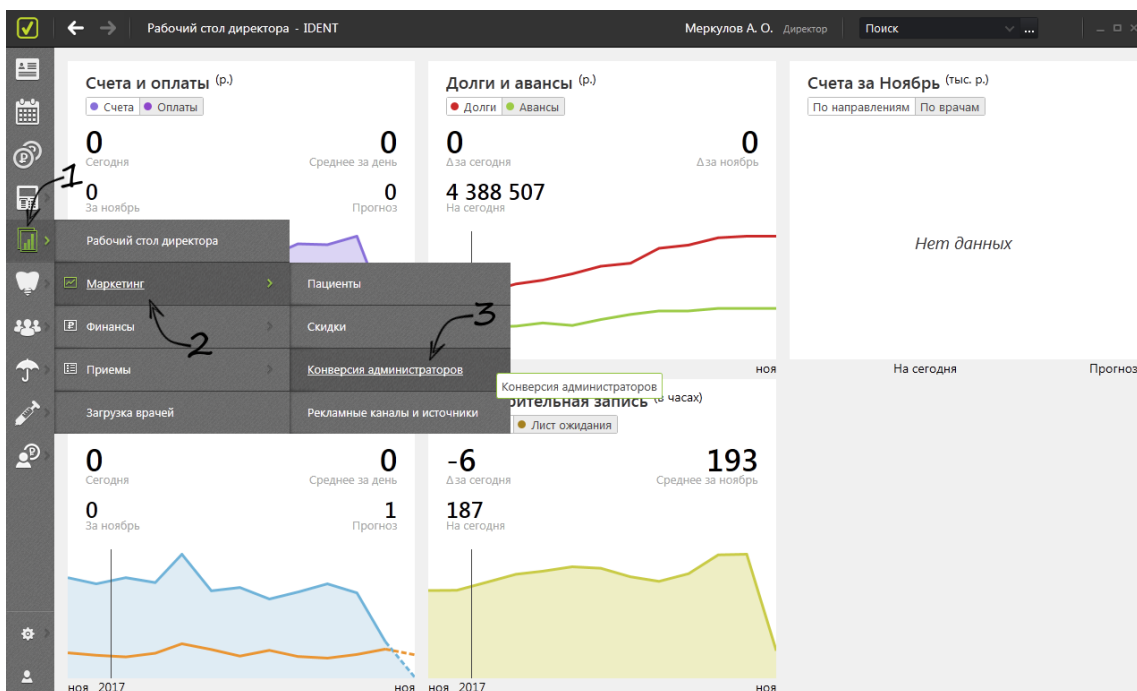


Конверсия администраторов

Последнее изменение 07/07/2022 12:14 pm MSK

Отчет «Конверсия администраторов» помогает сделать выводы о том, насколько хорошо работают администраторы клиники, индивидуально и все вместе, понимать, не теряете ли вы пациентов на этапе их общения с администраторами.

Чтобы перейти к анализу работы администраторов, нажмите «Отчеты» (1) → «Маркетинг» (2) → «Конверсия администраторов» (3).



Следить за количеством записей на прием

Процесс «отсеивания» клиентов в ходе общения с администраторами неизбежен, но важно следить за тем, чтобы процент записи на прием был стабилен и рос.

Вы можете выбрать временной интервал (1) и **один из двух возможных видов отчета** (2):

- **«Без группировки»** — так вы увидите все звонки, заявки и занесенные в программу вручную диалоги с пациентами, не сгруппированные по обращениям. В этом режиме будут видны все пропущенные звонки и необработанные заявки.
- **«По обращениям»** — так все звонки, заявки и сообщения от одного клиента в течение дня будут соединены в единое обращение. Если человек звонил вам несколько раз (в том числе, с разных номеров), или оставил заявку, а администратор ему перезванивал, или написал во «ВКонтакте», а потом позвонил, в этом виде отчета обращение пациента будет

учитываться один раз.

