

Кейс по программе «Страна Гемотест»

Лаборатория «Гемотест» — международная медицинская компания, ежедневно выполняющая сотни тысяч анализов для пациентов в России, Киргизии, Казахстане, Таджикистане и Узбекистане.

В пандемию рынок медицинских исследований значительно вырос. Однако в 2022 году рост замедлился, и для его поддержки требовалась мощная маркетинговая идея, направленная на привлечение новых клиентов и повышение частотности покупок.

Такой идеей стала программа акций «Страна Гемотест», которая позволяет выстроить трёхэтапную коммуникацию с клиентом.

- На первом этапе участникам акции предлагаются стартовые исследования по низкой цене (от 190 руб. в 2022 году), с помощью которых можно осуществить комплексную проверку здоровья по разным направлениям.
- На втором этапе по результатам анализов первого этапа участникам акции предоставляется персональная программа диагностики: анализы, УЗИ и ЭКГ на льготных условиях. На ключевые рекомендации применяется автоматическая скидка 20%, действующая в течение 30 дней от сдачи исследований первого этапа.
- На третьем этапе участникам, прошедшим рекомендованное обследование, начисляются 300 благодарственных бонусов (срок действия – 90 дней).

Благодаря данному подходу решаются многие задачи:

- привлечение новых и реактивация ушедших клиентов за счет низкой цены на стартовые исследования (рост реактивированных пациентов +55% за первый год программы),
- повышение частоты покупок и среднего чека за счет рекомендаций углубленных исследований (+18% и +14% соответственно за первый год программы),
- социальный аспект: популяризация регулярной профилактической проверки здоровья, профилактика и раннее выявление различных заболеваний, повышение уровня грамотности населения в вопросах здоровья.

Компания «Гемотест» уже много лет сотрудничает с Manzana Group: платформа Manzana помогает управлять программой лояльности лабораторий и улучшать клиентский сервис. Для настройки проекта «Страна Гемотест» на платформе на старте обошлись без глобальных доработок, ограничившись базовыми настройками правил и счетчиков. В систему поступают все чеки участников акции, и платформа автоматически определяет размер поощрения для каждого этапа, включая скидки и бонусы.

С момента своего запуска проект показал отличные результаты: привлек много новых участников, помог накопить огромную базу знаний о наиболее распространённых проблемах со здоровьем. Команда «Гемотест» постоянно расширяет и развивает проект, добавляя новые направления диагностики, новые исследования в каждом из них, уникальные статьи и полезную информацию о комплексных программах проверки здоровья на странице акции на сайте компании.

На данный момент программа насчитывает 12 направлений проверки здоровья: «Щитовидка и глюкоза», «Печень, почки и железо», «Сердце и сосуды», «Стресс и выгорание», «Витамины и минералы», «ОРЗ, грипп, COVID-19», «Для детей и подростков», «Ранний онкоскрин», «Анализы на аллергию», «Для будущей мамы» (3 программы по 3 триместрам). Для каждого из них работают свои правила-настройки. В рамках всей программы на платформе Manzana одновременно работает порядка 50 настроенных активностей, связанных между собой согласно логике программы.

Актуальную информацию о выполненных исследованиях участники могут посмотреть в личном кабинете на сайте, получить по электронной почте или через чат-бот в мессенджере «Телеграм».

Сегодня «Страна Гемотест» – уже не просто полезная акция. Это уникальный проект международного масштаба, который охватывает более 740 городов в России, Казахстане, Киргизии, Таджикистане и Узбекистане. В рамках программы прошли обследование около 2 миллионов человек, выполнено более 16 миллионов исследований, начислено более 210 миллионов благодарственных бонусов в дополнение к стандартному кешбэку программы лояльности «Гемотест Бонус».

Проект неоднократно получал высокие оценки экспертов отрасли:

- «Страна Гемотест» признана национальной программой лояльности на одной из крупнейших в России маркетинговых конференций в ноябре 2023.
- Лаборатория «Гемотест» стала победителем ежегодной профессиональной премии в области маркетинга лояльности и CRM Loyalty Awards Russia 2023. Программа всесторонней проверки здоровья «Страна Гемотест» признана лучшей маркетинговой кампанией, реализованной в рамках программы лояльности.

Данная программа уникальна, поскольку благодаря ей мониторинг здоровья стал доступнее как по цене, так и географически, для пациентов разработаны специальные комплексы анализов, а по выявленным отклонениям осуществляется экспертное сопровождение. Миссия программы – помогать людям стать здоровее, поскольку ранняя диагностика – залог благополучного лечения и здоровой жизни в будущем.

Программа с каждым днем становится богаче, полезнее и привлекательнее для клиентов, к ней присоединяется все большее количество участников, расширяются предложения и география проекта, но неизменным остается одно: основа программы – забота о здоровье каждого человека с учетом всех его индивидуальных особенностей.

Комментарий Олега Паленова, генерального директора Manzana Group: «Наши партнеры, пользователи платформы, постоянно находятся в поиске новых эффективных механик лояльности. Акция «Страна Гемотест» является ярким примером того, как можно построить долгосрочную работу с клиентской базой выгодно для компании и с пользой для клиентов. Поздравляем коллег из Гемотеста с успешным проектом! Возможности платформы Manzana позволяют выстраивать прибыльные и интересные сценарии работы. Акция получилась масштабной, и платформа Manzana в очередной раз доказала устойчивость, стабильность, надежность и гибкость».

Комментарий руководителя отдела развития программы лояльности и персональных коммуникаций «Гемотест» Сашкиной Евгении: «Программа «Страна Гемотест» – это настоящий прорыв нашей компании и отрасли лабораторной диагностики в целом, так как доступные программы диагностики дают возможность каждому человеку регулярно осуществлять проверку здоровья. Благодаря партнеру Manzana в наших руках есть инструмент, который позволяет сделать столь значимый социальный проект доступным (за счет настроек скидок и бонусных поощрений) и индивидуальным (все рекомендации и поощрения работают с учетом выбранного пациентом направления и пройденных исследований.) Проект усложняется, усложняются правила и механики, но неизменным остается бесперебойная работа программы лояльности».