

Яна Дехтяр  
Юрий Салан  
Медицинская лаборатория **Synevo**

---



# КОГДА **«КЛИЕНТСКАЯ БОЛЬ»** ГРАНИЧИТ С РЕАЛЬНОЙ.

КАК УЛУЧШИТЬ CUSTOMER JOURNEY РЕБЕНКА  
С РОДИТЕЛЯМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ЛАБОРАТОРИИ

# 94 ЛАБОРАТОРИИ «СИНЭВО» В ЕВРОПЕ



Украина



Польша



Молдова



Сербия



Белорусь



Болгария



Румыния



Германия



Турция



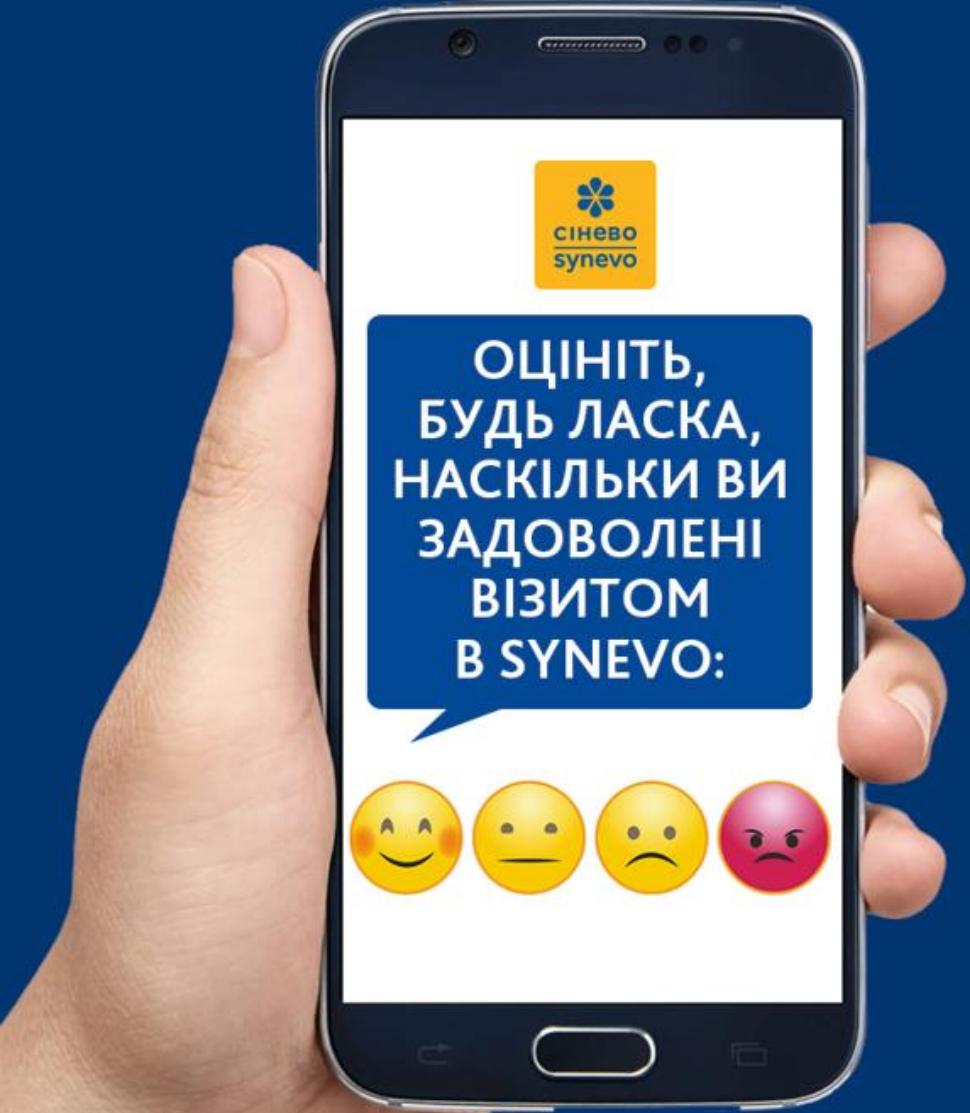
Грузия

**255 + 2400**

ЛАБОРАТОРНЫХ  
ЦЕНТРОВ В УКРАИНЕ

СОТРУДНИКОВ  
«СИНЭВО»





