

Содержание:

- 1) Описание ПО “Loyalty Survey”
- 2) Формирование отчета в генераторе отчетов “Medreport”
- 3) Варианты отчетов
- 4) Формирование отчета в Excel
- 5) Расшифровка значений отчета

Дата написания: 09 октября 2017 г.

Автор: Грашкин Павел Павлович

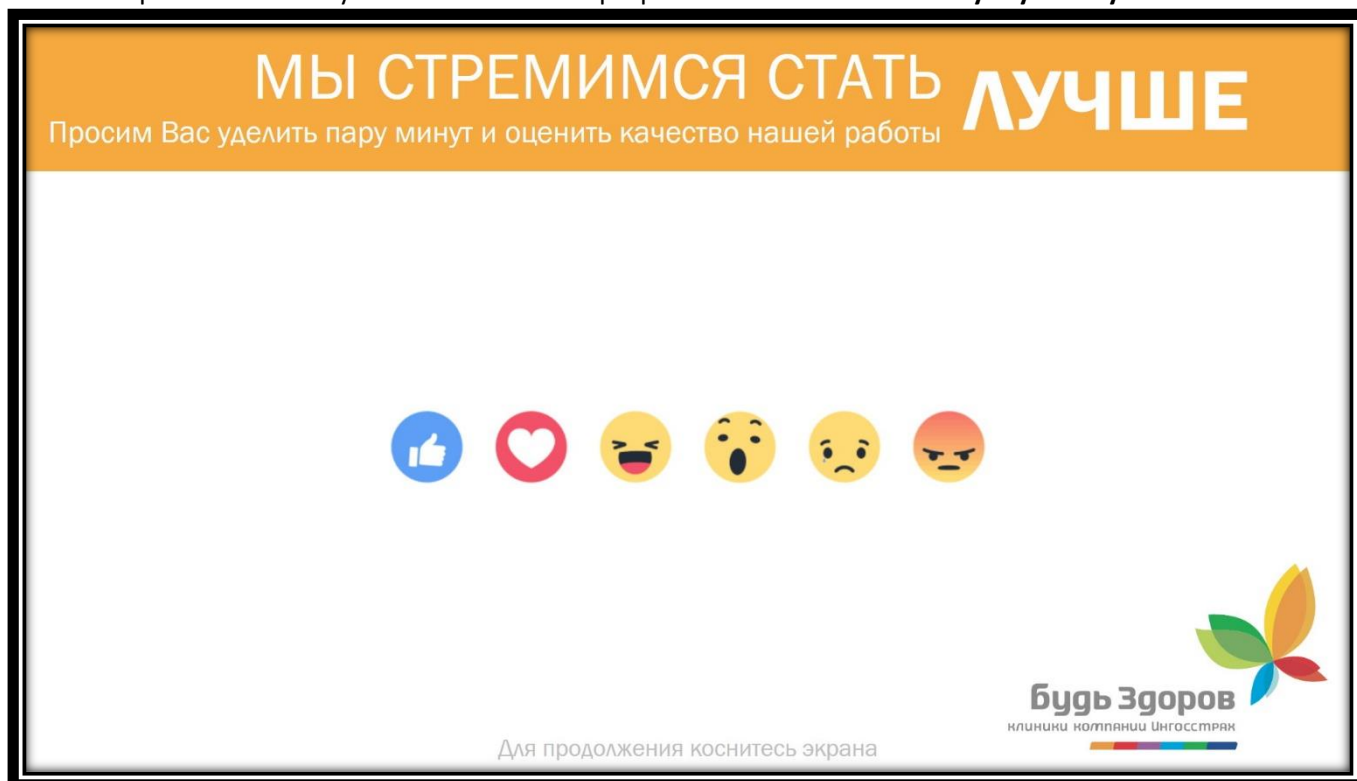
Внутренний телефон: 39-511

Почта: nn-admin@bzklinika.ru

Версия программы 1.0.0

1) Описание ПО “Loyalty Survey”

На мониторах лояльности установлено новое программное обеспечение “Loyalty Survey”:



