

AVENTICA SERVCOM

ТОП-100 ЧАСТНЫХ КЛИНИК

ИССЛЕДОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО
СЕРВИСА ВЕДУЩИХ КЛИНИК РОССИИ

СОДЕРЖАНИЕ

ВСТУПЛЕНИЕ	03
ЛИДЕРЫ	06
МЕТОДОЛОГИЯ	07
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ	14
ПОЛНЫЙ РЕЙТИНГ КЛИНИК	24
О НАС	33



МЕДИЦИНА ВСЕ БОЛЬШЕ НУЖДАЕТСЯ В КАЧЕСТВЕННЫХ ДИСТАНЦИОННЫХ СЕРВИСАХ

В период коронавируса в поликлиники чаще обращаются по телефону и в чатах, а личный визит к врачу для многих стал исключительным событием.

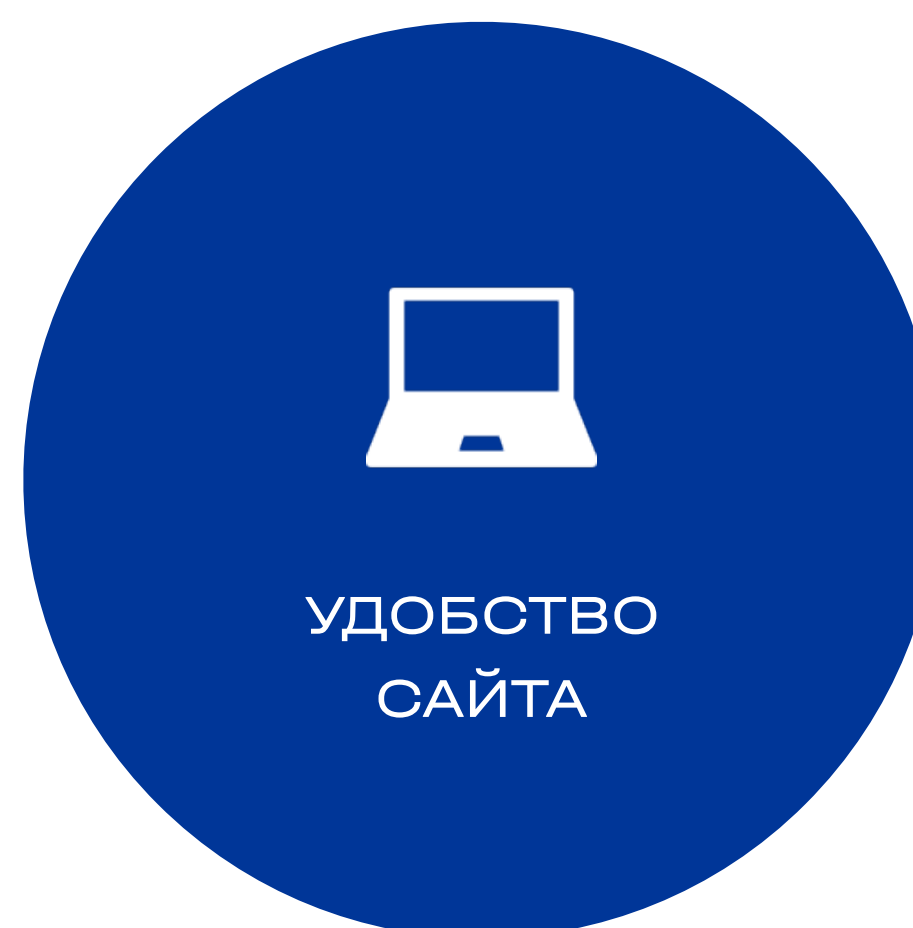
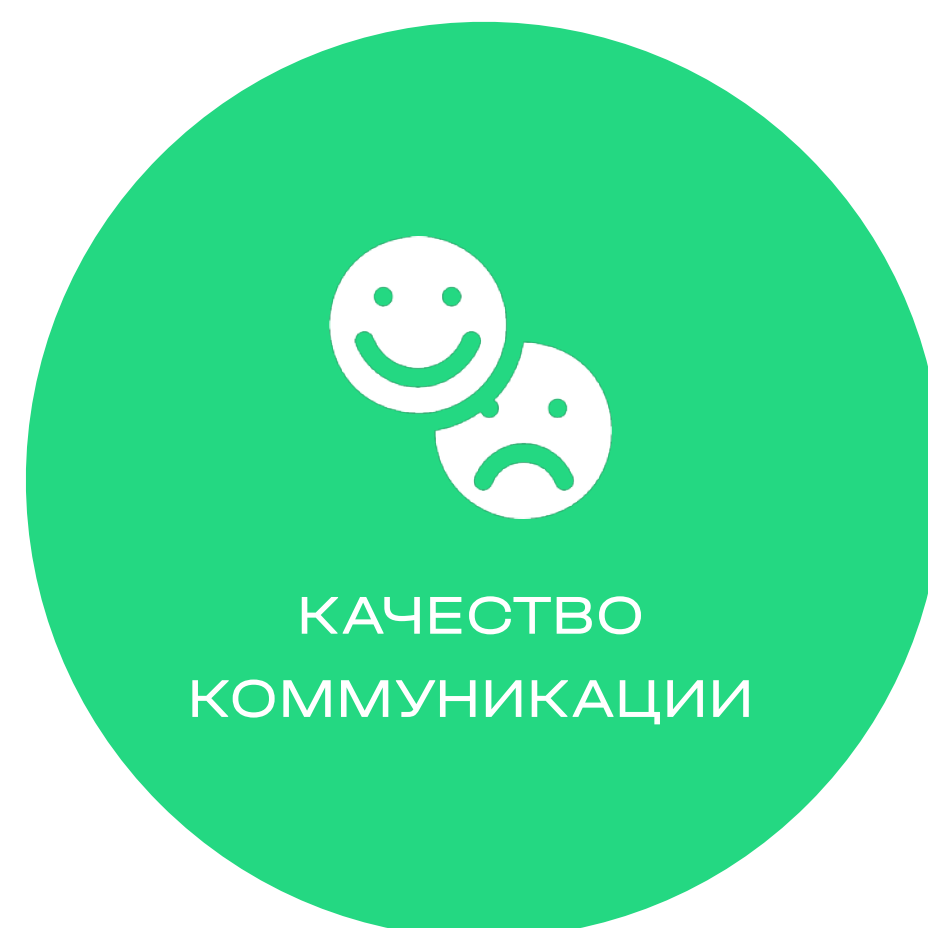
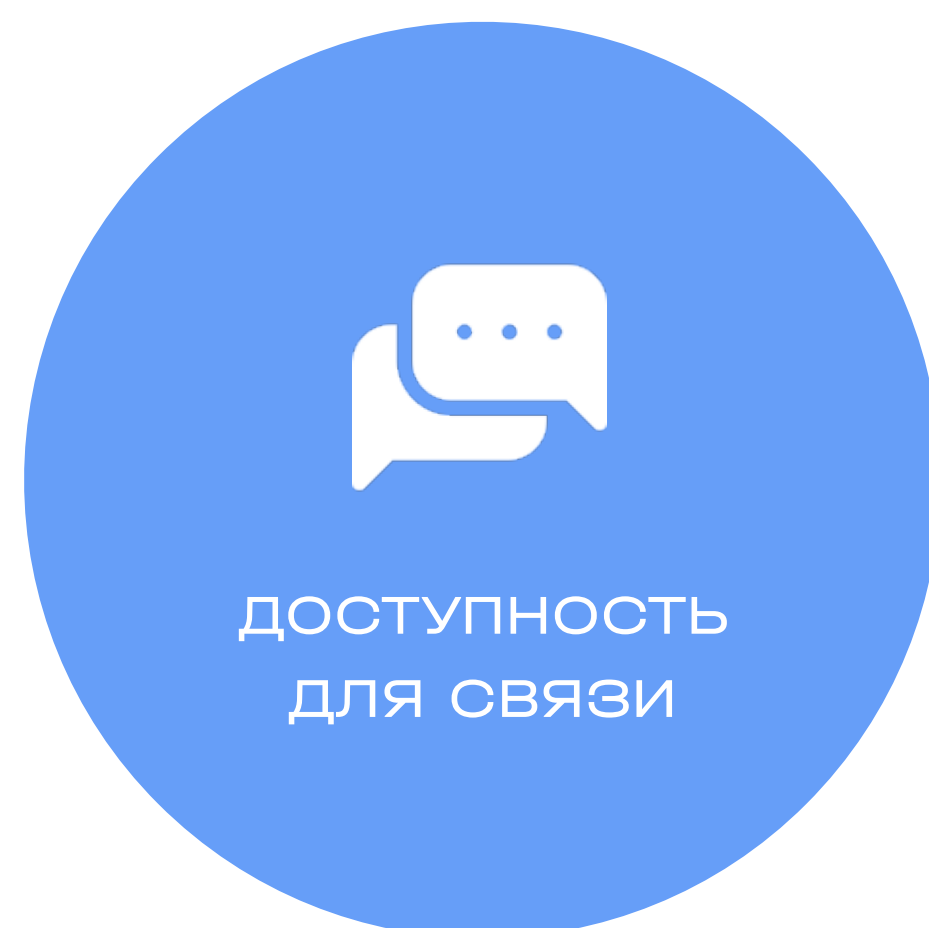