# КАЖДЫЙ ДЕНЬ НАС ОЦЕНИВАЮТ КЛИЕНТЫ

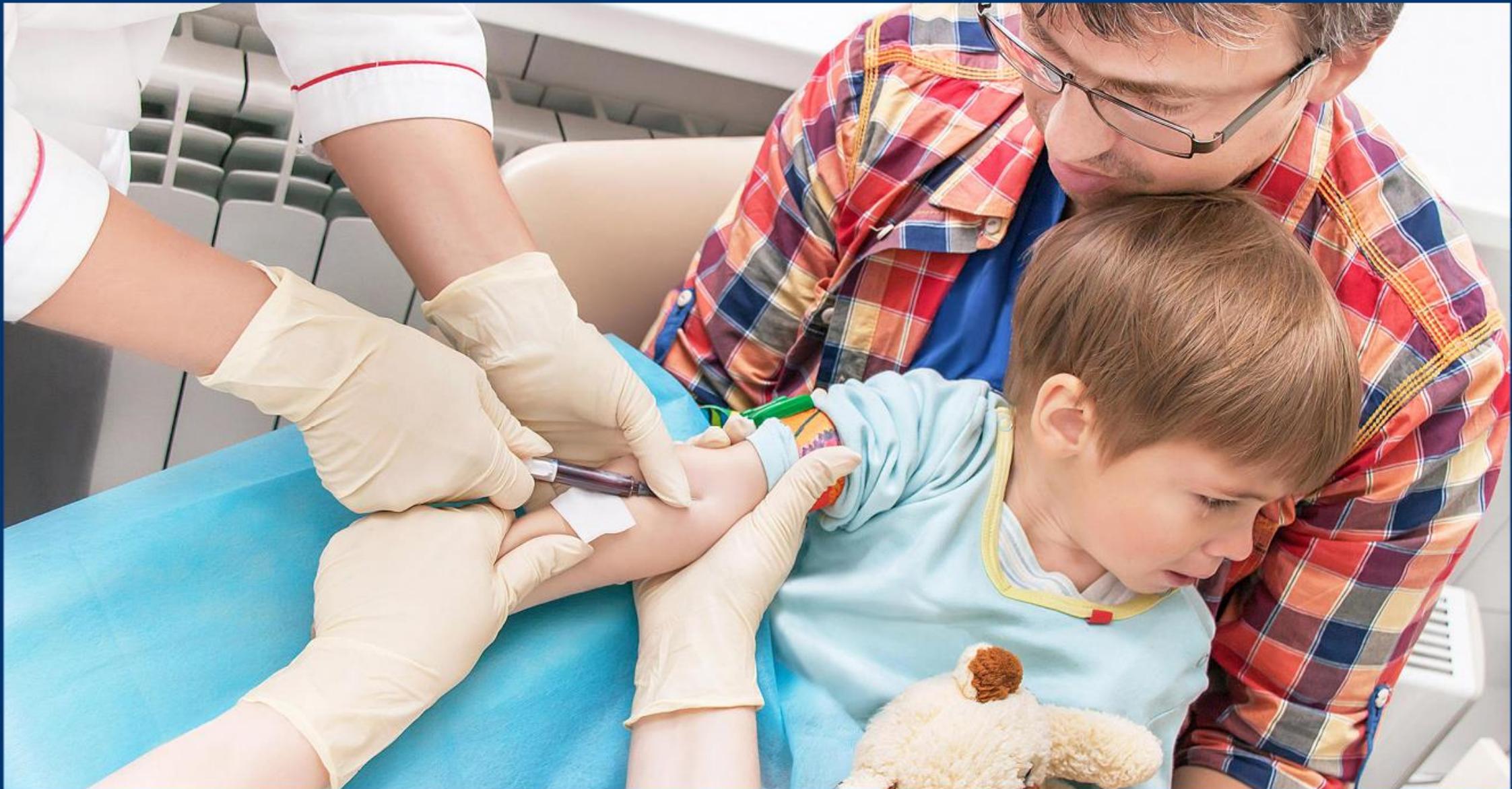
- ✓ **ОЦЕНКИ КЛИЕНТОВ** ПОМОГАЮТ НАМ ФОРМИРОВАТЬ РЕЙТИНГ ЛАБОРАТОРНЫХ ЦЕНТРОВ;
- ✓ МЫ ПРОСИМ КЛИЕНТА **ОСТАВИТЬ КОММЕНТАРИЙ**;
- ✓ ВСЕ КОММЕНТАРИИ **АНАЛИЗИРУЮТСЯ**;
- ✓ ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ ОСНОВНЫЕ **«ТОЧКИ БОЛИ»**.