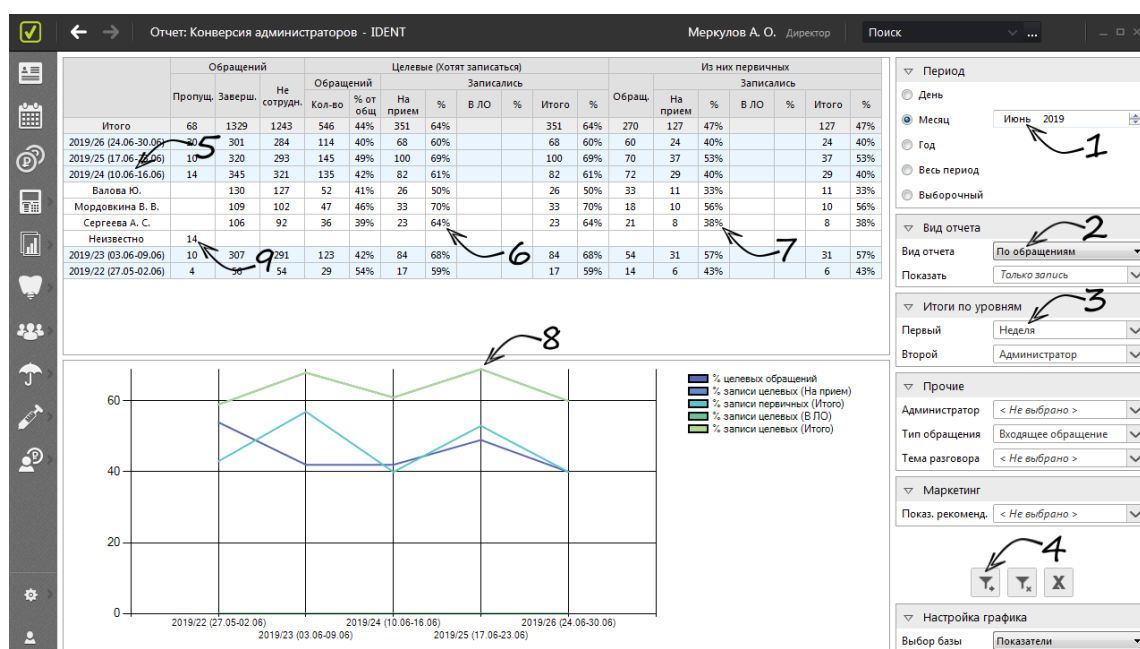
Обращениями в программе IDENT считаются и звонки, и заявки с сайтов и лендингов, и сообщения в социальных сетях, и общение потенциального клиента с администратором на ресепшене. Если в течение дня человек и позвонил, и написал вам, или позвонил несколько раз, или он оставил заявку, а вы ему перезвонили, — все это в каждом случае будет считаться одним обращением. *Одним днем считается отрезок времени от 00:00 до 23:59.*

По умолчанию на первом уровне отображения итогов стоит «Неделя», на втором — «Администратор» (3), вы можете ничего не менять и сразу применить фильтр (4).

Щелкнув в появившейся таблице по строке с интересующей вас неделей два раза левой кнопкой мыши (5) (либо правой кнопкой → «Детализировать»), **вы увидите информацию по каждому администратору и сможете оценить успешность их работы:** процент записавшихся на прием (или в лист ожидания) от целевых обращений (6) (те, кто изначально хотел записаться), а также отдельно — процент записавшихся на прием и в лист ожидания от всех первичных обращений (7). Сравните эти данные. **Важно, чтобы работа с новыми пациентами была у администраторов не менее эффективной, чем с теми, кто лечится в клинике давно.**

На графике под таблицей (8) вы увидите динамику работы команды администраторов — где был рост конверсии в запись на прием, а где наблюдается падение.

Обратите внимание, что пропущенные звонки и необработанные заявки попадают в «Неизвестно» (9).



