

✦ WIN WAY

ОТЧЁТ ПО ДИАГНОСТИКЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Карта роста: медицинский центр «Пuls»

НИША: МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ · ДАТА: 08.07.2026 · ПРОВЁЛ: ДАНИИЛ АХМЕТШИН, WIN WAY

О диагностике

Это пример готового отчёта, который клиент получает после бесплатной диагностики WIN WAY. Мы не начинаем с продажи решения — сначала считаем цифры по бизнесу и показываем карту «как есть» и «как будет». Ниже — структура и логика такого отчёта на примере вымышленного медицинского центра «Пuls»; названия, цифры и детали приведены для образца и заменяются реальными данными клиента.

Диагностика заняла 3 рабочих дня и включала: интервью с руководителем и администраторами, аудит каналов обращений (звонки, WhatsApp, Instagram), выгрузку данных из журнала записи за 30 дней и расчёт юнит-экономики по текущим процессам.

Какие метрики важно замерить

Мы группируем метрики в четыре блока — от них зависит, какие точки роста подсветить и в каком порядке их закрывать.

01 Операционные метрики

МЕТРИКА	СЕЙЧАС	ПОЧЕМУ ВАЖНО
Среднее время ответа на обращение	42 мин	Каждая минута задержки снижает вероятность заявки на 5–10%.
Доля обращений, обработанных вручную	92%	Показывает нагрузку на сотрудников и риск ошибок и пропущенных обращений.
Среднее время закрытия заявки	3,2 дня	Влияет на скорость оборота и на лояльность клиента.

02 Клиентские метрики

МЕТРИКА	СЕЙЧАС	ПОЧЕМУ ВАЖНО
Конверсия из обращения в запись	24%	Базовая точка отсчёта, чтобы оценить эффект после внедрения.
Доля потерянных обращений (ответ > 1 часа)	18%	Это прямые потери выручки, а не гипотетические.
Доля повторных обращений	31%	Отражает качество сервиса и удержание клиентов.

03 Финансовые метрики

МЕТРИКА	СЕЙЧАС	ПОЧЕМУ ВАЖНО
Стоимость обработки одного обращения	≈340 ₽	Основа для расчёта ROI автоматизации.
Стоимость привлечения клиента (CAC)	≈1 900 ₽	Точка сравнения «было / стало» после оптимизации воронки.
Выручка, зависящая от ручных процессов	≈65%	Показывает зону риска при масштабировании бизнеса.

04 Технологические метрики

МЕТРИКА	СЕЙЧАС	ПОЧЕМУ ВАЖНО
Разрозненные инструменты без интеграции	5	Каждый ручной перенос данных между ними — источник ошибок.
Данные, доступные для аналитики в реальном времени	15%	Без этого сложно быстро принимать управленческие решения.
Каналы обращений без единой точки входа	3	Звонки, WhatsApp, Instagram — разрозненность каналов = потерянные заявки.

БЕНЧМАРК РЫНКА: «ПУЛЬС» НА ФОНЕ КОНКУРЕНТОВ

Чтобы показать не только внутреннюю динамику, но и позицию клиники на рынке, мы сравнили ключевые показатели «Пульса» с двумя типовыми конкурентами ниши медицинских услуг и со средним ориентиром (бенчмарком) по рынку. Данные по конкурентам — усреднённые оценки на основе открытых источников и типичной практики ниши, а не данные конкретных юрлиц.

КРИТЕРИЙ	«ПУЛЬС» СЕЙЧАС	СЕТЕВАЯ КЛИНИКА А	ЧАСТНАЯ КЛИНИКА В	БЕНЧМАРК РЫНКА
Онлайн-запись 24/7	Нет	Есть	Есть (частично)	Есть
Ответ на обращение	≈42 мин	≈5 мин	≈15 мин	до 10 мин
ИИ-агент / чат-бот	Нет	Есть	Нет	Внедряется у лидеров
CRM с историей пациента	Частично (Excel)	Есть	Есть	Стандарт ниши
Моб. приложение / Mini App	Нет	Есть	Нет	Есть у ≈40% сетевых клиник
Напоминания о визите	Нет	Автоматические	Вручную	Автоматические
Конверсия обращение → запись	24%	≈35%	≈29%	30–35%
Доля неявок на приём	≈18%	≈7%	≈12%	8–12%
Дашборд аналитики в реальном времени	Нет	Есть	Нет	Есть у лидеров рынка

Вывод: по большинству цифровых точек контакта с пациентом «Пульс» сегодня отстаёт от рыночного бенчмарка — это и есть основной источник точек роста ниже, а не гипотеза.