Новые санкции приведут к сокращению платежеспособного спроса. Развитие частной медицины за счет новых открытий или покупки оборудования будет затруднено.

Зато повысится роль таких инструментов, как работа с клиентским сервисом, с дистанционными каналами обслуживания.

Частные клиники больше не могут позволить себе терять клиентов из-за долгого ожидания ответа по телефону или в чате.

В ЭТОМ ИССЛЕДОВАНИИ МЫ ИЗУЧИЛИ ВЕДУЩИЕ ЧАСТНЫЕ КЛИНИКИ, ПОВТОРИВ ПУТЬ КЛИЕНТА: ОТ ПОИСКА ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ ДО ЗАПИСИ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР ИЛИ ЧАТ



Три показателя, которые стали основой для рейтинга дистанционного сервиса в частных клиниках.

ЛИДЕРЫ РЕЙТИНГА

		ДОСТУПНОСТЬ	КАЧЕСТВО	УДОБСТВО САЙТА	ОБЩИЙ БАЛЛ
		макс: 50	макс: 30	макс: 20	макс: 100
Клиника академика Ройтберга АО «Медицина»	Москва	46	24	20	90
Здравица	Новосибирск	44	26,5	18	88,5
Сеть клиник «Семейный доктор»	Москва	45	28	14	87
Вся медицина	Челябинск	39	28	18	85
Балтмед	Санкт-Петербург	40	26,5	18	84,5



МЕТОДОЛОГИЯ

МЫ ОЦЕНИВАЛИ САМЫЕ КРУПНЫЕ ПО РАЗМЕРУ ВЫРУЧКИ ЧАСТНЫЕ КЛИНИКИ РОССИИ

В выборку попали ТОП-100 клиник из рейтинга ведущего делового журнала о здравоохранении Vademecum.

Каждую клинику мы оценивали по трем направлениям: доступность для связи, качество коммуникации и удобство сайта.

ТОП200 ЧАСТНЫХ МНОГООПРОФИЛЬНЫХ КЛИНИК РОССИИ							
#	НАЗВАНИЕ КЛИНИКИ/СЕТИ	ВЫРУЧКА ЗА 2020 ГОД, МЛН РУБЛЕЙ	ДИНАМИ- КА ГОД К ГОДУ, %	ВЫРУЧКА ЗА 2019 ГОД, МЛН РУБЛЕЙ	РЕГИОНЫ ПРИСУТСТВИЯ	КОЛИЧЕ- СТВО ТОЧЕК НА КОНЕЦ 2020 ГОДА	ПРОЗРАЧ- НОСТЬ
1	ГК «Медси»	25 041	▲ 12,2	22 322	Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Алтайский край, Брянская область, Волгоградская область, ХМАО, Пермский край, Удмуртская Республика	47	***
2	ЕМС	21 343	▲ 30,1	16 400	Москва, Московская область, Новосибирская область	9	***
3	ГК «Мать и дитя»	19 133	▲ 18,4	16 160	Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Ярославская область, Костромская область, Рязанская область, Самарская область, Республика Башкортостан, Пермский край, Омская область, Новосибирская область, Кемеровская область, Алтайский край, Иркутская область, Воронежская область, Тюменская область, Красноярский край, Владимирская область, Ростовская область, Нижегородская область, Волгоградская область, Тульская область, Республика Татарстан, Краснодарский край, Приморский край	42	***
4	СМ-Клиника	12 500	▲ 29,3	9 667	Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Рязанская область, Ивановская область	23	**
5	ГК «МедИнвестГрупп»	12 327	▲ 60,3	7 688	Москва, Московская область, Белгородская область, Свердловская область, Курская область, Липецкая область, Орловская область, Ростовская область, Самарская область, Тамбовская область, Республика Башкортостан, Ярославская область, Калужская область, Астраханская область, Чеченская Республика, Республика Дагестан, Ставропольский край, Санкт-Петербург, Республика Крым, ХМАО, Ульяновская область, Рязанская область, Пермский край, Республика Северная Осетия – Алания, Новосибирская область, Кемеровская область, Нижегородская область, Удмуртская Республика, Владимирская область, Омская область, Краснодарский край	95	***
6	Medswiss	5 250	▲ 19,3	4 400	Москва, Московская область, Санкт-Петербург	9	***
7	Национальная медицинская сеть	5 011	▲ 15,9	4 324	Свердловская область, Республика Башкортостан, Волгоградская область, Омская область	40	***
8	АО «Медицина»	4 962	▼ -0,1	4 965	Москва, Московская область	1	***
9	Скандинавия (Ава-Петер)	4 960	▲ 0,3	4 946	Санкт-Петербург, Ленинградская область, Вологодская область, Республика Татарстан, Воронежская область	18	**
10	ГК «Медскан»	4 103	▲ 65,9	2 230	Москва, Московская область, Рязанская область, Пермский край, Воронежская область, Курская область, Волгоградская область, Краснодарский край, Ростовская область, Астраханская область, Тюменская область, Приморский край, Хабаровский край	43	***
11	Семейная	3 950	▲ 20,6	3 275	Москва, Московская область, Рязанская область, Тульская область	24	***
12	АО «Семейный доктор»	3 743	▲ 18,5	3 160	Москва	15	***
13	Будь здоров	3 326	▼ -22,8	4 309	Москва, Санкт-Петербург, Республика Башкортостан, Республика Татарстан, Краснодарский край, Свердловская область	9	***
14	Екатерининская	3 310	▲ 59,2	2 079	Краснодарский край	12	*
15	Медхолдинг	3 151	▼ -1	3 184	Москва	15	*
16	Клиника «Эксперт»*	2 729	▲ 38,2	1 975	Смоленская область, Ростовская область, Республика Северная Осетия – Алания, Курская область, Воронежская область, Тверская область, Тульская область, Хабаровский край, Ставропольский край	11	***
17	УГМК-Здоровье	2 548	▲ 50,8	1 689	Свердловская область	10	***
18	Альфа-Центр здоровья	2 463	▲ 0,8	2 444	Москва, Пермский край, Ростовская область, Саратовская область, Самарская область, Мурманская область, Кировская область, Ярославская область, Тюменская область, Нижегородская область, Санкт-Петербург, Новгородская область, Новосибирская область	11	***
19	МЦ «XXI век»	2 379	▲ 14,3	2 082	Ярославская область, Тюменская область, Нижегородская область, Санкт-Петербург, Новгородская область, Новосибирская область	21	***
20	Лайт	2 163	▲ 25,9	1 718	Кировская область, Удмуртская Республика	15	***
21	Ниармедик	1 735	▼ -1,1	1 754	Москва, Калужская область, Рязанская область	20	***
22	GMS + Lahta Clinic	1 701	▲ 51,8	1 121	Москва, Санкт-Петербург	5	*
23	Садко	1 694	▼ -2,4	1 736	Нижегородская область	18	*
24	ГК «Объединенные медицинские системы»	1 509	▼ -35	2 320	Москва, Московская область	11	*
25	ОРИС	1 483	▲ 82,2	814,0	Москва, Московская область	5	*
26	Медгард	1 438	▲ 19,2	1 206	Самарская область, Ульяновская область, Оренбургская область, Республика Татарстан, Саратовская область	7	***
27	Ставропольский краевой клинический консультативно-диагностический центр	1 418	▲ 7,3	1 322	Ставропольский край	10	*
28	Ильинская больница	1 416	▲ 370,5	301	Московская область	1	***
29	Чайка	1 374	▲ 17,0	1 175	Москва	5	**
30	Grand Medica + UMG	1 368	▲ 74,8	783	Кемеровская область, Новосибирская область	5	***
31	Тонус	1 274	▲ 23,8	1 029	Нижегородская область	19	*
32	Сова	1 243	▲ 40,1	887	Саратовская область, Волгоградская область, Воронежская область, Краснодарский край	8	***
33	Лечебный центр	1 189	▼ -15,5	1 408	Москва	4	*
34	СМТ	1 138	▲ 14,4	994	Санкт-Петербург	2	***
35	Единый медицинский центр	1 129	▼ -7,5	1 221	Санкт-Петербург, Московская область	2	*
36	Он Клиник	1 113	▼ -10,3	1 241	Москва, Санкт-Петербург, Рязанская область	9	***

