактики и лечения.
В рамках исследования также была проведена оценка финансовых показателей компании и ее системы административного управления. Так как компания находится на инвестиционной стадии развития, на конец 2017 года у нее зафиксирован отрицательный капитал. В компании действуют регламенты для врачей о правилах проведения консультаций, утвержден механизм работы с клиентскими обращениями и нормы по защите данных. В то же время, в систему управления пока не внедрен документ об управлении рисками.
Также по итогам оценки клиентского сервиса был выделен ряд областей в деятельности компании, требующих развития. Компании даны рекомендации в части улучшения клиентского сервиса, в том числе – улучшения взаимодействия с клиентами сотрудников колл-центра и специалистов технической поддержки и создания системы автоматического распознавания клиентов при звонке на горячую линию.

Источник: Википедия страхования, 10.12.2018