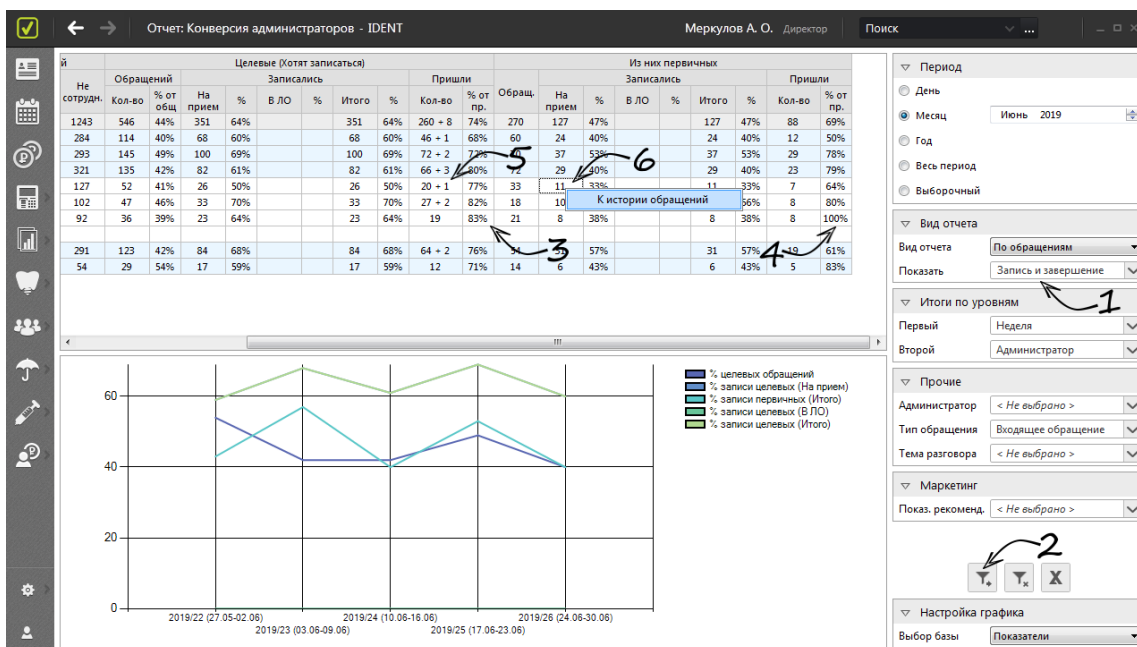
Следить за тем, чтобы записавшиеся пациенты приходили

Чтобы проверять, не записывают ли администраторы всех подряд, даже тех, кто не собирается приходить, удобно смотреть статистику по состоявшимся приемам. Это поможет не ошибиться в оценке работы сотрудников. У кого-то из администраторов могут быть высокие показатели по записи и при этом большой процент отказов от приема. У другого — маленькая конверсия в запись, но из записавшихся почти все приходят. Первому нужно подробно разбираться с руководителем свои ошибки в общении с пациентами, а второму — качество превращать в количество.

Добавьте фильтр «Показать» — «Запись и завершение» (1) и примените фильтр (2). Вы увидите процент пришедших из числа записавшихся на прием — как целевых пациентов (3), так и первичных (4).

Когда вы выбираете «Показать» — «Запись и завершение», количество пациентов в столбце «Пришли» может отображаться со знаком «+» (5) — например, «11 + 1», «6 + 2» и так далее. Значит у части людей еще есть предстоящие приемы.

Если вас не устроит процент пришедших первичных пациентов (например, он меньше 50%, или у одного из администраторов результат заметно хуже, чем у других), вы можете прослушать разговоры или прочитать переписку администраторов с этими пациентами в соцсетях. Для этого нажмите на любой ячейке с количеством обращений по интересующему вас администратору правой кнопкой мыши (6) и перейдите в отчет «История обращений».



В открывшемся отчете автоматически будут выведено общение именно этого администратора с пациентами (1). В столбце, расположенном за столбцом «Комментарий», вы найдете аудиозаписи разговоров (2) и сохраненные диалоги (3) и сможете выявить и исправить ошибки в работе сотрудника.