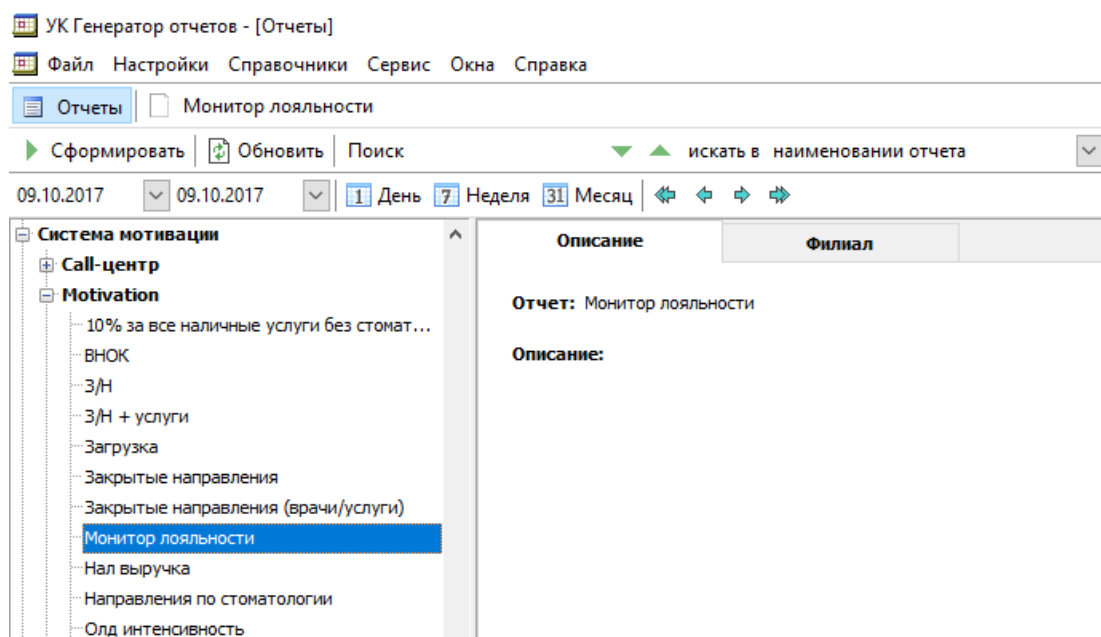
ПО “Loyalty Survey” опрашивает пациентов по двум пунктам:

- Оцените качества приема у врача
- Порекомендуете ли Вы нашу клинику своим друзьям и знакомым?

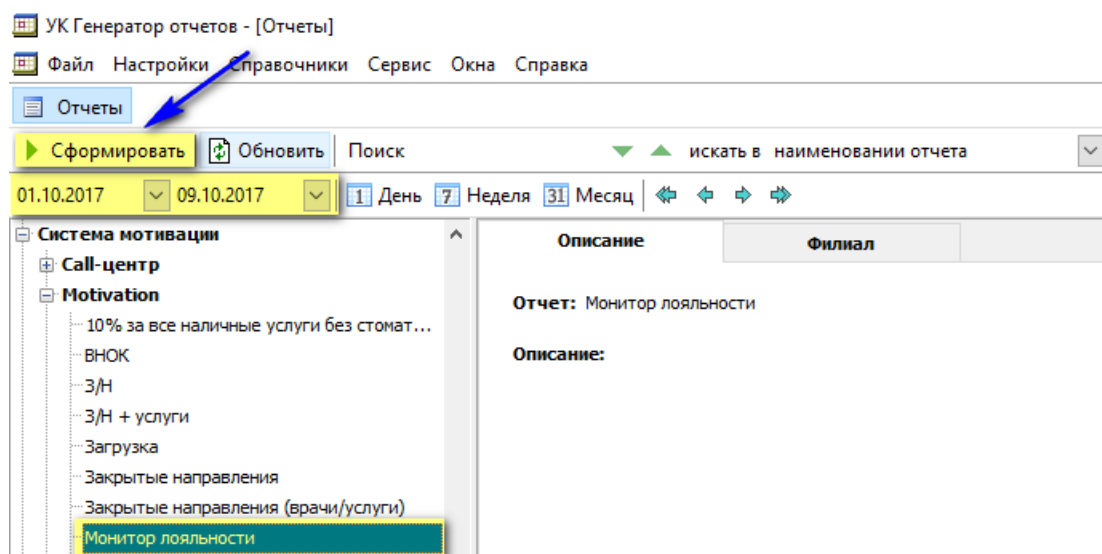
Результаты голосований сохраняются в базу МИС «Инфоклиника»