*совокупная выручка ГК «Эксперт» в 2020 году составила более 5 млрд рублей

Источник: Аналитический центр Vademecum

1 ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ СВЯЗИ

Главная метрика – это параметр FRT (first reply time – время первого ответа на звонок).

Чтобы снизить влияние пиковых нагрузок на общий результат, мы делали три замера: утром, днем и вечером. Мы учитывали количество дополнительных каналов связи (разные мессенджеры, бот) и другие параметры.

По направлению «доступность»
максимально можно набрать **50 баллов**

2 КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ

Мы задавали каждой клинике стандартный набор вопросов: стоимость услуги, ее состав, время, доступное для записи, как подготовиться к процедуре, есть ли парковка рядом с клиникой.

При этом мы оценивали длительность консультации и ее тональность.

По направлению «качество»
максимально можно набрать **30 баллов**

3 УДОБСТВО САЙТА

Оценивая удобство использования сайта, мы обращали внимание, есть ли на сайте информация о специалистах и услугах, на структуру текстов и легкость их восприятия.

По направлению «удобство сайта»
максимально можно набрать **20 баллов**

Полное описание метрик исследования доступно участникам рейтинга по запросу.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

ДОСТУПНОСТЬ

- Время первого ответа оператора
- Наличие чата с оператором
- «Перезвоните мне»
- Возможность записи на прием через чат

КАЧЕСТВО КОММУНИКАЦИИ

- Длительность консультации
- Ответы на вопросы про запись на прием
- Ответы на дополнительные вопросы
- Тональность общения

УДОБСТВО САЙТА

- Наличие информации о специалистах
- Время работы КЦ, схема проезда
- Блог, статьи, FAQ
- Информация об исследованиях
- Легкость восприятия информации
- Актуальность информации (совпадает ли цена на сайте с той, которую назвал оператор)

ПРИМЕРЫ МЕТРИК

ДОСТУПНОСТЬ

ВРЕМЯ ОТВЕТА НА ЗВОНОК В КОНТАКТ-ЦЕНТР (FRT)

	до 1 мин	до 3 мин	3–5 мин	более 5 мин
УТРО	10	5	1	0
ДЕНЬ	10	5	1	0
ВЕЧЕР	10	5	1	0

ПРИМЕРЫ МЕТРИК

качество

ОТВЕТЫ НА ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ

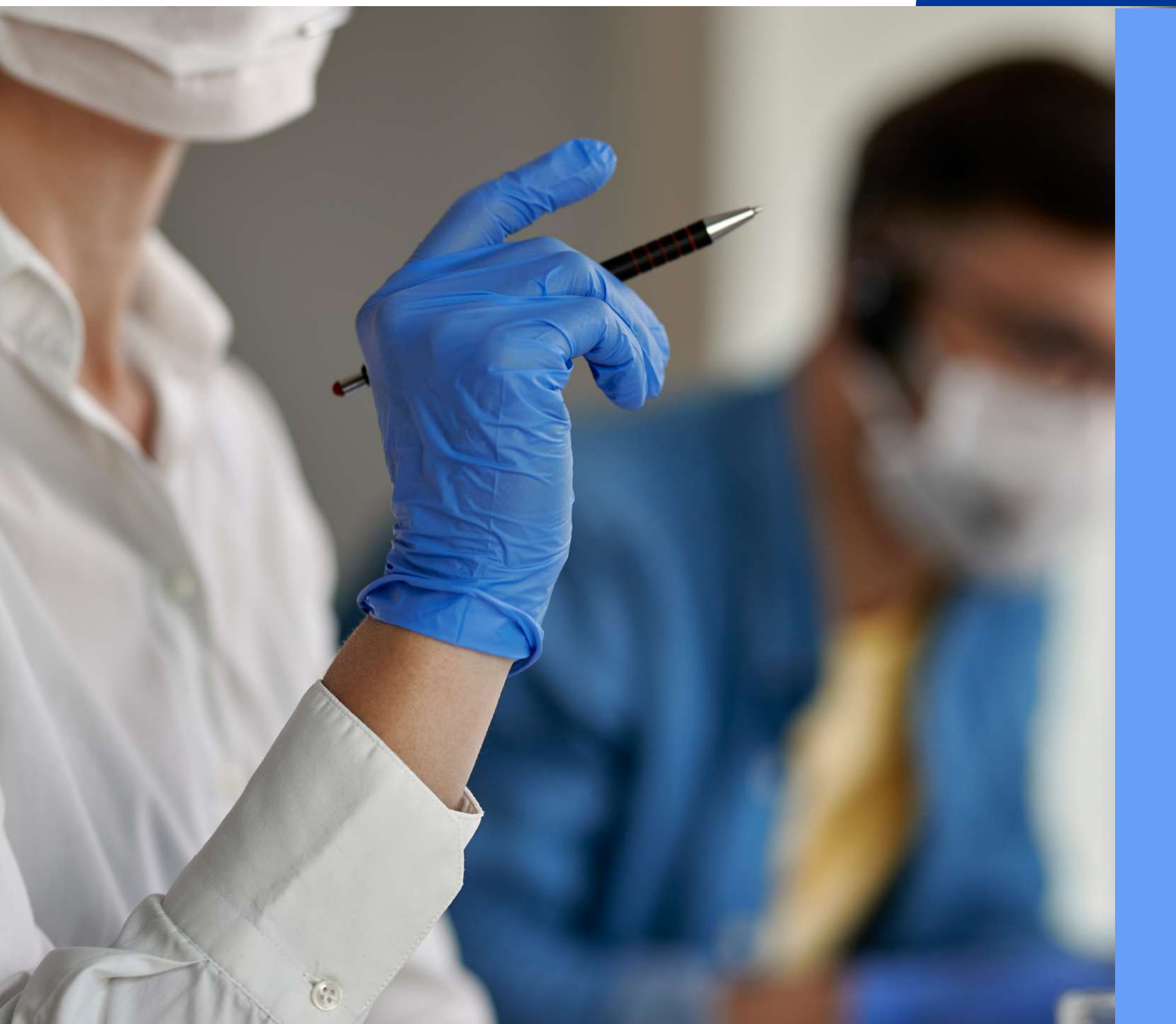
	полностью	частично	не ответил
СТОИМОСТЬ УЗИ ЩИТОВИДНОЙ ЖЕЛЕЗЫ	3	2	0
ЧТО ВХОДИТ В СТОИМОСТЬ УЗИ	3	2	0
ВРЕМЯ ДЛЯ ЗАПИСИ	3	2	0
ЕСТЬ ЛИ ПАРКОВКА	3	2	0
ПОДГОТОВКА К УЗИ БРЮШНОЙ ПОЛОСТИ	3	2	0

