**О хрупкости отношений, бережном отношении и «политике лояльности»**

Категория: Актуальная информация
Опубликовано: Суббота, 27 августа 2022, 16:56
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 14521

Приветствую вас, уважаемые коллеги! Сегодня хочу обсудить с вами одну важную, на мой взгляд, проблему, а именно – хрупкость профессиональных контактов в современном мире.

Казалось бы, опасения напрасны и всё должно быть замечательно, ибо все давно в сети, и профессионалы, вместе со всей о себе информацией – в первых рядах. Коммуникация же никогда не была такой быстрой, лёгкой и простой, как сейчас. Однако на деле быстрота, простота и лёгкость, оказывается, присущи не только установлению связей, но и их разрушению. Прелести виртуального общения оборачиваются информационной перегрузкой, рассеиванием внимания, потерей ориентиров, утомлённостью маркетингом, обезличиванием и обесцениванием. И в один прекрасный день мы с удивлением обнаруживаем, что посреди изобилия возможностей теряем больше, чем находим.

В качестве иллюстрации: как-то коллега в одной из закрытых профессиональных медицинских социальных сетей, уже не помню, в комментариях к репосту публикации в этой сети или в личке, упрекнул меня, что не получил объявленного обновления. Я не против предоставить всё, что кому причитается, только коллега в этой сети был скрыт за ником, и все мои попытки получить хоть какую зацепку для сопоставления ни к чему не привели. Скорее всего, коллега мой продукт с чем-то спутал или приобрёл его где-то в другом месте.

Другой похожий случай, однако кое-как удалось идентифицировать с организацией-клиентом. Оказалось, что коллега некоторое время назад решительно отписался от рассылки с сайта Здрав.Биз. И забыл об этом – точно так, как перед тем забыл о том, что клиент. Или с кем-то перепутал, такое тоже случается, как ни странно. С нашей стороны – без проблем, всё с радостью восстановим, было бы желание и хоть какая-то зацепка, чтобы сопоставить виртуальные персонажи из разных мест в один образ контрагента. Хорошо, что тогда всё благополучно разрешилось, только случаев разобщения, как и его причин, со временем становится всё больше. И это лишь те, которые как-то проявляют себя. А сколько коллег пропустило обновление, но постеснялось сообщить нам об этом? А сколько битых, переполненных и заброшенных ящиков? Их коллекция пополняется с каждой рассылкой. Альтернативные адреса есть лишь у небольшого числа наших контрагентов, да и они со временем «выпадают». Это всё потерянные контакты. Коллеги нам иногда сообщают новый адрес взамен утраченного, только редко.

То же и в социальных сетях. Создашь где-то группу, и всё прекрасно, можно обсуждать какие-то профессиональные вопросы, публикации и т.д., но затем что-то происходит, и нужно как-то переместить участников на другую площадку. Поскольку переход – дело добровольное и связано с


Phoca PDF

необходимостью совершать какие-то дополнительные движения, сохранить аудиторию удаётся лишь в малой части. И это в лучшем случае, когда у коллег сохраняется доступ к группе какое-то время и можно обратиться к ней с просьбой. К примеру, в нашей группе в LinkedIn, «Здравоохранение и медицинский бизнес», было, насколько я помню, около четырёх тысяч участников, коллег из России и других стран. Но это в лучшие времена, до того, как площадка отказалась перенести персональные данные зарегистрированных там россиян на территорию России и была по этой причине через несколько предупреждений заблокирована. Сейчас группа сократилась, конечно, более чем втрое, но пользоваться ещё можно (на нашей земле – с обходом блокировок).

Или другая популярная сеть, ныне вражеская и поделом запрещённая, где у нас несколько лет назад была создана страница Здрав.Биз. К ней были привязаны две закрытые группы – Клуб профессионалов «Здравоохранение и медицинский бизнес» и «Цифровая медицина» с общей аудиторией свыше трёх тысяч коллег, а с учётом моих личных контактов – более пяти тысяч. Конечно, жаль, когда общение с коллегами разрывается по причинам, которые нельзя спрогнозировать с достаточным запасом времени для сохранения связей. При таких поворотах контакты удаётся сохранить лишь в мизерной части.

А в наших профессиональных медицинских социальных сетях и форумах – вообще цирк! То домен не проплатили, то хостинг, то движок покривился и показывает ужасное, то база легла и валяется полгода. То настолько «удачно» сайт проапгрейдили, что толком ничего уже не напишешь, а если напишешь, то не отправишь. Этот недуг поразил, например, небезызвестную «Эврику». А сейчас, после нескольких лет страдания сайта, туда вообще не попадёшь, не проходит авторизация. Да уже и не хочется. Или, из числа относительно недавних потерь, портал «Врачи вместе», где у нас была, жила и однажды замёрзла из-за невозможности добавлять материалы хорошая группа «Контроль качества и безопасности медицинской деятельности». Страдание случилось после апгрейда сайта. После прошлого обновления тоже были проблемы, год или два, так что пока наблюдаем.