Отчет: История обращений - IDENT Меркулов А. О. Директор Поиск

Дата	Входящий	Исходящий	Кто	Тема разговора	Комментарий	Дата	Врач	
2018 Декабрь							21	9 (43%)
30.12.2018 19:57	+7 (957) 885-08-18 Михеев Г.		Пациент Хочет записаться	Терапия		07.02.2019 12:30	Иванова Е. В.	
30.12.2018 19:52	+7 (911) 623-57-42 Дамир		Пациент Хочет записаться	Детская стоматология				
30.12.2018 17:17	+7 (985) 152-25-16 Агаджанян Е. В.		Пациент Хочет записаться	Хирургия		04.01.2019 13:00	Столяров И. П.	
30.12.2018 15:57	+7 (900) 323-00-12 Смирнов Н. Н.		Пациент Хочет записаться	Хирургия		04.01.2019 12:30	Столяров И. П.	
30.12.2018 15:39	+7 (921) 657-85-78 Элеонора		Пациент Хочет записаться	Терапия				
30.12.2018 15:17	+7 (945) 120-57-08 Романович С.		Пациент Хочет записаться	Детская стоматология				
30.12.2018 15:01	+7 (952) 182-23-83 Ярослав		Пациент Хочет записаться	Терапия				
30.12.2018 14:24	Вконтакте +7 (812) 247-38-07 Анжелика		Пациент Хочет записаться	Ортопедия				
30.12.2018 14:24		+7 (812) 247-38-07 Анжелика	Пациент Хочет записаться	Ортопедия				
30.12.2018 14:23	Вконтакте +7 (812) 247-38-07 Анжелика		Пациент Хочет записаться	Ортопедия				
30.12.2018 13:25	+7 (905) 541-67-50 Рада		Пациент Хочет записаться	Терапия				
30.12.2018 11:37	+7 (921) 131-46-65		Пациент Хочет записаться	Хирургия				
30.12.2018 04:43	+7 (958) 361-80-80		Пациент Хочет записаться	Терапия	записан на завтра (сломался протез)			
27.12.2018 17:41	+7 (951) 173-03-46 Глухов С. А.		Пациент Хочет записаться	Хирургия	острая боль, когда предложила лист ожидания скинул трубку	Отменен 28.12.2018	Васильева Е. В.	
27.12.2018 15:55	+7 (940) 725-26-38 Кузина Е. В.		Пациент Хочет записаться	Терапия	была инкассация, трубку взять не смогла			
27.12.2018 09:17	+7 (928) 546-26-64 Румянцева А. А.		Пациент Хочет записаться	Детская стоматология		27.12.2018 19:00	Рудит Ю. Ф.	
26.12.2018 19:35	+7 (911) 167-38-85 Прохор		Пациент Хочет записаться	Ортопедия				
26.12.2018	+7 (911) 830-13-45		Пациент	Терапия				

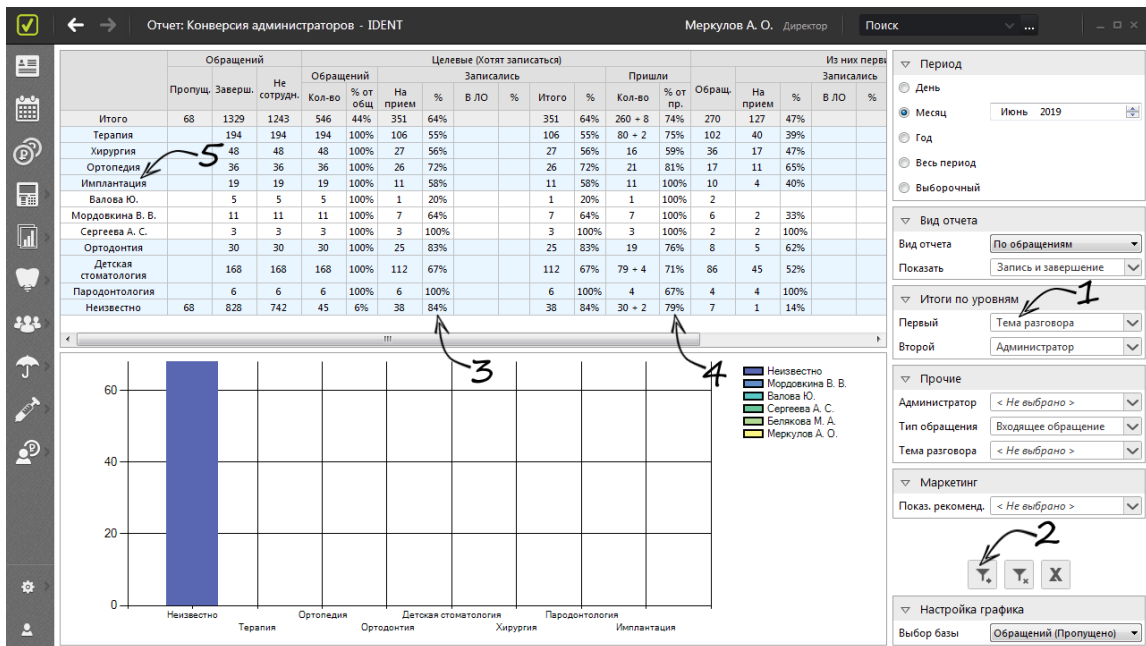
Интервал: День, Месяц, Год, Весь период, Выборочный. От: 24.12.2018, До: 30.12.2018. Вид отчета: По обращениям. Показать: < Не выбрано >. Итого: Первый уровень: Месяц, Второй уровень: Нет. Прочие: Тип обращения: Входящее обращение, Кто, тип: Пациент, Хочет записа..., Тема разговора: < Не выбрано >, Успешность: Обработанные обрац..., Сотрудник: Рубан Е. Контакт: Кто: [Поиск] X