ПРИМЕРЫ МЕТРИК

удобство сайта

НАЛИЧИЕ НА САЙТЕ

	есть	нет
СХЕМА ПРОЕЗДА, КАРТА	2	0
ИНФОРМАЦИЯ О СПЕЦИАЛИСТАХ	2	0
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ (ПОДГОТОВКА, РЕЗУЛЬТАТЫ)	2	0
БЛОГ, СТАТЬИ	2	0
ЛЕГКОСТЬ ДЛЯ ВОСПРИЯТИЯ (СТИЛЬ)	2	0
АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ (ЦЕНА НА САЙТЕ И СО СЛОВ ОПЕРАТОРА)	2	0



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

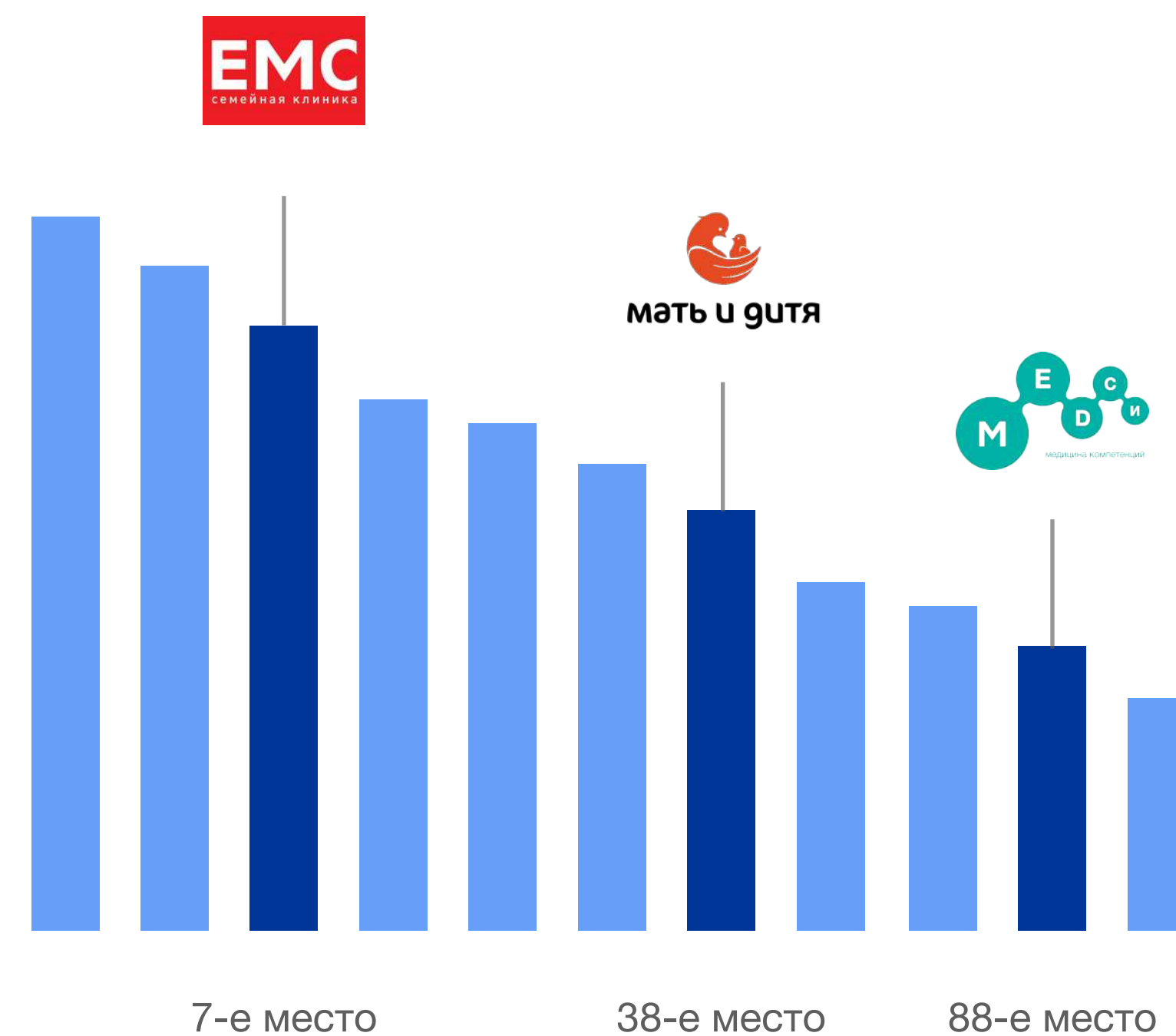
качество

ЛИДЕРЫ РЫНКА ОТСТАЮТ ПО КАЧЕСТВУ ДИСТАНЦИОННОГО СЕРВИСА

Отсутствует прямая корреляция между размером выручки клиники и качеством дистанционного сервиса. Крупнейшие частные клиники занимают не самые высокие места в рейтинге сервиса.

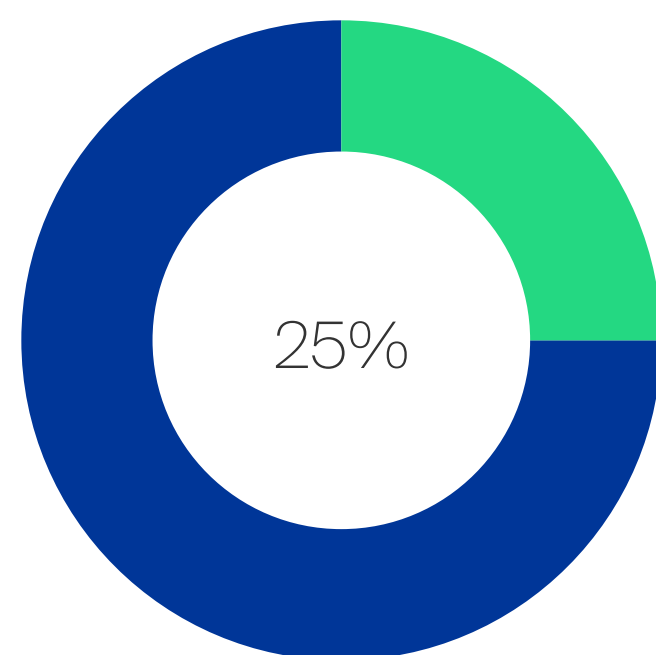
- «Медси» на 88-м месте,
- «Мать и дитя» — на 38-м месте,
- «ЕМС» — на 7-м месте.