А то, бывает, администрацию площадки посетит «гениальная» мысля, одна штука, о необходимости вычищать в публикациях все внешние ссылки, включая вполне законные и вообще-то обязательные для репостов ссылки на источники. А она, эта мысля, такова, что ежели заклинит – то это надолго, а иногда и фатально. Максимально устойчивый идефикс, особенность такая. С такими площадками серьёзным авторам приходится прощаться, скрепя сердце – на время или навсегда. И снова потери профессиональных контактов. Из последних – ресурс «Доктор-на-работе» заболел, в тяжёлой форме, прогноз пока сомнительный. А вот портал «Мир врача» этот недуг подхватил года три или четыре назад, но успешно победил, и авторы туда вернулись. Более того, владельцы портала не


Phoca PDF

только работу с пользователями реорганизовали и модерацию комментариев отладили, но и движок подправили, редактор стал более современным и удобным, что радует. Мои публикации там можно найти в моём профиле.

Конечно, в идеале бы иметь собственный форум, чтобы ни от кого не зависеть, и он у нас даже когда-то был, на портале ЭкспертЗдравСервис (ныне ЗдравЭкспертРесурс). Правда, то было очень давно и осталось в прошлом. Я отказался от собственного форума по нескольким причинам. Прежде всего, потому, что администрирование форума занимает чудовищное количество времени. Кроме того, туда активно и раньше других стремятся попасть «левые» люди, которых на профессиональной площадке быть не должно, но отфильтровать их в случае форума не так просто. А полностью защититься от них и невозможно, если работать в формате без сбора персональных данных и подтверждения дипломов, чего мне не надо от слова совсем, из без того забот хватает. И «вишенка на торте»: на форум, едва он становится заметным, пихаются маркетологи, торговцы и спекулянты разного рода, от «охотников за головами» из рекрутинговых агентств и поставщиков медицинского оборудования до глашатаев выездного медицинского туризма, которые усердно и неумолимо пытаются превратить любую профессиональную площадку в доску объявлений. Найти новую площадку и выжечь её аудиторию дотла – это же мечта любого маркетолога, не так ли? В общем, свой форум – это чересчур хлопотно. По этим же причинам никогда не будет организовано обсуждение публикаций непосредственно на Здрав.Биз, на портале ЗдравЭкспертРесурс и на других наших сайтах.

В медицинских социальных сетях проблему устранения посторонних берёт на себя площадка. Это удобно и относительно безопасно, и альтернативы тому у авторов на сегодня нет. Портал «Врачи.РФ», к примеру, представляет собой комфортную среду для профессионального общения, размещения и обсуждения публикаций – в той части, которая зависит от администрации портала. Помимо возможности настроить ленту выдачи материалов по специальности и подписаться на дайджест, там реализована масса функциональных решений, от категоризации и сортировки до поиска и полезных справочников. К примеру, все мои публикации легко просмотреть в моём профиле. Реализованы также такие возможности, как личные блоги и группы – см., например, наши группы «Организация здравоохранения: проблемы и решения» и «Обсуждаем клинические рекомендации». В группы можно вступить, а со мной установить постоянный контакт, добавившись в «коллеги». Доступна и приватная личная переписка. Всё это, естественно, при наличии аккаунта в данной сети.

Есть ещё вариант с группами и каналами в «широких» социальных сетях (вКонтакте, Телеграм), доступ в которые при необходимости можно ограничить и жёстко контролировать. Правда, это тоже требует времени. Да и не всегда легко разобраться, можно впускать того или иного


Phoca PDF

претендента в профессиональное мини-сообщество, или нет. Круг общения должен быть безопасным. На такие места есть спрос, мы его ощущаем. На моё приглашение в группу вКонтакте и Телеграм-канал в двух последних публикациях уже откликнулось довольно много коллег. Сообщества открытые, и пока всё спокойно, т.к. переход туда только со статей, а мои публикации не читают случайные люди. Будет нужда, закрою и сделаю вступление по заявкам, при первых сомнительных движениях.

Добро пожаловать и приятного общения!

Хотел уже прощаться, коллеги, да вспомнил о скидках, на которые намекнул в заглавии. У нас ведь под «политикой лояльности» в первую очередь подразумеваются скидки, верно? У меня есть, что сказать «про это», и оно связано с вышеизложенным. Только совсем не так, как это представляется маркетологам. Вообще, я категорически не приемлю идею монетизации личных связей в каком-либо виде, и здесь её нет. Задумка у меня несколько другая. Раскрываю.