2) Формирование отчетности в генераторе отчетов “Medreport”

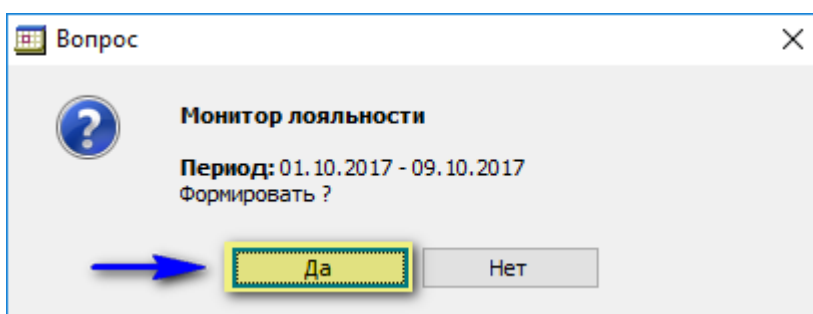
В генераторе отчетов “Medreport” создан отчет для монитора лояльности, он доступен в разделе «Система мотивации» - «Motivation» - «Монитор лояльности»:



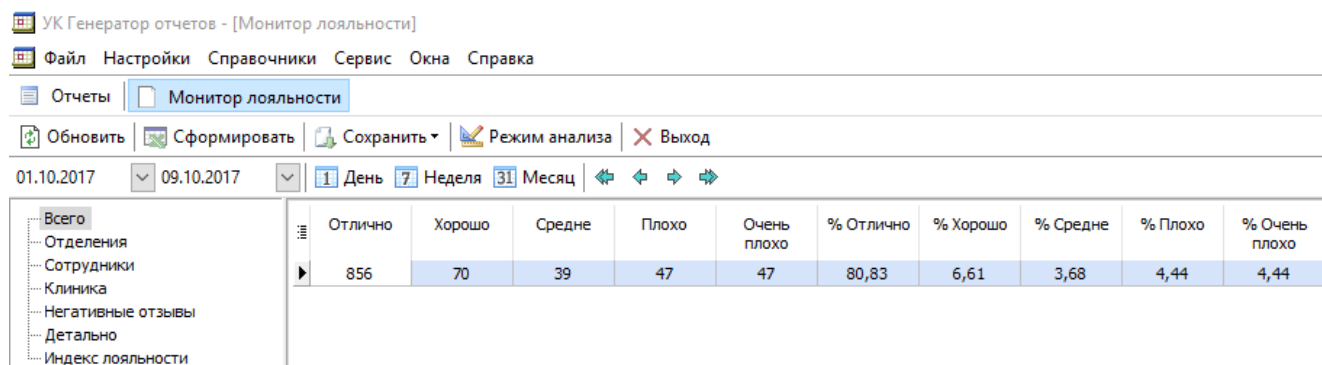
Для формирования отчета выберите нужный интервал времени, при необходимости укажите филиал и нажмите кнопку «**Сформировать**»:



При появлении окна с вопросом о формировании нажмите кнопку «**Да**»:



Сформированный отчет будет выглядеть следующим образом:



3) Варианты отчетов

В отчете содержится вся информация, которая собирается с мониторов лояльности.

Выбрать нужный вариант отчета можно кликнув в меню с левой стороны (выделено желтым):

УК Генератор отчетов - [Монитор лояльности]

Файл Настройки Справочники Сервис Окна Справка

Отчеты | **Монитор лояльности**

Обновить Сформировать Сохранить Режим анализа Выход

01.10.2017 09.10.2017 1 День 7 Неделя 31 Месяц

Всего
Отделения
Сотрудники
Клиника
Негативные отзывы
Детально
Индекс лояльности

	Отлично	Хорошо	Средне	Плохо	Очень плохо	% Отлично	% Хорошо	% Средне	% Плохо	% Очень плохо
▶	856	70	39	47	47	80,83	6,61	3,68	4,44	4,44

Варианты отчетов:

«Оцените качество приема у врача»:

1) Всего – сводный отчет по всем оценкам

Всего	Отлично	Хорошо	Средне	Плохо	Очень плохо	% Отлично	% Хорошо	% Средне	% Плохо	% Очень плохо
▶	856	70	39	47	47	80,83	6,61	3,68	4,44	4,44

