

# Онлайн-запись

Последнее изменение 24/05/2022 11:39 am MSK

Чтобы оставаться конкурентоспособным в современном мире, недостаточно просто сделать сайт с формой обратной связи, в которой клиенты смогут оставить свое имя и телефон, — необходимо обрабатывать заявки пациентов менее чем за 5 минут. Кроме того, размещение рекламы в интернете должно вести на качественные посадочные страницы, заявки с которых также необходимо максимально быстро обрабатывать.

Если же бюджет на SEO ограничен, то в последние годы стало очень выгодно размещаться на сайтах профильных медицинских агрегаторов, которые занимают первые строчки в поисковиках по медицинским запросам. Но просто информации о вас и контактных данных недостаточно — все эти сайты ставят клинику выше в своем каталоге при наличии работающей интеграции по отправке свободных интервалов в расписании у врачей этой клиники.

**Все задачи, связанные с онлайн-записью, относятся к одному из двух видов интеграции: отправка свободных интервалов расписания, получение заявок.**

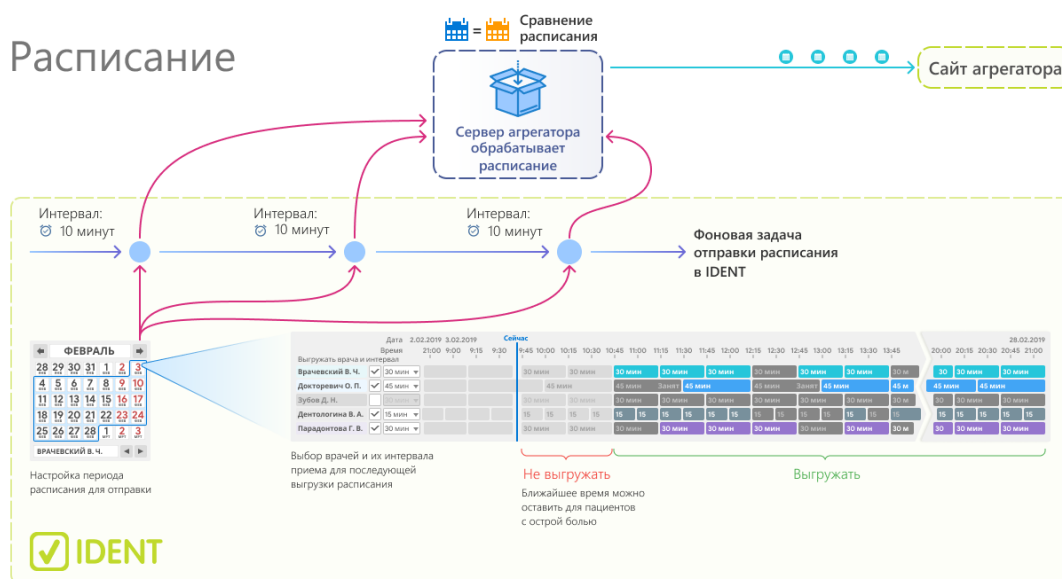
## Как работает выгрузка расписания из IDENT

**В случае с выгрузкой расписания мы не забираем, а отправляем данные — фоновой задачей с интервалом в 10 минут.** В зависимости от сервиса мы в рамках этой задачи можем отправлять либо только свободные интервалы для записи (и пациенты будут видеть только их), либо как занятые, так и свободные интервалы (тогда пациенты будут видеть все время работы врача и уже в нем свободные места).

Интервал отправки расписания можно изменить, но если его уменьшить, возрастет нагрузка на сеть и базу данных, а если увеличить, возможны накладки в виде записи пациентов на уже занятое время.

## Параметры для настройки:

- **На сколько дней вперед выгрузить расписание?** Сегодня + еще столько дней, сколько указано в параметре. По умолчанию — 30 дней. В идеале это должно быть столько дней, на сколько вперед вы точно знаете свое расписание, но у некоторых сервисов это фиксированное количество дней (например, у НаПоправку — сегодня + 32 = 33).
- **Всех ли врачей выгрузить?** Например, вы можете исключить из списка для выгрузки расписание врачей, которые и так очень загружены. Это делается с помощью кнопки «Правила выгрузки расписания» («Настройки» → «Интеграции» → «Внешние сервисы» → «Настройка интеграций»). Через нее же задается длина выгружаемых свободных интервалов в расписании.
- **Сколько часов вперед (только сегодня) не выгружать?** По нашему опыту оптимальное значение здесь — 2 часа. Во-первых, это может быть такое «дежурное время» для пациентов с острой болью. Во-вторых, так учитываются и возможные задержки в работе сервиса или вашего администратора. Но если вы уверены в высокой скорости обработки заявок, можете уменьшить значение этого параметра.



