

Интервью с руководителями клиник

Для Андрея Фролова · Первый круг проверки предложения · 25 октября 2026 года

Цель разговора — выяснить, есть ли у клиники незакрытая задача контроля обращений и готовность оплатить ограниченное решение. Сначала разбираем недавний реальный процесс, затем показываем концепцию. Похвала идеи не считается покупкой.

Первый круг

- Один разговор с представителем Реномеда об эксплуатации уже установленного чата. Не предлагать повторную установку. Учитывать отдельно от новых клиентов.
- Два разговора с руководителями других клиник. Реновация и Эволюция — кандидаты из знакомого проектного контекста; наличие задачи и подходящего собеседника ещё не подтверждено.
- После первых трёх разговоров уточнить непонятные вопросы, затем расширить исследование до десяти независимых новых клиник. Разговор руководителя и администратора одной клиники считать одним покупателем.

Приглашение знакомому руководителю

«Привет! Я готовлю небольшой пилот контроля обращений с сайта и сначала хочу понять, как это устроено у клиник на практике. Готов выделить 25–30 минут на разговор на этой неделе? Без данных пациентов и доступа к кабинетам. Сначала разберём ваш процесс, затем при подходящей задаче покажу концепцию платного пилота. Если текущая система всё решает, это тоже полезный результат».

Приглашение через партнёра

«Привет! Ищу двух владельцев или управляющих клиник для интервью на 25–30 минут о работе с обращениями с сайта. Без пациентских данных и доступа к системам. Сначала хочу изучить текущий процесс; при подходящей задаче предложу платный пилот. Можешь сначала спросить знакомого руководителя, интересен ли ему такой разговор, и познакомить нас с его согласия?»

До звонка

Уточнить роль собеседника и участие в покупке. Записать известные источники обращений и отдельно предположения. По умолчанию вести только заметки; запись разговора обсуждать отдельно. Не просить показывать переписку, диагнозы, телефоны или документы пациентов.

Адресаты не выбраны, приглашения не отправлены. Поиск по названиям трёх клиник в подключённой адресной книге не дал подходящих контактов. Время встречи согласовывается после проверки доступности сторон.

Разговор с руководителем

Первые 20 минут · Текущая работа и подтверждённые эпизоды

Введение и последний пример

«Я изучаю, как клиники контролируют входящие обращения. Мне нужны общая схема и ваши оценки, без сведений о пациентах. Сначала поговорим о текущей работе, затем при подходящей задаче покажу концепцию. У нас около получаса».

- За какой участок вы отвечаете? Как участвуете в выборе и оплате таких решений?
- Вспомните последнее обычное обращение с сайта. Где оно появилось, кто заметил и что сделал дальше? По какому признаку видно выполнение следующего шага?

Маршрут и исключения

- Какие каналы входящих есть? Какой требует больше ручного внимания? Как назначается ответственный и передаётся работа между сменами?
- Какие статусы используете, кто и когда их меняет? Как проверяете незавершённые обращения?
- Когда в последний раз процесс прошёл иначе, чем ожидалось? Как заметили, что пришлось делать и какие последствия известны точно? Если случая не было, так и записать.
- Что уже пробовали исправить? Что сработало? Что в текущей системе достаточно хорошо и менять не нужно?

Объём и способ проверки

- Сколько обращений с выбранного источника бывает за неделю? Это точный отчёт или оценка? Как различаются смены и дни недели?
- Сколько времени уходит на ручную проверку? Попросить диапазон и основание оценки, а не рассчитывать потерянную выручку без данных.
- Какие CRM, медицинская система и телефония уже используются? Какие функции закрывают именно этот маршрут?
- Какие события видны автоматически, какие ставятся вручную? Что означает «отреагировали»: статус, сообщение, звонок или запись?

Приоритет и покупка

- Что важнее этой задачи сейчас? Что уже тратите на её решение? Как проходила последняя похожая покупка?
- Кто согласует бюджет, кто отвечает за сайт и кто будет пользоваться результатом? Есть ли срок решения и причина, по которой менять ничего не станете?

Когда ответ общий, просить недавний пример. Не подсказывать диагноз «теряются заявки». Не выводить число пациентов или прибыль из неизвестных статусов.

Концепция и следующий шаг

Последние 10 минут разговора · Только при подтверждённой задаче

Вернуть услышанное: «Правильно понял: обращение приходит из ..., дальше команда делает ..., а вам трудно проверить ...? Что я упустил?» Исправить описание по ответу.

Короткое описание пилота

«Предлагаю проверить одну форму обратного звонка. Видны сохранение обращения, результат служебного уведомления в Telegram и ручной статус команды в закрытом кабинете. Уведомление содержит служебный ID и ссылку, без телефона. Сначала проверяем вымышленные обращения. Отдельно согласуем работу с реальными данными. Персональные роли и напоминания в первый пилот не входят».

- Какую конкретную задачу это закрывает? Что уже есть в вашей системе? Что лишнее?
- Что должно произойти за неделю наблюдения, чтобы вы сочли проверку полезной? Какими событиями это подтвердим?

При подходящем составе: «Предлагаемая стоимость — 120 000 Р, срок 10–14 рабочих дней, включая семь календарных дней наблюдения; оплата 60 000 Р перед стартом и 60 000 Р после приёмки и отчёта. Окончательные условия зависят от технической оценки до договора».