2) Отделения – отчет с группировкой по отделениям

Всего	Клиника.Отделение	Отлично	Хорошо	Средне	Плохо	Очень плохо	% Отлично	% Хорошо	% Средне	% Плохо	% Очень плохо
▶	Красн.ГИНЕКОЛОГИЯ	0	0	0	1	0	0	0	0	100	0
	Красн.НЕВРОЛОГИЯ	1	0	0	0	0	100	0	0	0	0
	Красн.ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИЯ	1	0	0	0	1	50	0	0	0	50
	Красн.ТЕРАПИЯ	1	0	0	0	0	100	0	0	0	0
	М-СРЕТ.АЛЛЕРГОЛОГИЯ-ИММУНОЛОГИЯ	7	1	0	0	0	87,5	12,5	0	0	0
	М-СРЕТ.АНЕСТЕЗИОЛОГИЯ-РЕАНИМАТОЛОГИЯ	1	0	0	0	0	100	0	0	0	0
	М-СРЕТ.ГАСТРОЭНТЕРОЛОГИЯ	23	4	0	1	0	82,14	14,29	0	3,57	0
	М-СРЕТ.ГИНЕКОЛОГИЯ	40	2	1	1	0	90,91	4,55	2,27	2,27	0
	М-СРЕТ.ДЕЖУРНЫЙ ВРАЧ	3	0	0	0	0	100	0	0	0	0

3) Сотрудники – отчет с группировкой по сотрудникам

Всего	Клиника.Отделение	Сотрудник	Отлично	Хорошо	Средне	Плохо	Очень плохо	% Отлично	% Хорошо	% Средне	% Плохо	% Очень плохо
▶	Красн.ГИНЕКОЛОГИЯ	Кондратенко Наталья Васильевна	0	0	0	1	0	0	0	0	100	0
	Красн.НЕВРОЛОГИЯ	Флоринская Марина Анатольевна	1	0	0	0	0	100	0	0	0	0
	Красн.ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИЯ	Шакула Алексей Владимирович Врач второй категории	1	0	0	0	0	100	0	0	0	0
	Красн.ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИЯ	Геворгян Нона Самвеловна	0	0	0	0	1	0	0	0	0	100
	Красн.ТЕРАПИЯ	Кастарова Ольга Арановна	1	0	0	0	0	100	0	0	0	0
	М-СРЕТ.АЛЛЕРГОЛОГИЯ-ИММУНОЛОГИЯ	Окроуати Зарена Вадимовна	3	1	0	0	0	75	25	0	0	0
	М-СРЕТ.АЛЛЕРГОЛОГИЯ-ИММУНОЛОГИЯ	Бурдина Валерия Олеговна	4	0	0	0	0	100	0	0	0	0

4) Клиники – сводный отчет по клиникам

Всего	Клиника	Отлично	Хорошо	Средне	Плохо	Очень плохо	% Отлично	% Хорошо	% Средне	% Плохо	% Очень плохо
▶	Красн	3	0	0	1	1	60	0	0	20	20
	М-СРЕТ	359	28	10	10	15	85,07	6,64	2,37	2,37	3,55
	МДМ	122	2	1	6	1	92,42	1,52	0,76	4,55	0,76
	С-Пб.	27	1	1	1	1	87,1	3,23	3,23	3,23	3,23
	СУЩ	325	36	26	25	27	74,03	8,2	5,92	5,69	6,15
	Сочи	13	3	0	2	2	65	15	0	10	10
	Уфа	7	0	1	2	0	70	0	10	20	0

5) Негативные отзывы – подробная информация по оценкам с негативными оценками (плохо и очень плохо)

Всего	Клиника.Отделение	Сотрудник	Дата отметки	Оценка	Комментарий	Ссылка на фото	Телефонный номер	Рейтинг клиники
Отделения	Красн.ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИЯ	Геворгян Нона Самвеловна	08.10.2017 13:32:35	Плохо	Refused	Camera isn't installed	Refused	10
Сотрудники	СУЩ.ЭНДОКРИНОЛОГИЯ	Теймурова Гольнар Вургуновна	08.10.2017 12:45:45	Плохо	развод на платные услуги. говорит, без них к ней не приходиться.	\\MSSU-INFOMON-3\Photo\photo_20171008_124420.jpg	Refused	5
Клиника	СУЩ.ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИЯ	Атлуханова Седеф Дакидимовна	08.10.2017 12:33:10	Не очень	я хх	\\MSSU-INFOMON-3\Photo\photo_20171008_123213.jpg		6
Негативные отзывы	СУЩ.ПРОЦЕДУРНЫЙ	Пыхонина Татьяна Александровна	08.10.2017 11:45:09	Не очень	timeout	\\MSSU-INFOMON-3\Photo\photo_20171008_114406.jpg		
Детально	СУЩ.НАРКОЛОГИЯ	Наркевич Екатерина Михайлова	08.10.2017 11:42:14	Не очень	timeout	\\MSSU-INFOMON-3\Photo\photo_20171008_114058.jpg		
Индекс лояльности								