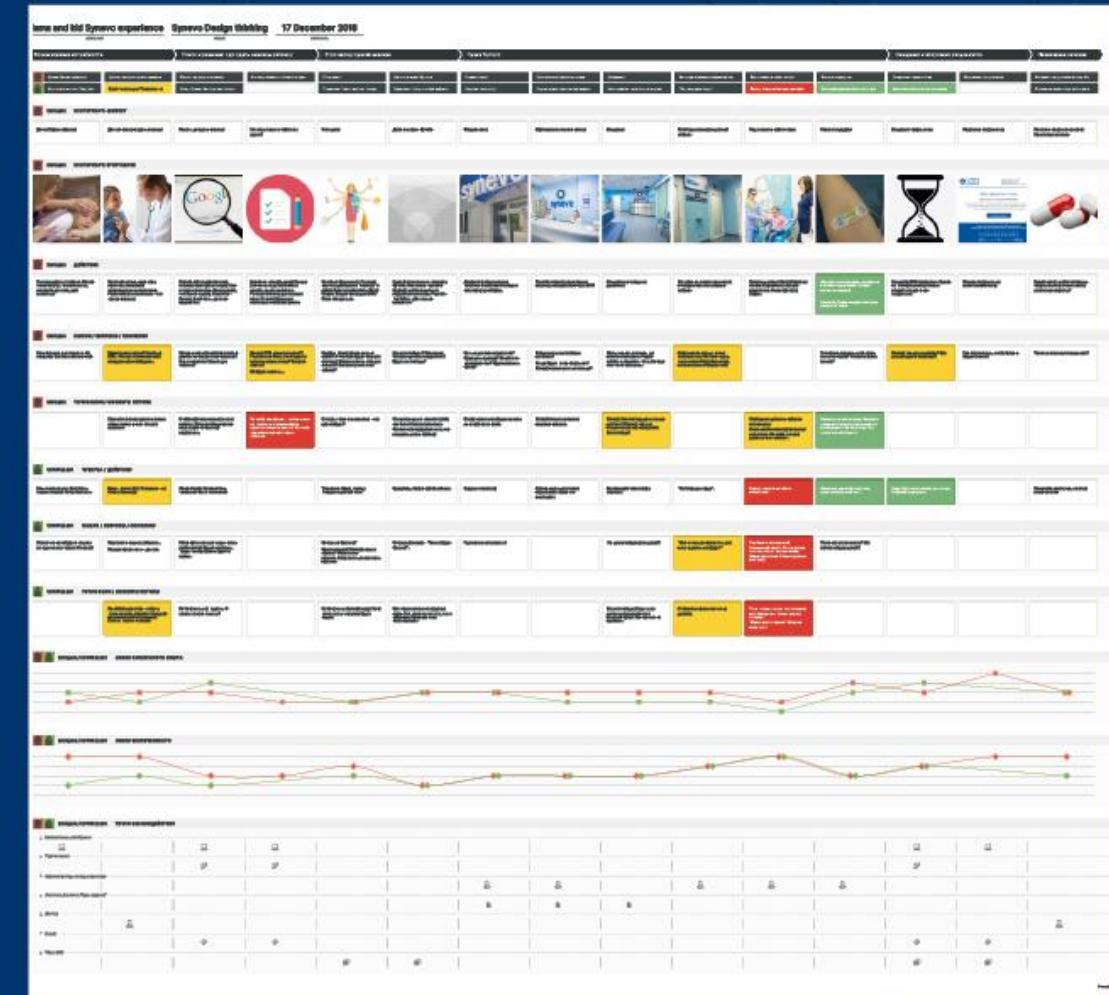




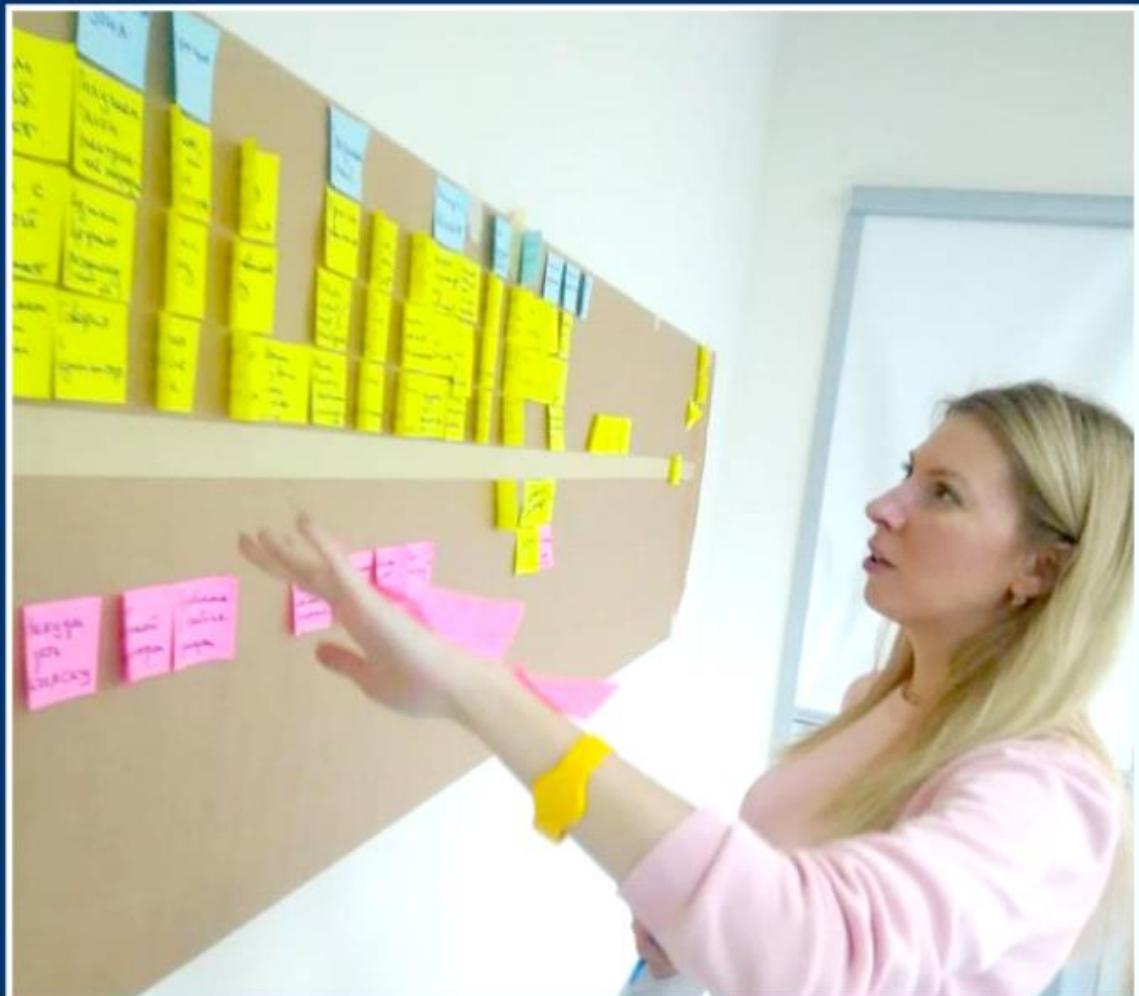
# АНАЛИЗ КРОВИ – СТРЕСС ДЛЯ РЕБЕНКА И РОДИТЕЛЕЙ



# КАК УЛУЧШИТЬ ОПЫТ МАМЫ И РЕБЕНКА В «СИНЭВО» С ПОМОЩЬЮ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ?



# КАК УЛУЧШИТЬ ОПЫТ МАМЫ И РЕБЕНКА В «СИНЭВО» С ПОМОЩЬЮ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ?



# CUSTOMER JOURNEY MAP «AS IS»



A woman with long blonde hair, wearing a white sweater, sits on a bed holding a digital thermometer in one hand and a smartphone in the other. She is looking down at the thermometer with a concerned expression. In the background, a young child with curly brown hair, wearing a pink shirt, lies in bed looking towards the camera. The scene is softly lit, suggesting it's evening.

# ТОЧКА ПУТЕШЕСТВИЯ: ВЕЧЕР ПЕРЕД СДАЧЕЙ АНАЛИЗОВ

**ДОРОГА  
В ЛАБОРАТОРНЫЙ  
ЦЕНТР**



# МАНИПУЛЯЦИИ НАТОЩАК

A photograph showing a dense crowd of people waiting at a subway platform. Many individuals are wearing heavy winter clothing, including dark jackets and various styles of hats like beanies and fur-trimmed caps. The scene is set outdoors, with a green wall and a train visible in the background.