Следить за конверсией по направлениям работы клиники

Если на первом уровне отображения итогов поставить «Тема разговора», а на втором — «Администратор» (1) и применить фильтр (2), вы увидите, какой процент пациентов (3) записался на прием после разговора с администратором по каждому направлению работы клиники, и какой процент из этих записавшихся пришел к вам (4).

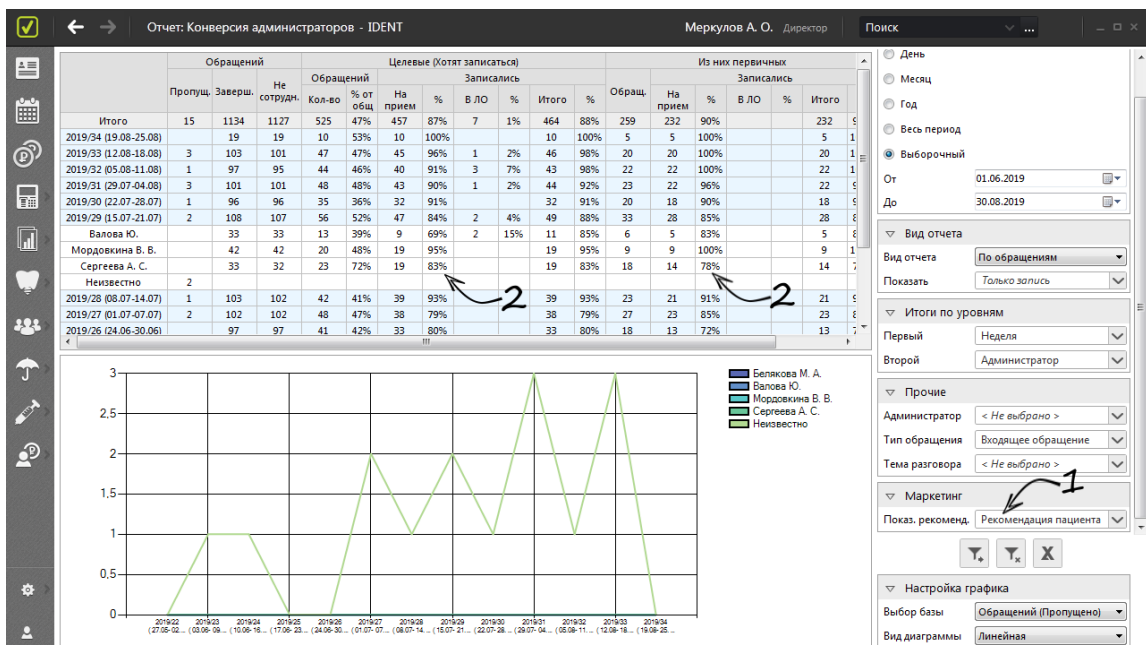
Особенно интересно следить за записью на прием по стратегически важным направлениям работы клиники, например, по имплантологии. Чтобы увидеть конверсию каждого администратора по теме «Имплантация», двойным щелчком левой кнопки мыши (или правой кнопкой → «Детализировать») раскройте эту строку (5).

Важно, чтобы у всех администраторов были отличные знания по всем направлениям работы клиники, а, значит, примерно равная конверсия. Если вас не устраивает подкованность администраторов по той или иной тематике, вы можете перейти в «Историю обращений» (правой кнопкой мыши на ячейке с количеством обращений по интересующему вас администратору) и прослушать разговоры.



Смотреть, как администраторы работают с пришедшими по рекомендации других пациентов

Те, кто пришел в клинику по рекомендации врача, как правило, остаются у вас на лечение, независимо от того, какое впечатление на них произвело общение с администратором. А вот тех, кто пришел по рекомендации других пациентов (1), можно рассматривать в «Конверсии администраторов», проверяя — все ли 100% записываются (2), или некоторые при разговоре с вашими сотрудниками «отсеиваются».



Связанные статьи