6) Детально – подробная информация по каждой оценке

Всего	Филиал	Отделение	Сотрудник	Дата отметки	Оценка врача	Комментарий	Телефон	Путь к фото	Рекомендации клиники
Отделения	СУЩ	ГИНЕКОЛОГИЯ	Буделенко Галина Борисовна	04.10.2017 18:56:51	5	Don't need	Don't need	C:\LoyaltySurvey\Photos\photo_20171004_185634.jpg	8
Сотрудники	СУЩ	УРОЛОГИЯ	Щербактова Наталия Валентиновна	04.10.2017 18:57:32	5	Don't need	Don't need	C:\LoyaltySurvey\Photos\photo_20171004_185715.jpg	9
Клиника	М-СРЕТ	ОФТАЛЬМОЛОГИЯ	Уракова Наталия Александровна	04.10.2017 19:08:44	5	Don't need	Don't need	Camera isn't installed	10
Негативные отзывы	М-СРЕТ	НЕВРОЛОГИЯ	Подколзина Юлия Александровна	04.10.2017 19:19:23	5	Don't need	Don't need	Camera isn't installed	9
Детально									
Индекс лояльности									

«Порекомендуете ли Вы нашу клинику своим друзьям и знакомым?»

- 1) Индекс лояльности NPS (англ. Net Promoter Score) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

Измерение индекса лояльности NPS включает в себя несколько шагов.

Потребителям предлагается ответить на вопрос «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете компанию/товар/бренд своим друзьям/знакомым/коллегам?» по 10-балльной шкале, где 0 соответствует ответу «Ни в коем случае не буду рекомендовать», а 10 — «Обязательно порекомендую».

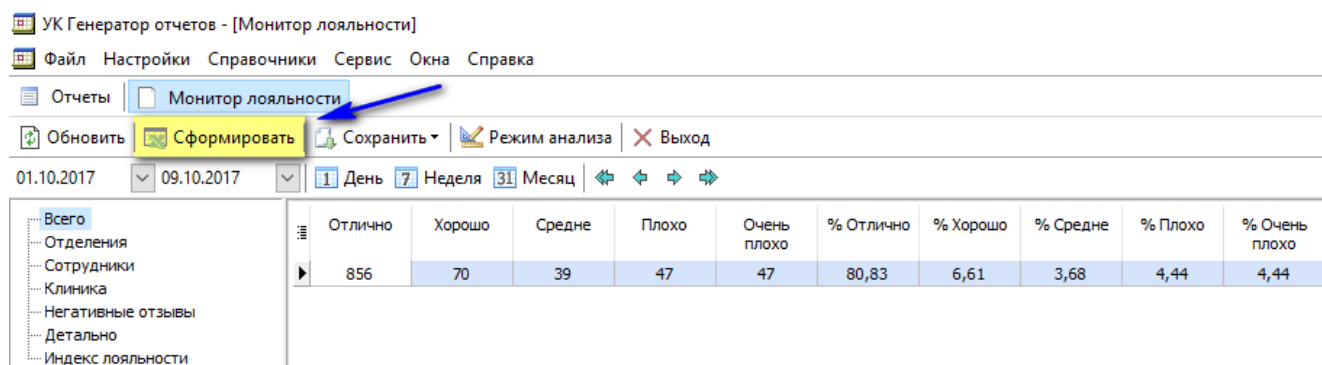
На основе полученных оценок все потребители разделяются на 3 группы: 9-10 баллов — сторонники (promoters) товара/бренда, 7-8 баллов — нейтральные потребители, 0-6 баллов — критики (detractors).