РЕЙТИНГ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННОГО СЕРВИСА

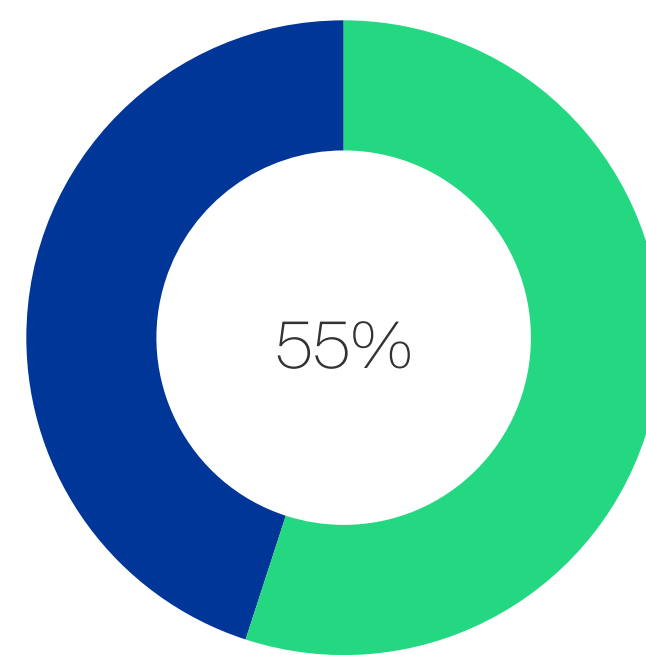


ОСНОВНЫМ КАНАЛОМ СВЯЗИ ОСТАЕТСЯ ТЕЛЕФОН

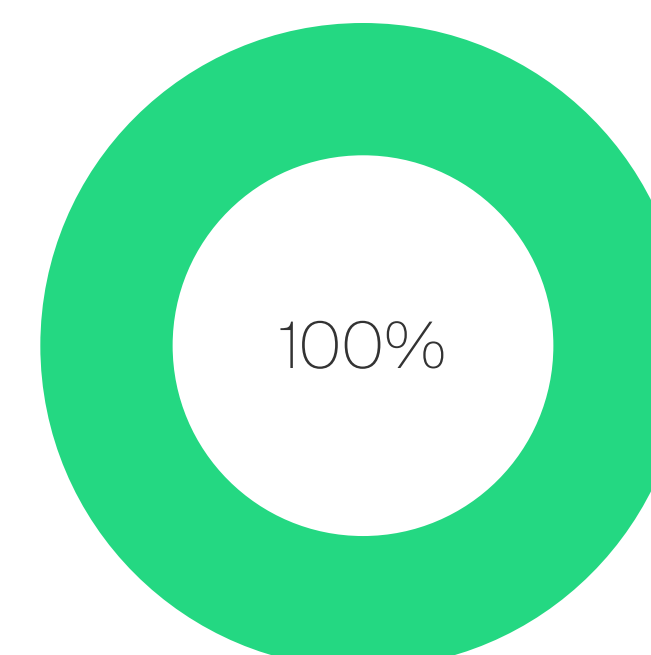
Мобильное приложение есть только у 25% участников рейтинга, а чаты в различных мессенджерах или на сайте – у 55%. Главным каналом связи с пациентами остается телефон (есть у 100% клиник): на телефонные обращения отвечают быстрее и качественнее, чем в других каналах.



ЕСТЬ МОБИЛЬНОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ



ЧАТЫ НА САЙТЕ
ИЛИ В МЕССЕНДЖЕРАХ



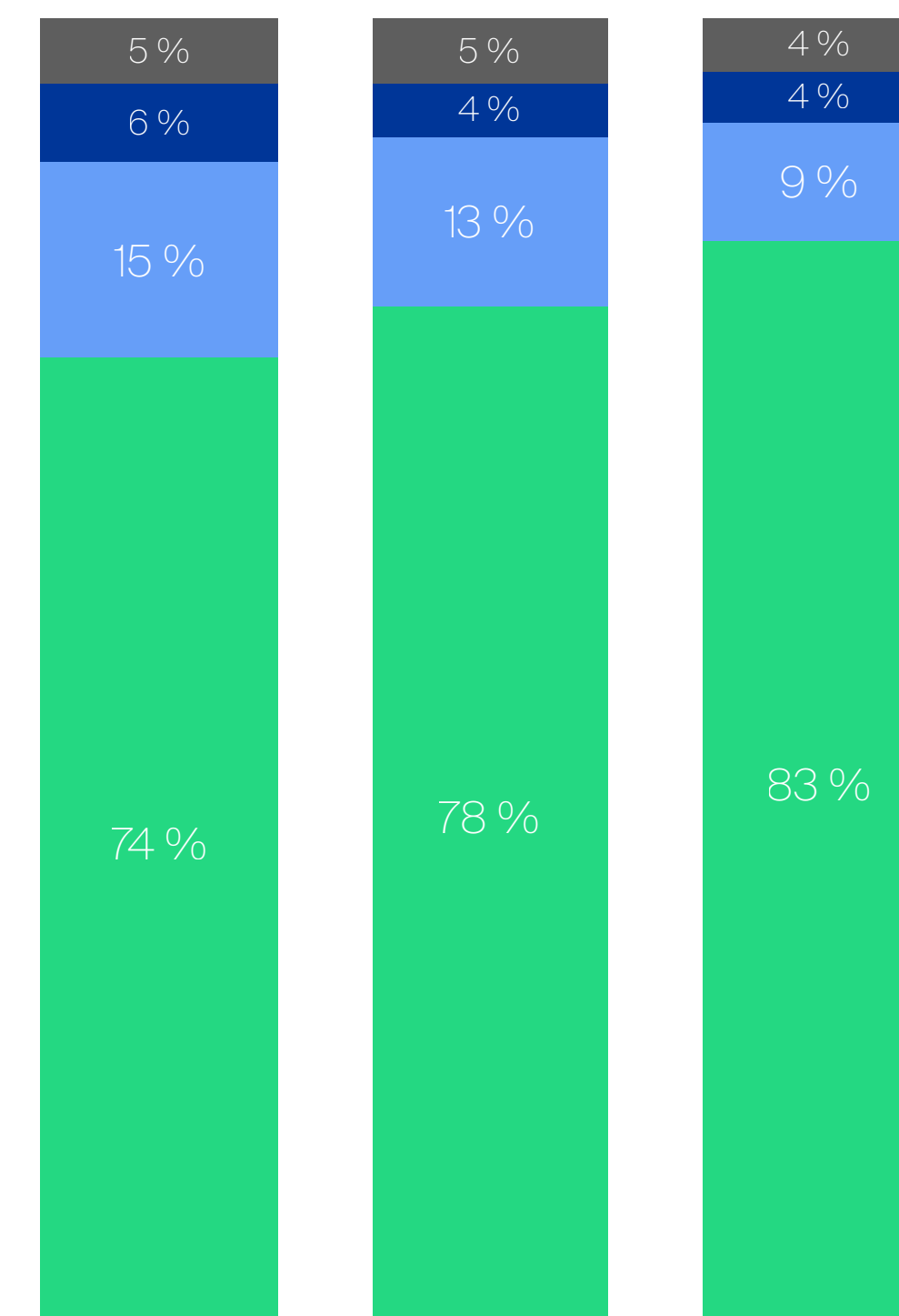
ТЕЛЕФОН

доступность

78% КЛИНИК ПРИНИМАЮТ ЗВОНКИ ПАЦИЕНТОВ С ОЖИДАНИЕМ МЕНЕЕ 1 МИНУТЫ

У 78% время ответа на звонок (FRT, first reply time) составляет менее 1 минуты, что можно считать стандартом по отрасли. Однако 10% клиник принимают телефонные вызовы с ожиданием более 3 минут. Также среди топ-100 российских клиник около 5% принимают звонки с ожиданием более 5 минут.