Когда я получаю заявку от коллеги, с которым давно нахожусь в контакте, будь то врач, добавивший меня в «коллеги» на Врачи.РФ, участник любой из названных выше моих и наших групп и сообществ или подписчик сайта Здрав.Биз «со стажем», я стараюсь предоставить максимальную скидку. Это всегда происходит, когда мне удаётся сопоставить сведения из разных источников, из естественного желания «делания добра» и чувства благодарности за долгую дружбу, внимание и симпатию. Я получаю удовольствие от того, что предоставляю дополнительную скидку – сам или согласовываю её с партнёрами, когда в заявке фигурируют партнёрские продукты. Мне кажется, я так могу порадовать доброжелательного коллегу. На днях, мне пришла в голову идея, а почему бы это не легализовать? Почему добро нужно делать исключительно неслышно, тайком? Речь не о том, чтобы как-то афишировать, это ни к чему, но и скрывать не стоит.

Когда нечто хорошее происходит по доброй воле и достаточно часто, лучше его упорядочить и озвучить, я считаю. Тем более, из-за непонятной скрытности коллеги не в курсе приветливой политики, и мне ничего не сообщают, а я порой не имею возможности догадаться – не с чего, мало данных. Получается, я не предоставляю такие скидки часто только потому, что понятия не имею о том, кем оформлена заявка. В заявке я вижу имя и отчество, электронную почту, ещё что-то. А общаюсь на Врачи.РФ или где-то в другом месте с коллегой с состоящим из цифр ID пользователя и часто под ником, не имея понятия об адресе его электронной почты. Было немало случаев, когда я узнавал, что общаюсь в разных каналах с одним и тем же человеком, или с людьми из одной медицинской организации, сидящими чуть не за одним столом, через несколько лет после начала общения. Более того, иногда с большим отставанием выясняется, если вообще выясняется, что коллеги из одной


Phoca PDF

медицинской организации делают в разное время самостоятельные заявки, приобретают и используют наши разработки в интересах одной клиники независимо друг от друга.

В общем, проблема идентификации и сопоставления виртуальных образов существует и мешает нам делать добрые дела. А самое обидное, что без дополнительной поддержки связи легко разрываются, контакты утрачиваются, сообщества распадаются. Это плохо и с этим надо что-то делать помимо того, что уже делается. Решение такое: подкрепление активных каналов связи с коллегами, поддержка их множественности доступными средствами.

Теперь, наконец, можно поговорить о скидках.

Вводится дополнительная 10% скидка (плюсом к «стандартной» 10% и «двойной клиентской» 20%) на все «коробочные» продукты команды Здрав.Биз, кроме комплексных предложений и «базовых» пакетов технологий экспертизы качества медицинской помощи (ЭКМП) и управления качеством медицинской помощи по отклонениям (УКМПО), для коллег, которые со своей стороны помогают мне поддерживать связь, являясь (в любом сочетании):

– подписчиками сайта Здрав.Биз (форма подписки – на сайте в меню слева внизу);

– участниками групп «Организация здравоохранения: проблемы и решения» и/или «Обсуждаем клинические рекомендации» на Врачи.РФ;

– коллегами, добавившими меня в «коллеги» на Врачи.РФ;

– участниками группы «Здрав.Биз и ЗдравЭкспертРесурс» вКонтакте;

– подписчиками Телеграм-канала «Здрав.Биз и ЗдравЭкспертРесурс»;

– участниками наших групп и/или моими подписчиками в других названных выше местах, включая и закислившиеся, такие как группа «Контроль качества и безопасности медицинской деятельности» в LinkedIn;

– активными участниками обсуждения моих публикаций на порталах Врачи.РФ, Мир врача и других названных выше площадках – доброжелательные отклики придают автору сил и мотивирует на новые достижения.

Когда и если мне удастся понять из информации, указанной в заявке, что мы коллеги и друзья, то к «стандартным» скидкам будет добавлено 10%. Т.е., 10% скидка при быстром принятии решения превращается в 10+10=20%, а 20% «двойная клиентская» в 20+10=30%.



Phoca PDF

Категория: Актуальная информация
Опубликовано: Суббота, 27 августа 2022, 16:56
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 14521

Поясню на примере.

В этом году я опубликовал несколько статей по вопросам, связанным с организацией работы с обращениями граждан, органов и организаций. Разбирали проблемы организации информирования медицинскими организациями органов внутренних дел, предоставления пациентам, их законным представителями и доверенным лицами медицинских документов, их копий и выписок из них, а также выдачи справок и медицинских заключений. Будет ещё одна статья, по вопросам организации предоставления медицинской документации для ознакомления по новым правилам.

