

# 11 МЕТРИК ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ ДМС



Программа ДМС должна приносить пользу и людям, и бизнесу. Делимся гайдом по ключевым параметрам, которые помогут в аналитике

## Данные, которые предоставляет страховая

### 1 NPS — индекс потребительской лояльности

- Отражает готовность сотрудников рекомендовать страховую программу друзьям
- Помогает зафиксировать общее отношение к программе и вовремя отследить снижение доверия

 75% застрахованных рекомендуют нас коллегам и друзьям. По итогам [независимого исследования MAGRAM MR](#)

### 2 CSAT — уровень удовлетворенности программой ДМС

- Показывает оценку сотрудниками качества сервиса, работы клиник, онлайн-консультаций
- Сигнализирует о проблемах, если уровень удовлетворенности падает. Нередко страховые не замеряют CSAT в разрезе конкретной компании, а показывают усредненные данные по портфелю. Важно запросить отчет по своей организации и уточнить, есть ли у провайдера минимальный таргет по этой метрике

### 3 Utilization rate — уровень использования программы

- Показывает долю сотрудников:
  - обратившихся хотя бы один раз за выбранный период
  - зарегистрировавшихся в мобильном приложении
  - решавших запросы через поддержку
- Позволяет понять, насколько программа востребована

### 4 Частота и структура обращений

- Отражает обобщенное количество обращений, включая повторные, а также список наиболее востребованных профилей врачей и специалистов
- Позволяет выявить наиболее популярные услуги и оптимизировать наполнение программы

### 5 Качество данных в отчетах — пригодность аналитики для принятия решений

- Способствует прозрачности процессов и помогает своевременно выявлять ключевые тренды и точки роста

 Часто страховые ограничиваются обобщенными отчетами — без детализации, выводов и конкретных предложений. Вовлеченный провайдер предоставляет расширенную анонимную аналитику: популярные клиники, профили специалистов, причины обращений — и дополняет ее прикладными рекомендациями для оптимизации программы и повышения удовлетворенности команды

### 6 Работа операторов

- Позволяет оценить следующие метрики:
  - скорость решения запросов в чате и по телефону
  - количество гарантийных писем
  - время согласования услуги
- Обеспечивает возможность управлять программой и позволяет оценить качество сервиса на практике. Можно связывать эти метрики с HR-задачами

## Параметры, которые фиксируют HR внутри компании

### 7 Влияние на заболеваемость

- Используется как индикатор оценки длительности и количества больничных до и после внедрения ДМС
- Дает понимание бизнес-эффективности программы

### 8 Трудозатраты HR на управление контрактом

- Отражает объем рутинной работы по сопровождению обращений и взаимодействию со страховой, включая онбординг и ответы на вопросы о ДМС
- Указывает на недостаточную вовлеченность страховой, если нагрузка HR-специалиста не снижается или непрерывно растет

### 9 Влияние на HR-цели и бизнес-метрики

- Отражает влияние ДМС на удержание и вовлеченность сотрудников, а также на стоимость найма. Измеряется через анонимные опросы команды и сравнение eNPS до и после внедрения страховки
- Помогает встроить ДМС в стратегию работы с персоналом

## Дополнительные параметры

### 10 Наличие вау-кейсов

- Показывает качество сопровождения хронических и долгосрочных заболеваний, а также уровень помощи при организации госпитализаций
- Демонстрирует зрелость и надежность страхового партнера, если уровень поддержки в сложных ситуациях высокий

### 11 Проактивность страховой

- Помогает понять, насколько провайдер заинтересован в партнерстве с клиентом. На основании аналитики оценивайте качество и релевантность предложений по улучшению здоровья коллектива — например, провести вакцинацию, подключить чекапы или дополнительные онлайн-консультации и т. д.
- Способствует повышению реальной ценности программы и снижает нагрузку на HR-команду в части стратегического управления наполнением ДМС, если провайдер вовлечен в сотрудничество

## Узнайте, как онлайн-страховая «Лучи» создает уникальный клиентский опыт

В блоге рассказываем, как мы повышаем NPS, анализируем обратную связь и заботимся о пользователях

Читать