СКОРОСТЬ ПЕРВОГО ОТВЕТА ОПЕРАТОРА НА ЗВОНОК



■ до 1 мин ■ до 3 мин ■ до 5 мин ■ более 5 мин

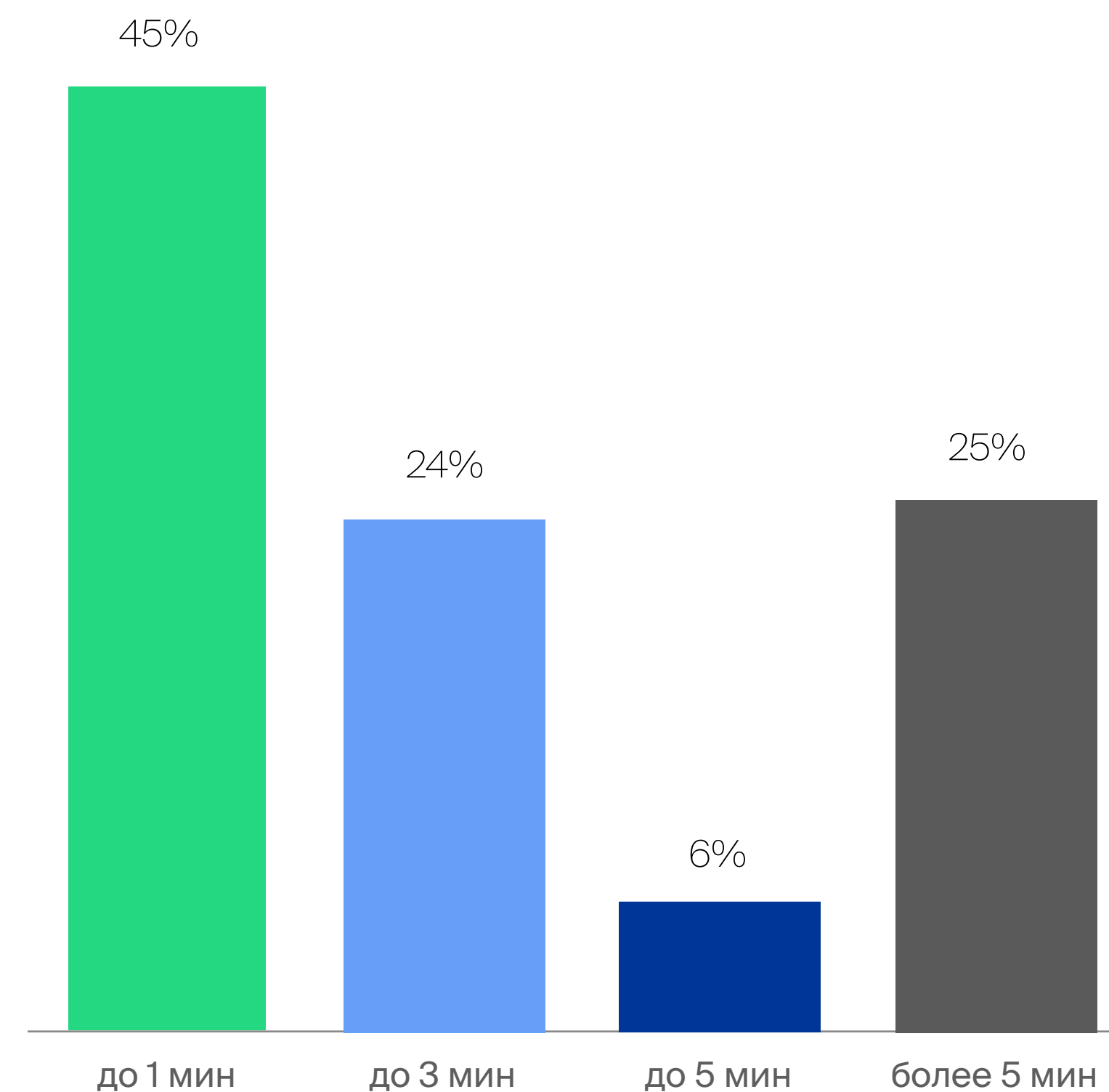
доступность

В ЧАТЕ ЖДАТЬ ОТВЕТА ЗНАЧИТЕЛЬНО ДОЛЬШЕ, ЧЕМ ПРИ ТЕЛЕФОННОМ ЗВОНКЕ

Только 45% клиник отвечают на первое сообщение в чате за минуту или менее (для сравнения: по телефону за минуту отвечают 78%).

25% клиник отвечают на первое сообщение в чате более 5 минут. Общее время консультации в чате составляет более 15 минут у 58% клиник.

СКОРОСТЬ ПЕРВОГО ОТВЕТА ОПЕРАТОРА В ЧАТЕ



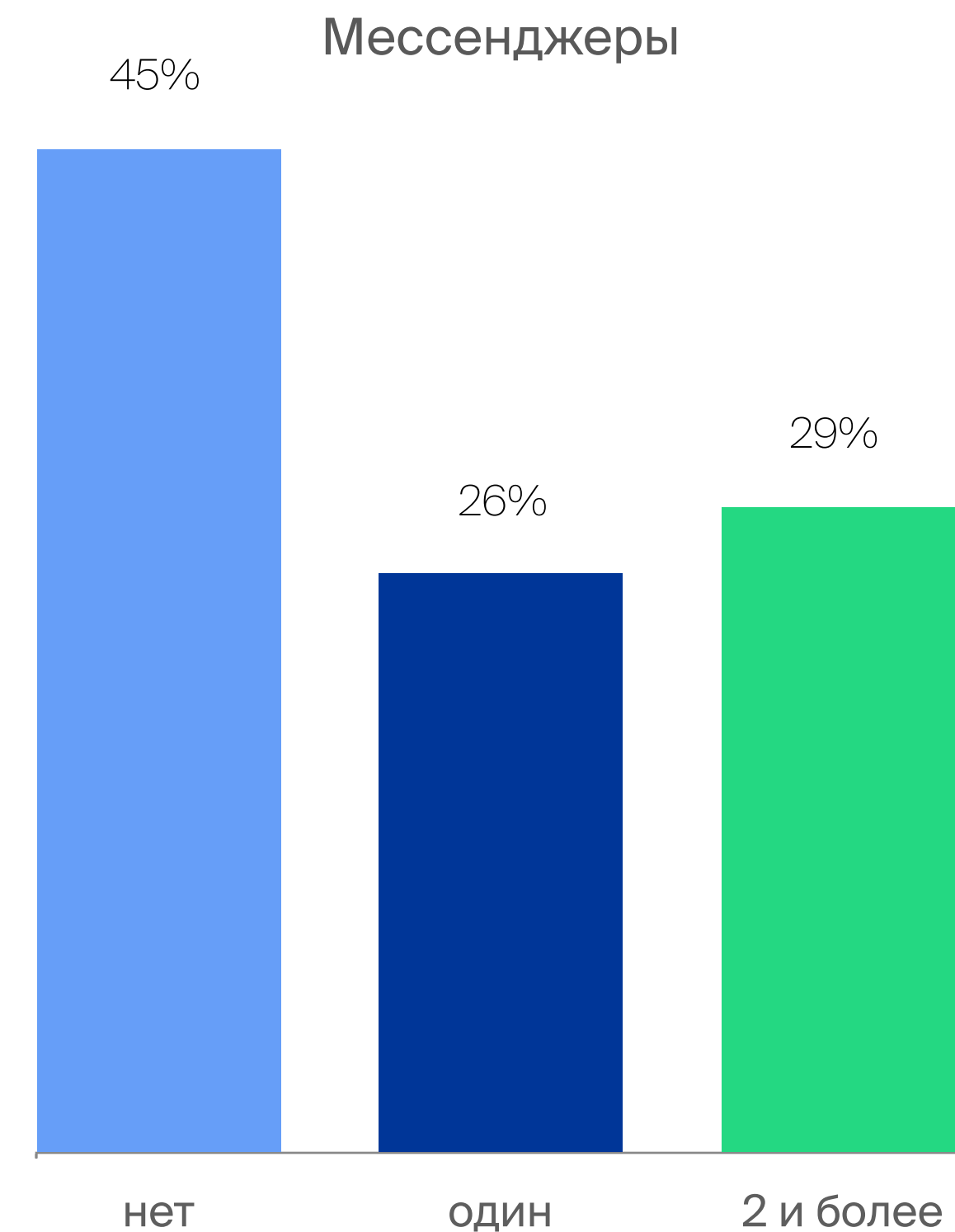
ДОСТУПНОСТЬ

WHATSAPP ВДВОЕ ПОПУЛЯРНЕЕ TELEGRAM

26% клиник поддерживают чат в одном из мессенджеров,
29% — в двух и более.

Преобладают чаты на сайте (76%), затем следует Whatsapp (54%)
и с большим отрывом — Telegram (27%) и Viber (7%).

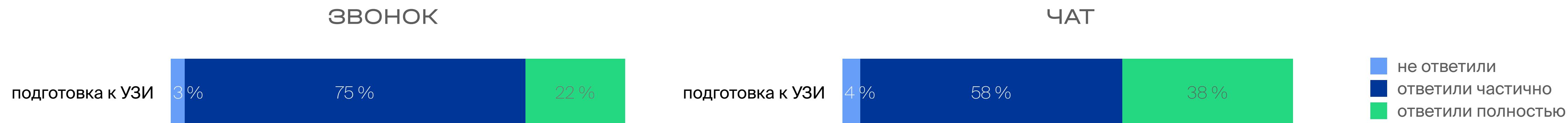
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАНАЛЫ СВЯЗИ (ЧАТ НА САЙТЕ, В МЕССЕНДЖЕРАХ)



78% КЛИНИК НЕ ОТВЕЧАЮТ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОБ УСЛУГАХ

Только 22% клиник в телефонной консультации (и 38% в чате) дают развернутые ответы на дополнительные вопросы об услугах за рамками стоимости и состава услуги.