# ТРАНСПОРТ В ЧАС ПИК



ТРЕВОЖНОСТЬ  
МАМЫ ПЕРЕДАЕТСЯ  
РЕБЕНКУ

# ЛАБОРАТОРНЫЙ ЦЕНТР



ожидание...

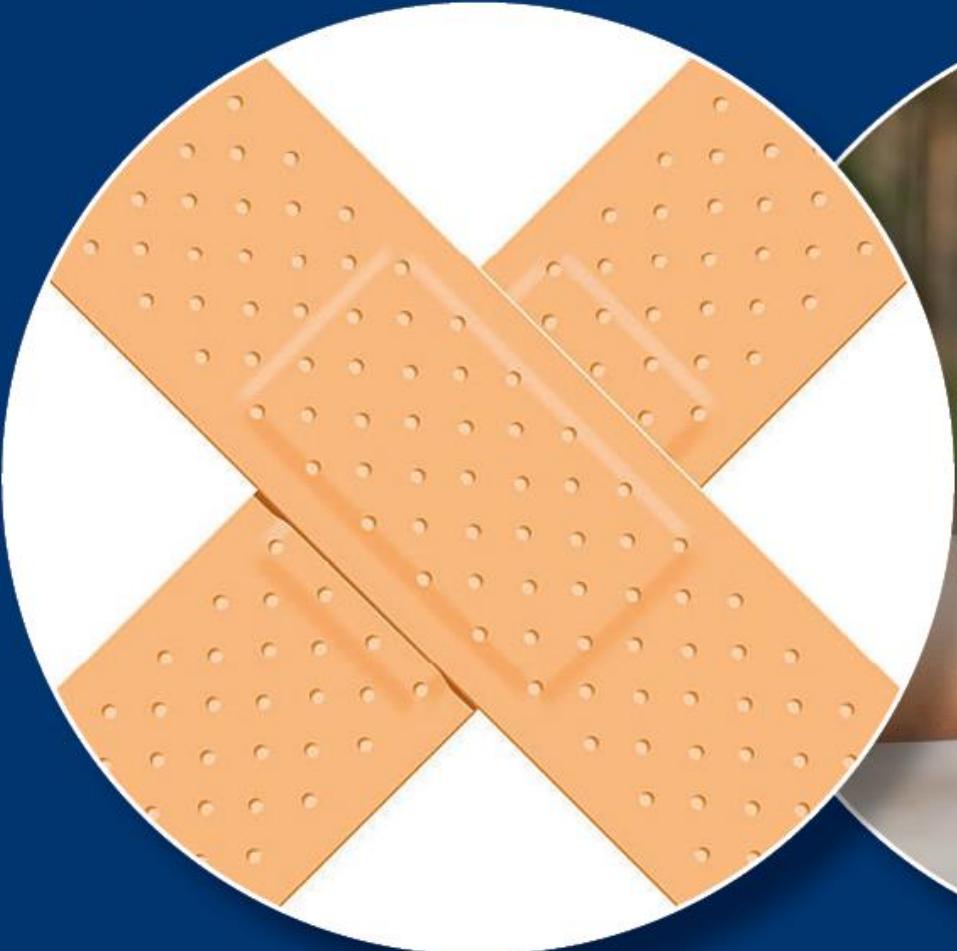


**ДВЕРЬ В  
МАНИПУЛЯЦИОННЫЙ  
КАБИНЕТ**