- Как вы оцените такие условия относительно задачи? Что нужно уточнить? Кто принимает решение и когда сможет дать ответ по конкретному предложению?
- Готовы назначить разговор с администратором и техническим контактом? Зафиксировать имя ответственного, действие и дату. Не считать обещание «посмотреть» оплатой.

Разговор с администратором на 10–15 минут

Объяснить: проверяем удобство процесса, а не оцениваем сотрудника. Попросить рассказать об обычном обращении без сведений о пациенте.

- Что проверяете в начале смены? Где видны незавершённые обращения и как понимаете, что нужно сделать именно вам?
- Какие действия делали по последнему обращению? Когда меняли статус? Что происходит, если поставить отметку некогда?
- Как передаёте работу следующей смене? Когда приходилось искать или пересылать обращение? Какие уведомления мешают?
- Что делаете при сбое? Как будет использоваться кабинет, если Telegram недоступен? Какой шаг нового процесса окажется лишним?

В пилоте статус отражает ручное решение команды. Время до статуса не равно времени первого фактического ответа. Если объяснения руководителя и администратора расходятся, сохранить оба и уточнить маршрут.

Карточка результата интервью

Заполнять после каждого разговора. «Неизвестно» сохранять отдельным ответом. Оценку собеседника не превращать в измеренный факт. Пустые поля предназначены для заметок о процессе.

Поле	Запись
Клиника и собеседник	Организация, дата, роль, новый клиент или существующий проект.
Маршрут	Источник → место регистрации → действие команды → подтверждение → исключение.
Конкретный эпизод	Когда произошёл; что известно; что только предполагается.
Объём и ручная работа	Значение или диапазон, период, источник оценки, минуты сотрудников.
Текущая система	Что уже закрывает задачу; какой пробел остаётся; можно ли настроить имеющееся.
Проверка результата	Автоматические события, ручные отметки, критерии и ограничения.
Решение и сроки	Владелец процесса, согласующий бюджет, технический контакт, дата решения.
Реакция на условия	Полезное, лишнее, возражение, реакция на 120 000 Р и предложенный срок.
Следующее действие	Кто делает что, к какой дате, согласован ли дальнейший контакт.

Уровень обязательства

- 0 — вежливый интерес без следующего действия.
- 1 — конкретная незакрытая задача подтверждена рассказом, но интерес к нашему решению ещё не проверен.
- 2 — назначено следующее действие с участием администратора или технического контакта.
- 3 — точное платное предложение рассматривается; известны принимающий решение и дата ответа.
- 4 — уполномоченный человек принял условия пилота. Полученную оплату фиксировать отдельно от договора и обещания.

Краткий итог

Подтверждённый факт: _____

Гипотеза: _____

Пробел в данных: _____

Следующее действие и дата: _____

Отбор пилота и решение о продолжении

Обязательные условия до запуска

- Есть конкретная задача одного источника, добавленная ценность сверх текущей системы, владелец процесса и участник решения о бюджете.
- Зафиксированы поля, доступ, размещение, правила данных, критерии, прежний маршрут при сбое и доступный исполнитель.
- Восстановлена актуальная версия основы; смета и адаптер формы проверены на учебном контуре. Условия договора и оплата согласованы отдельно.

Приоритет между подходящими клиниками

По каждому признаку поставить 0, 1 или 2: конкретность эпизода; приоритет задачи; измеримость; простота интеграции; участие команды; готовность принять решение по платному предложению. Максимум — 12. Ориентир 9–12 помогает выбрать, кому делать предложение первым. Баллы не заменяют обязательные условия и оплату.

Выбрать до трёх кандидатов с похожим маршрутом. Запускать один пилот за раз до проверки трудозатрат и доступа к исполнителю. Отдельный эксплуатационный разговор Реномеда не считать новым покупателем.

После десяти новых клиник

- Если одна задача повторяется хотя бы у четырёх, три подходят по условиям и два согласовали следующее действие — подготовить до трёх ограниченных предложений. Это внутренний ориентир, а не оценка рынка.
- Если задача уже решается CRM — проверить настройку и регламент. Если нет конкретных эпизодов или приоритета — пересмотреть проблему либо сегмент.
- После трёх релевантных предложений без оплаты разобрать причины отказа. Если предложения ещё не сделаны, отсутствие оплат не доказывает отказ рынка.

Технические и финансовые ограничения

Документация чата новее локальных копий. Готового адаптера обратного звонка и полной регистрации передачи входящего уведомления не подтверждено. Защиту повтора по ID и режим уведомлений без контактов нужно реализовать либо подтвердить до запуска.

120 000 Р — гипотеза цены. Внутренняя оценка до 42 командных часов: около 14 часов Андрея и 28 часов исполнителя. При росте прогноза до договора сузить объём или пересогласовать цену. Внутренний перерасход не разрешает доплату клиенту.

Командный логин не доказывает действия конкретного сотрудника. При сбое Telegram кабинет остаётся ручным способом контроля; отдельного резервного канала и круглосуточного мониторинга в предложении нет. Публикацию кейса согласовывать отдельно.