Например, 78% клиник в телефонной консультации не смогли дать полную инструкцию по подготовке к УЗИ брюшной полости (подготовка включает ограничения в питании и в питье).



удобство сайта

ИНФОРМАЦИЯ НА САЙТАХ ИЗЛОЖЕНА СЛОЖНО И НЕПОНЯТНО У 56% КЛИНИК

69% клиник ведут свой блог или размещают на сайте статьи по медицинской тематике. При этом у 56% участников рейтинга тексты на сайте сложны для восприятия, часто содержат ошибки.

ТЕКСТЫ НА САЙТЕ

Легкость
восприятия

44%

Актуальность

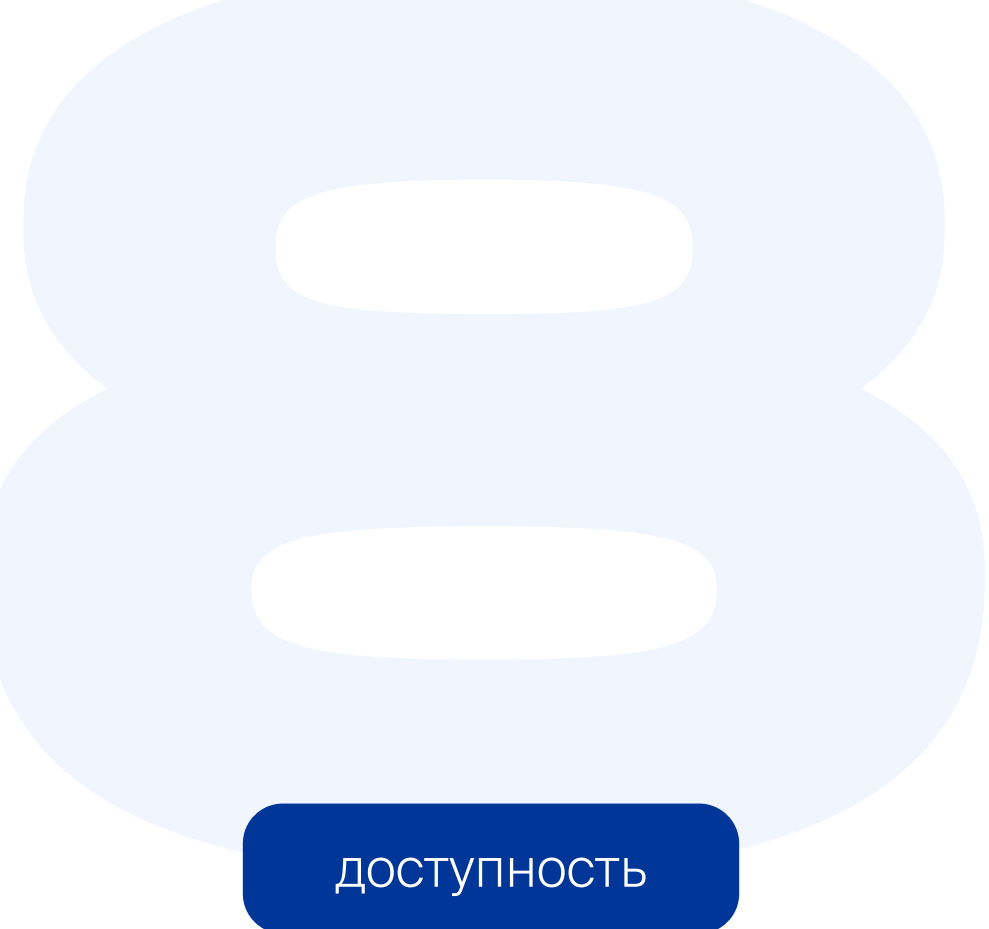
66%

Структуриро-
ванность

67%

Соответствие
заголовков

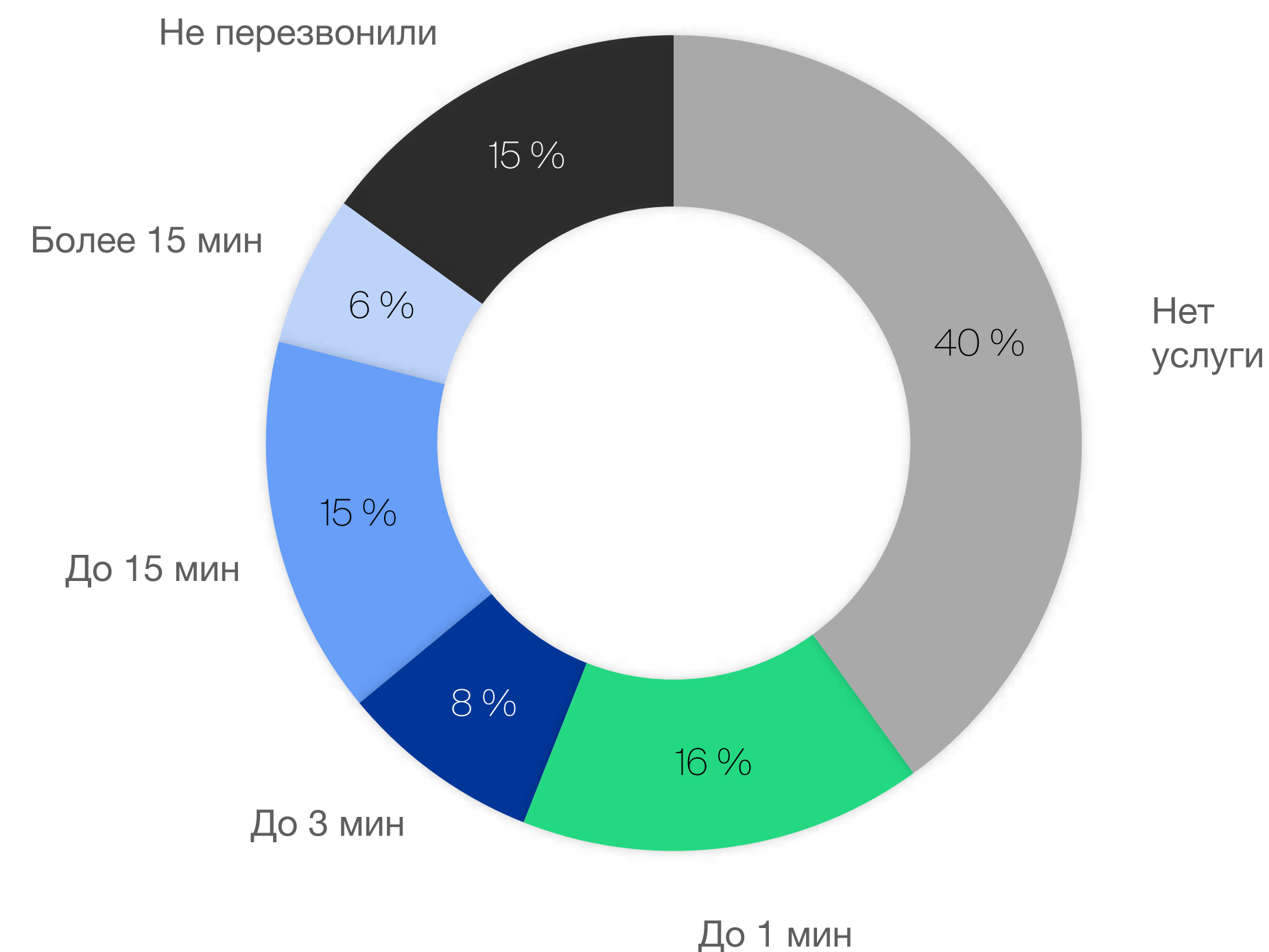
68%



УСЛУГА CALL BACK НЕ РАБОТАЕТ У 55% КЛИНИК

Возможность заказать обратный звонок есть у 60 клиник,
из них только 24% перезвонят в течение первых трех минут.
15% клиник не перезвонят вообще.