Непосредственно расчёт индекса NPS. $NPS = \% \text{ сторонников} - \% \text{ критиков}$

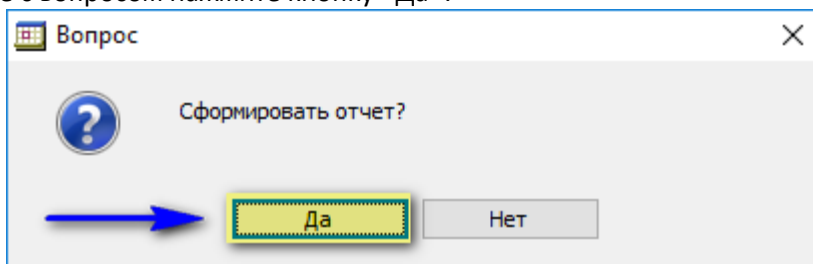
Всего	Филиал	Процент сторонни...	Процент нейтраль...	Процент критиков	NPS
Отделения	Красн	75	0	25	50
Сотрудники	М-СРЕТ	82,46	12,98	4,56	77,9
Клиника	МДМ	91,23	5,26	3,51	87,72
Негативные отзывы	С-Пб.	95	5	0	95
Детально	СУЩ	83,54	8,23	8,23	75,31
Индекс лояльности	Сочи	100	0	0	100
	Уфа	100	0	0	100

4) Формирование отчета в Excel

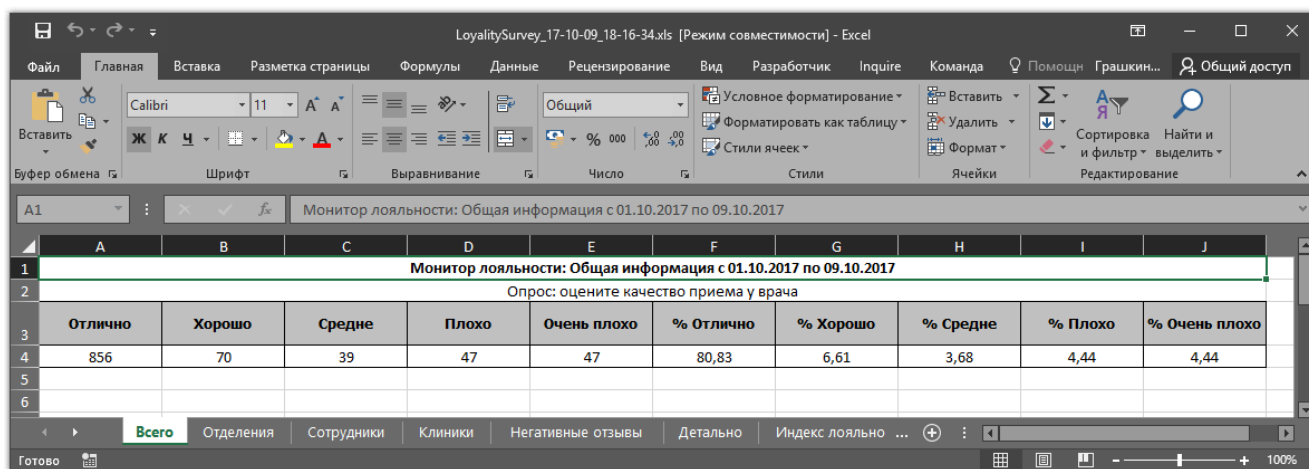
Для сохранения отчета в Excel сформируйте отчет и затем нажмите кнопку «Сформировать»:



В появившемся окне с вопросом нажмите кнопку «Да»:



После чего откроется окно с книгой Excel:



5) Расшифровка значений отчета

В отчетах могут встречаться следующие термины:

Refused – пациент отказался оставлять комментарий \ номер телефона

Timeout – пациент ушел от терминала на данном этапе опроса (спустя 30 секунд ожидания)

Don't need – ответ на данный пункт не требуется, если отзыв положительный или нейтральный, то не будет вариантов оставить комментарий и номер телефона, в поле рекомендации клиники такое значение присутствует, если пациент голосует за нескольких докторов подряд (про рекомендацию клиники спрашивается только один раз)

Camera isn't installed – камера на терминале отсутствует

Duplicate – в случае если один пациент голосует несколько раз за одного сотрудника

Пустое поле – опрос был прерван на этапах до этого пункта