# ПОСЛЕ МАНИПУЛЯЦИИ



# CUSTOMER JOURNEY MAP «ТО ВЕ»



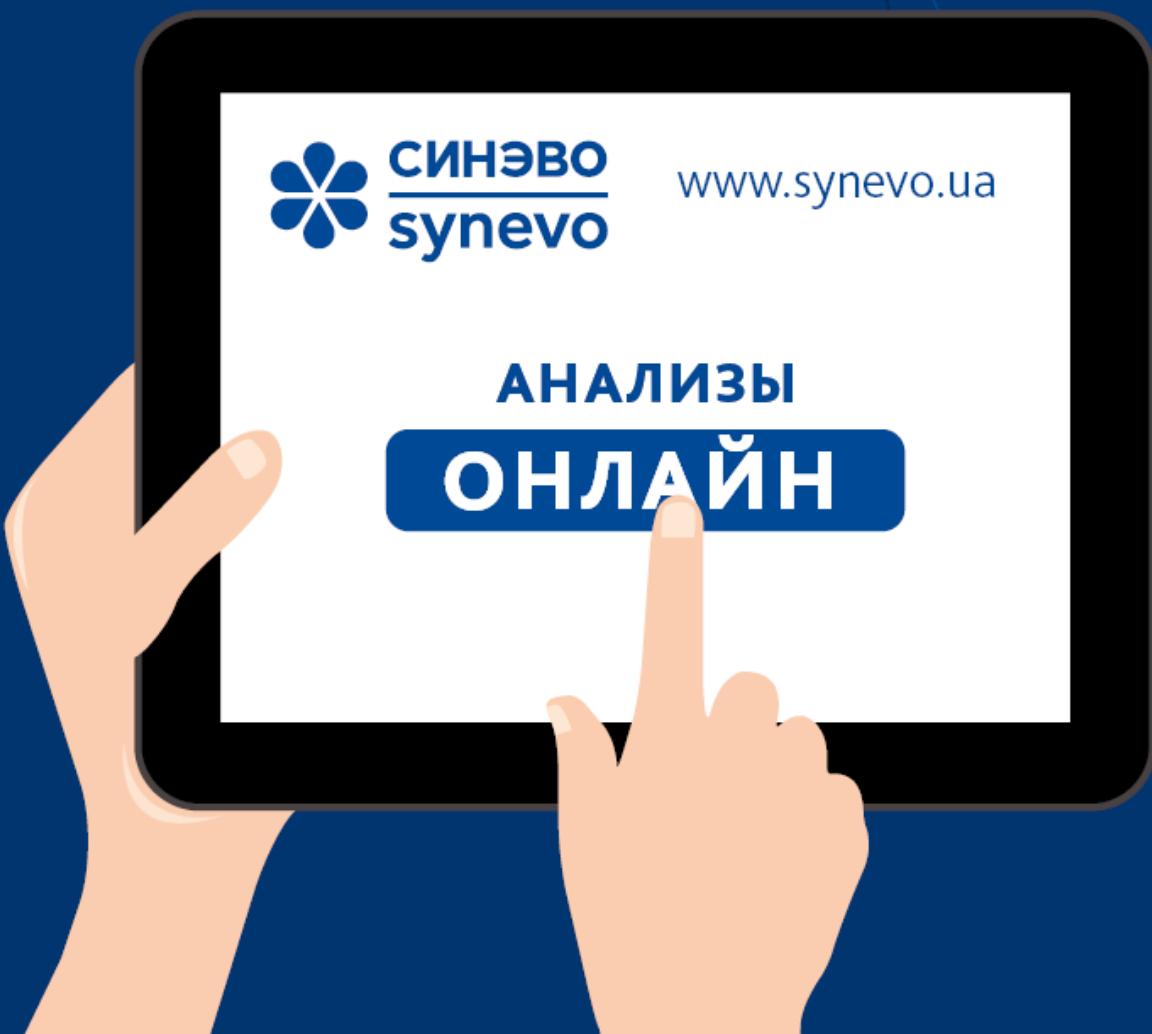
# ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ: КАК ПРЕЗЕНТОВАТЬ РУКОВОДСТВУ КЛИЕНТСКОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ



# CUSTOMER JOURNEY MAP «ТО ВЕ»



# ВЕЧЕР ПЕРЕД СДАЧЕЙ АНАЛИЗОВ. ОНЛАЙН-ЗАКАЗ



# ВЕЧЕР ПЕРЕД СДАЧЕЙ АНАЛИЗОВ. ПОДГОТОВКА



Інструкція до пакету  
**«ГРА У СИНЕВО»**



2019  
лабораторія молочного

# ВЕЧЕР ПЕРЕД СДАЧЕЙ АНАЛИЗОВ. ПОДГОТОВКА



# ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ ПОСЛЕ ТЕСТИРОВАНИЯ ПРОТОТИПА ИГРЫ

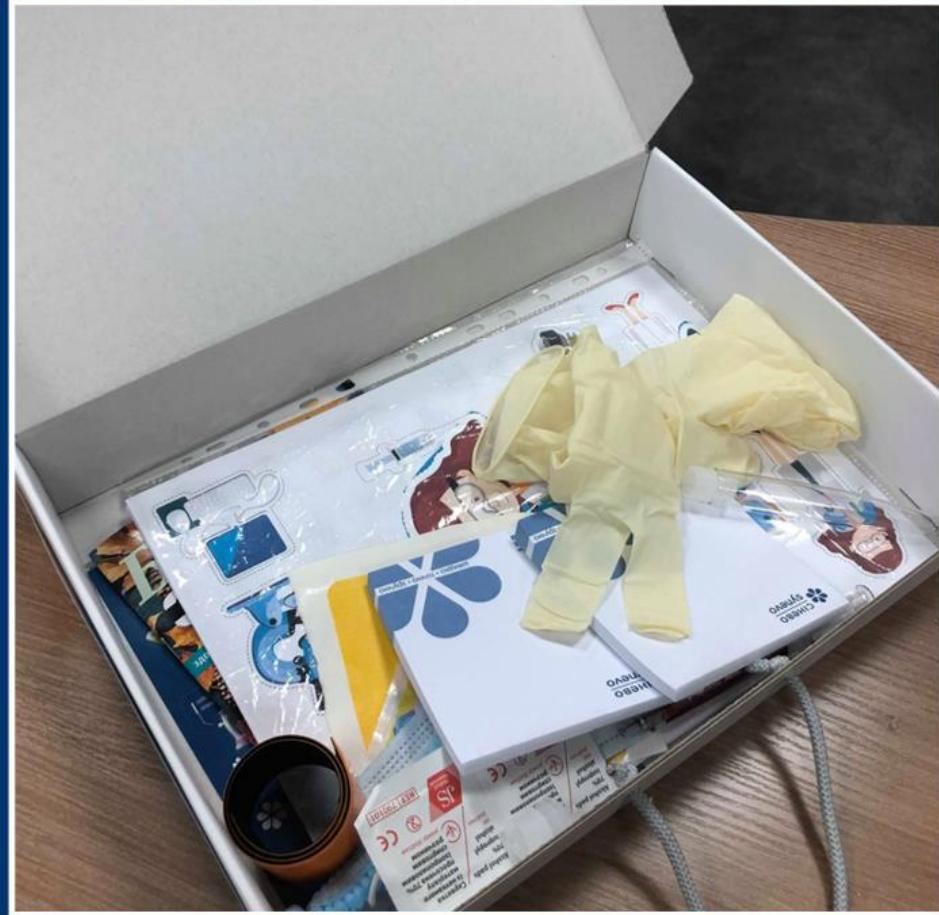
“Була дуже відповідальною. Забір пройшов нормально, трішки були сльози через те що боліло. Але не нервувала бо ляльці також “взяли” аналіз, та заклеїли ручку пластирем. Зраділа цукеркам, магніту та розмальовці. Була з усіма чимною, нікого не боялась.”

“Зайшовши в маніпуляційний кабінет, я намагалась щоразу нагадати послідовність гри, що за чим буде відбуватись, щоб його зосередити і не дати йому впасти в паніку. Це до речі, спрацьовувало”

“Одразу почала переповідати медсестрам як ми вчора проводили забір крові всім звірятам, називаючи по черзі дії, які ми робили: “спочатку накладали ось такий джгут, так? але в нас на ньому намальовано було сонечко, а тут що?...”