КАРТА «КАК ЕСТЬ» → «КАК БУДЕТ»

ПРОЦЕСС	КАК СЕЙЧАС	КАК БУДЕТ
Запись на приём	Только по телефону в рабочие часы, часть звонков пропускается	Онлайн-запись 24/7 через мобильное приложение или Mini App
Первичный ответ клиенту	Администратор отвечает вручную в 3 разных каналах	ИИ-агент отвечает мгновенно, сложные случаи передаёт администратору
Напоминания и подтверждение визита	Не ведутся — часть пациентов не приходит без предупреждения	Автоматические напоминания за 24 и 2 часа до визита
Аналитика по клинике	Данные разрознены в журналах и Excel-таблицах	Единый дашборд: заявки, конверсия, загрузка врачей, средний чек

Точки роста

Приоритет — по соотношению эффекта и скорости запуска. Начинать рекомендуем с 01 и 02: они закрывают самые дорогие потери из блока метрик выше.

01

ТОЧКА РОСТА

ИИ-агент для первичной обработки обращений

Проблема: 92% обращений обрабатываются вручную, среднее время ответа — 42 минуты, из-за этого теряется 18% заявок.

Решение: ИИ-агент отвечает мгновенно в WhatsApp, Telegram и Instagram, квалифицирует пациента и передаёт администратору только сложные случаи.

Эффект: Время ответа — до 1 минуты, снижение потерянных обращений в 2–3 раза, экономия ≈60 часов работы администратора в месяц.

СРОК ОКУПАЕМОСТИ: 2–3 месяца

02

ТОЧКА РОСТА

Единая CRM и автозапись

Проблема: Заявки фиксируются в разных местах — блокнот, Excel, переписки, — истории клиента нет, часть пациентов не приходит без предупреждения.

Решение: Внедрение CRM с онлайн-записью, единой карточкой пациента и автоматическими напоминаниями о визите.

Эффект: Снижение доли неявок на ≈20%, рост повторных обращений за счёт истории и напоминаний.

СРОК ОКУПАЕМОСТИ: 1–2 месяца

03

ТОЧКА РОСТА

Мобильное приложение или Telegram Mini App

Проблема: Запись и оплата возможны только по телефону в рабочие часы — часть пациентов уходит к клиникам с онлайн-сервисом.

Решение: Приложение или Mini App с каталогом услуг, онлайн-записью и оплатой, без установки отдельного софта для сотрудников.

Эффект: Рост конверсии в запись на 15–20%, снижение нагрузки на администратора в часы пик.

СРОК ОКУПАЕМОСТИ: 3–6 недель (Mini App) / 2–3 месяца (нативное приложение)

04

ТОЧКА РОСТА

Дашборд для руководителя

Проблема: Только 15% данных доступны для анализа в реальном времени — решения по клинике принимаются «на глаз».

Решение: Единый дашборд с ключевыми метриками: заявки, конверсия, загрузка врачей, средний чек, отток пациентов.

Эффект: Проблема в конкретном направлении видна за дни, а не обнаруживается по итогам квартала.

СРОК ОКУПАЕМОСТИ: 2–4 недели

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ РЕШЕНИЯ И ПРИОРИТЕТ

РЕШЕНИЕ	ПРИОРИТЕТ	СРОК ЗАПУСКА	ЭФФЕКТ
ИИ-агент для обращений	Высокий	2–3 недели	-70% времени ответа клиенту
CRM и автозапись	Высокий	1–2 месяца	-20% неявок на приём
Mini App / приложение	Средний	3–6 недель	+15–20% конверсии в запись
Дашборд руководителя	Средний	2–4 недели	Решения по цифрам, а не «на глаз»

Бюджет и точные сроки по каждому решению фиксируются отдельно, после детального разбора ТЗ на созвоне — в диагностике мы считаем эффект и приоритет, а не продаём конкретную смету.

Итог: ожидаемый эффект

×5 быстрее первый ответ клиенту	-20% неявок и потерянных заявок	2–3 мес окупаемость первого этапа
---	---	---

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Созваниваемся, разбираем ТЗ и фиксируем бюджет со сроками

WIN WAY · Telegram: [@danya_akhmetshin](#)

WIN WAY — ОБРАЗЕЦ ОТЧЁТА ПО ДИАГНОСТИКЕ. ДАННЫЕ И НАЗВАНИЯ ПРИВЕДЕНЫ ДЛЯ ПРИМЕРА.