УСЛУГА «ПЕРЕЗВОНИТЕ МНЕ» ВРЕМЯ, ЧЕРЕЗ КОТОРОЕ ОПЕРАТОР ПЕРЕЗВОНИТ





ОСНОВНОЕ

- Уделив основное внимание телефону, клиники забывают о других каналах связи.
- Консультация, которая занимает по телефону 3 минуты, растягивается в чате на 25 минут и более. Специалисты отвлекаются и надолго покидают чат (10 – 20 минут). Их сценарии ответов не адаптированы для чата: например, в чате могут долго объяснять словами, как найти парковку вместо того, чтобы прислать карту.
- Если вы захотите получить дополнительную информацию на сайте клиники, то столкнетесь с тем, что информации просто нет (информация о подготовке к исследованиям отсутствует у 33% клиник) или она изложена сложным медицинским языком (только 44% клиник публикуют простые для восприятия тексты).
- **Для большинства клиник дистанционные каналы обслуживания пока остаются просто средством для записи на прием к врачу. Лишь немногие развивают информационные сервисы, которые помогают привлекать и удерживать клиентов: мобильные приложения (есть у 25% клиник) и чат-боты (у 10%).**



ПОЛНЫЙ РЕЙТИНГ

ТОП-5 КЛИНИК

1



Клиника академика
Ройтберга АО «Медицина»

Москва

90

2



Здравица

Новосибирск

88,5

3



Сеть клиник «Семейный доктор»

Москва

87

4



Вся медицина

Челябинск

85

5



Балтмед

Санкт-Петербург

84,5

КЛИНИКА		ГОРОД	ИТОГО
6	Сеть клиник «Семейная»	Москва	84
7	ЕМС	Москва	83,5
8	МК «Семейный доктор»	Москва	83,5
9	Садко	Н.Новгород	83
10	МЦ «Он Клиник»	Москва	83
11	Бест Клиник	Москва	83
12	Genesis	Симферополь	83
13	Столица	Москва	82,5
14	Клиника «Чудо доктор»	Москва	81,5
15	WMT	Краснодар	81,5
16	МЦ «Поликлиника.ру» (Медхолдинг)	Москва	81
17	Клиники «СМТ»	Санкт-Петербург	81
18	Претор	Новосибирск	81
19	Открытая клиника	Москва	80,5
20	Клиника «Екатерининская»	Краснодар	79

	КЛИНИКА	ГОРОД	ИТОГО
21	Euromed Group	Санкт-Петербург	79
22	Диагрупп	Улан-Удэ	79
23	Сеть клиник «Тонус»	Н.Новгород	78,5
24	Сеть клиник «СМ-клиника»	Москва	78
25	Сеть Клиник «Медгард»	Саратов	78
26	Медицинский центр диагностики и профилактики (Семашко)	Ярославль	78
27	Ильинская больница	Красногорск Московской обл.	77,5
28	Новая медицина	Покров Владимирской обл.	77
29	Инпромед	Москва	77
30	МедЭксперт	Воронеж	76
31	GMS + Lahta Clinic	Санкт-Петербург	75,5
32	Чайка	Москва	75,5
33	Центральная поликлиника Литфонда	Москва	75
34	ГК «МедИнвестГрупп» (К+31)	Москва	74,5
35	Сеть клиник «Будь здоров»	Москва	74,5

	КЛИНИКА	ГОРОД	ИТОГО
36	Доктор Арбитайло	Тюмень	74,5
37	Юсуповская больница	Москва	74,5
38	Сеть клиник «Мать и дитя»	Москва	74
39	Сеть клиник «НИАРМЕДИК»	Москва	74
40	Семья многопрофильных клиники «Сова»	Саратов	73,5
41	Айболит	Казань	73,5
42	ABC-Медицина	Москва	73
43	Медика	Санкт-Петербург	73
44	Моситалмед	Москва	73
45	МЦ «Лотос»	Челябинск	72,5
46	Клиника «Эксперт»	Санкт-Петербург	72
47	Медицинский центр Елены Малышевой + Март	Москва	72
48	Скандинавский центр здоровья	Москва	71,5
49	Лайт	Киров	71
50	Asconamed + ПКМЦ	Ковров Владимирской обл.	71

	КЛИНИКА	ГОРОД	ИТОГО
51	Di Центр	Саратов	71
52	МЦ «Парацельс»	Александров Владимирской обл.	71
53	Единый медицинский центр	Санкт-Петербург	70,5
54	Асклепий	Владивосток	70,5
55	Доктор плюс	Ижевск	70,5
56	Северо-Западный центр доказательной медицины	Санкт-Петербург	70
57	ЦЭЛТ	Москва	70
58	Альфа-Центр здоровья	Москва	69
59	ГК «ЛеО»	Кемерово	69
60	ЕвроМед + СтильДент	Новосибирск	69
61	Мед Гарант	Балашиха Московской обл.	69
62	Доктор-А	Тюмень	69
63	ЦНМТ	Новосибирск	68,5
64	Сеть клиник «Скандинавия»	Санкт-Петербург	68
65	Консультант	Тула	68

КЛИНИКА		ГОРОД	ИТОГО
66	Национальная медицинская сеть	Екатеринбург	67,5
67	Здоровье семьи	Казань	67
68	Городская больница №41	Екатеринбург	67
69	Астро	Калуга	67
70	МЕГИ	Уфа	66,5
71	БалтЗдрав	Санкт-Петербург	66,5
72	МЦ «Медскан»	Москва	66
73	Жемчужина Подолья	Подольск Московской обл.	65,5
74	Гармония	Екатеринбург	65
75	Доброемед	Москва	65
76	Семейная МК «Детство Плюс»	Москва	65
77	МЦ «УГМК-Здоровье»	Екатеринбург	64
78	ГК «Объединенные медицинские системы»	Москва	64
79	Лечебный центр	Москва	64
80	Семейная поликлиника	Сергиев Посад Московской обл.	64

	КЛИНИКА	ГОРОД	ИТОГО
81	МО «Здоровье»	Томск	64
82	Эко-безопасность	Санкт-Петербург	63
83	Медлайн-Сервис	Москва	63
84	МЦ «Medswiss»	Москва	62
85	Сеть клиник «ОРИС»	Москва	62
86	МЦ «XXI век»	Санкт-Петербург	61
87	Ультрамед	Омск	61
88	ГК «Медси»	Москва	60
89	МЦ в Коломенском	Москва	60
90	Медицинские услуги	Москва	58
91	Олимп здоровья	Воронеж	56,5
92	Андреевские больницы - Неболит	Москва	56
93	Персона + Прозрение	Н.Новгород	56
94	Медэксперт	Калининград	55,5
95	МЦ «Поколение»	Белгород	54

КЛИНИКА		ГОРОД	ИТОГО
96	Академия здоровья	Чита	52
97	МЦ «Академия»	Ульяновск	51,5
98	Grand Medica + UMG	Новокузнецк Кемеровской обл.	48
99	Медсервис	Салават Ресспублика Башкортостан	44
100	Ставропольский краевой КДЦ	Ставрополь	39,5

О НАС

**«СЕРВКОМ» ПОМОГАЕТ
КРУПНЫМ КОРПОРАЦИЯМ
НАСТРАИВАТЬ РАБОТУ
КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Мы анализируем тысячи обращений клиентов, классифицируем их, составляем базу знаний и стандарты коммуникации, организуем контроль качества. Это позволяет бизнесу экономить на контакт-центре до 20% и поддерживать лояльность клиентов.

В 2020-2021 годах команда «Сервком» создала единую базу знаний для всех государственных поликлиник Москвы (единый номер 122). Среди наших клиентов – правительство Москвы, Альфа-Банк, банк «ДОМ.РФ» и другие.

«Сервком» входит в группу компаний Aventica.

КОНТАКТЫ

Иван Ждакаев

I.zhdakaev@aventica.ru

TG: @zhdivan