# ФИНАЛЬНЫЙ ПРОТОТИП ИГРЫ



# ЛАБОРАТОРНЫЙ ЦЕНТР. ОЖИДАНИЕ



# РОБОТОЧНІ АНАЛІЗИ

КОМАНДА РОБОТІВ СІНЕВО  
ВЖЕ НЕ ЗА ГОРАМИ



# ЛАБОРАТОРНЫЙ ЦЕНТР. МАНИПУЛЯЦИОННЫЙ КАБИНЕТ







ДИАМЕТР  
**ДЕТСКОЙ ИГЛЫ**  
на **30%**  
меньше  
чем взрослой



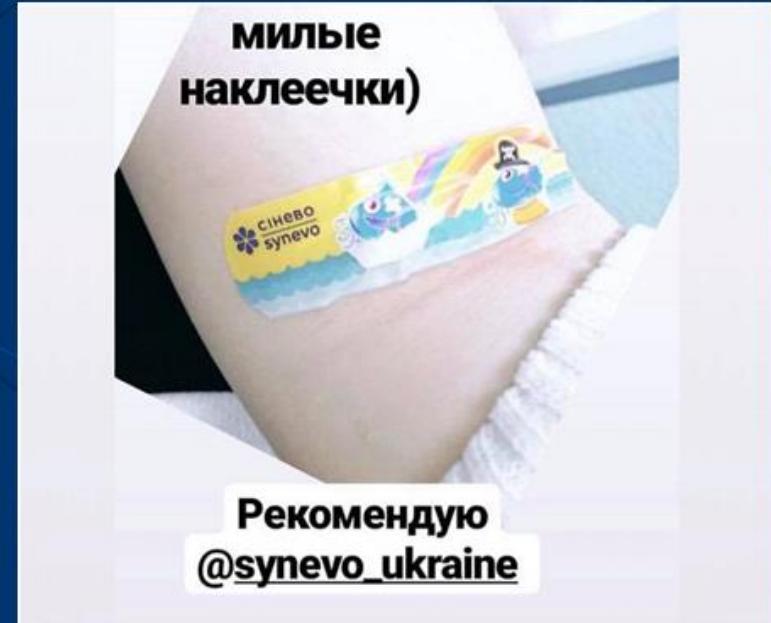
# ПОСЛЕ МАНИПУЛЯЦИИ

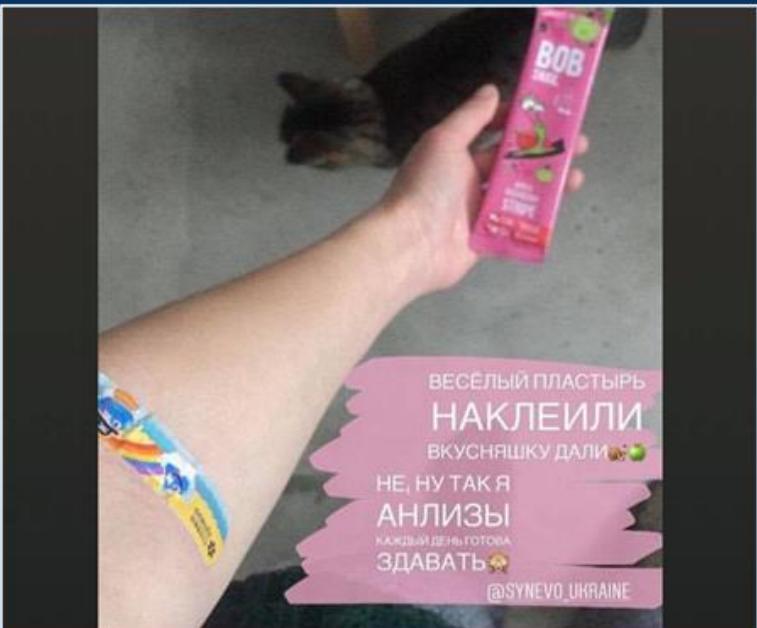




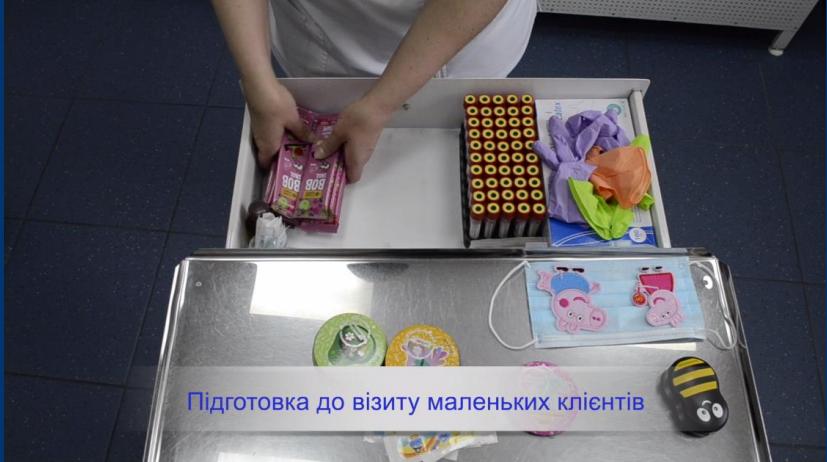
Instagram Войти | Зарегистрироваться

705 отметок "Нравится"  
logvynenko Ви ніколи не хворієте, ніколи не мали жодних вірусів, ніколи вас не турбували страшні інфекції, коли вам здається, що навколо усі мають





# ВИДЕОСТАНДАРТЫ



# ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В SYNEVO!





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**