Подготовка публикаций у меня нередко указывает на проработку какой-то темы, завязанной на имеющиеся либо планируемые продукты. И, да, в этом году была осуществлена переработка пакета «Работа с обращениями граждан, органов, организаций в медицинской организации (РОГ)» с предоставлением (рассылкой) обновлений, о чём я в последний раз сообщал подробно здесь: «Работа с обращениями по новым правилам. Обновление пакета "Работа с обращениями граждан" по приказу Минздрава 1050н».

Так, вот, на примере пакета «Работа с обращениями граждан, органов, организаций в медицинской организации (РОГ)», изменение условий будет выглядеть следующим образом.

Стандартные условия приобретения (базовая стоимость 9000 рублей):

– с учётом скидки при быстром принятии решения 10%: 8100 рублей,

– для наших клиентов с учётом двойной клиентской скидки 20%: 7200 рублей.

Для наших верных друзей дополнительно –10%:

– с учётом скидки при быстром принятии решения (10+10=) 20%: 7200 рублей,

– для наших клиентов с учётом двойной клиентской скидки (20+10=) 30%: 6300 рублей.

И так будет отныне по всем нашим «коробочным» продуктам, размещённым в Каталоге решений Здрав.Биз, включая отдельно приобретаемые пакеты по обеспечению безопасности медицинской деятельности по направлениям, или комплекты СОПов, пакеты по организации медицинской деятельности, АЭТК и т.д.

Комплексные предложения сюда не входят, ведь они потому и



Phoca PDF

Категория: Актуальная информация
Опубликовано: Суббота, 27 августа 2022, 16:56
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 14521

комплексные, что уже сильно выгодные. Они существуют для облегчения трудов всем причастным, в т.ч. и по сопровождению сделок. Что-то там выкраивать – противоречит смыслу комплексного предложения. Ну а «базовые» пакеты технологий ЭКМП и УКМПО имеют своё специфическое предназначение и особенную ценность, что исключает их участие в каких-либо акциях.

Названия у новой скидки пока нет. Пусть, будет «скидкой лояльности», и хотя мне не нравится в общении с коллегами сваливаться в терминологию маркетинга, более подходящего слова не найти. Вкупе с «двойной клиентской» скидкой и комплексными предложениями целая «программа лояльности» у нас получается. Информацию на страницы продуктов я уже внёс. Единственная сложность заключается в том, чтобы понять из заявки, что мы давно дружим. Поэтому я прошу мне помочь в этом плане – сообщением необходимой для этого информации. Я ещё не решил, нужно ли вносить изменения и в формы заявок, чтобы процесс узнавания проходил мягче и легче. Пока вы можете указывать необходимые сведения в поле «Ваши вопросы» в формах заявок.

О сведениях. Самое простое – оформленная подписка на сайте Здрав.Биз, подтверждение находится легко и быстро по адресу указанной в заявке электронной почты. Тут вообще достаточно сообщить, что являетесь подписчиком сайта, и я это подтверждаю в два клика. Можете подписаться перед отправкой заявки, это безопасно. Рассылками я не докучаю: пара обзорных дайджестов в год, изредка приглашение на образовательное мероприятие или какое-то особо важное сообщение, а рассылка обновлений – только клиентам, приобретавшим обновлённый продукт. Кстати, если Вы уже являетесь нашим клиентом, или пользовались нашими сервисами типа «форм-генераторов», или подписались на обновления сайта, заново подписываться не нужно (если ранее не отписались или не поменяли почту, а если поменяли – сообщите, пожалуйста, прежний адрес). Если же мы с Вами дружим где-то в других местах, из названных выше, прошу лишь указать, где, и какой-то минимум для идентификации (обычно наименование ресурса + ID пользователя).

В завершение, повторяю своё приглашение, коллеги, вступить в группы «Здрав.Биз и ЗдравЭкспертРесурс» вКонтакте, «Организация здравоохранения: проблемы и решения» и «Обсуждаем клинические рекомендации» на Врачи.РФ, Телеграм-канал «Здрав.Биз и ЗдравЭкспертРесурс», а также подписаться на обновления сайта Здрав.Биз. Всё это поможет нам сохранить устойчивость профессиональных связей в мире, становящемся всё более зыбким, подвижным и ненадёжным день ото дня.

---

Обсудить в Телеграм



Phoca PDF

Категория: Актуальная информация
Опубликовано: Суббота, 27 августа 2022, 16:56
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 14521

Обсудить вКонтакте

Каталог решений Здрав.Биз.

---

Всегда ваши, команда Здрав.Биз и Андрей Таевский.



Phoca PDF