### Требования к сервисам по получению заявок

Заявка — это односторонний запрос на запись, и если в запросах с лендингов обычно известны только номер и имя пациента, то с агрегатора может прийти и желаемое время и врач, к которому хочет записаться пациент.

- У сервиса, с которого мы получаем заявки, должно быть **свое хранилище и возможность получения заявок за выбранный период.**
- Также для анализа рекламы у каждой заявки должны быть поля **UTM-меток и http-referrer.**

## Как работает получение заявок в IDENT

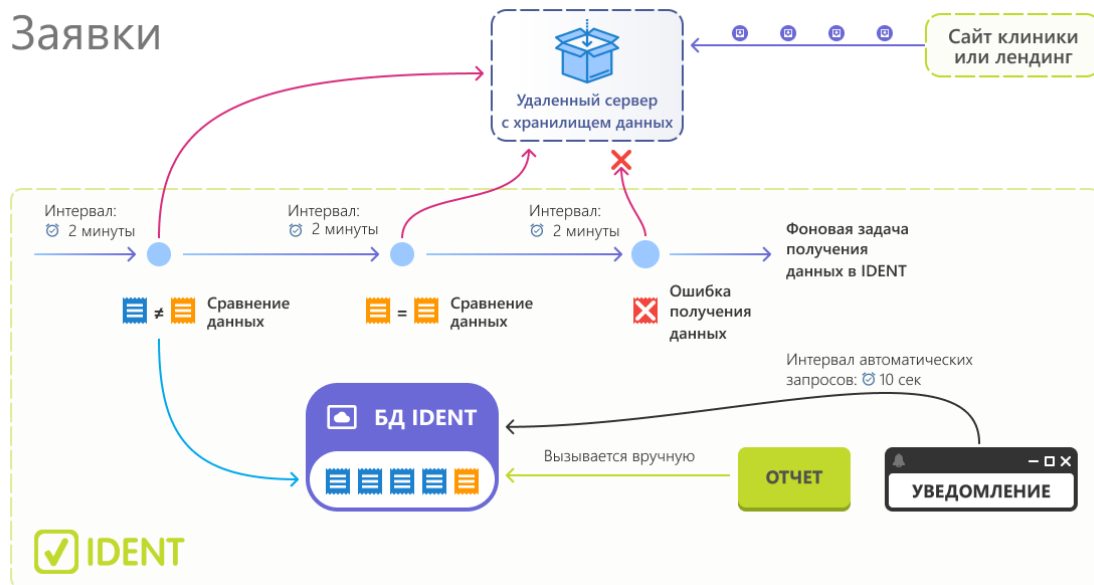
Сначала все заявки с сайтов и сервисов с помощью фоновой задачи загружаются в базу данных IDENT. После этого у администраторов (с интервалом обновления уведомлений по умолчанию 10 секунд) они отобразятся в виде уведомлений, чтобы оперативно их обрабатывать.

В отчетах по маркетингу заявки также загружаются сразу из базы данных IDENT, дополнительных обращений к сервисам не происходит.

Получение заявок синхронизирует задача, повторяющаяся с интервалом в 2 минуты. Интервал 2 минуты — это оптимальный вариант, при котором заявки успеют загрузиться даже при не очень хорошем соединении с интернетом. Уменьшать интервал до 1 минуты можно только при идеальном интернет-соединении.

### Подробности фоновой задачи

Фоновая задача загружает данные за период, который начинается с 00:00 часов даты последней загруженной в прошлый раз заявки до 2200 часа.



### С кем мы интегрируемся?

Расписание отправляется на 4 агрегатора — **НаПоправку**, **ПроДокторов**, **СберЗдоровье** (ранее DocDoc), **32top**.

### Заявки можно собирать:

- **С сайта клиники или, например, страницы ВКонтакте с помощью решения от UIS.** Особенно удобно, если вы уже используете телефонию UIS — вам не потребуется организовывать свое хранилище для заявок, а включить получение заявок можно одной галочкой в личном кабинете UIS. Заявки будут поступать сразу в IDENT, а вы будете получать уведомления о

них. О том, как включить сбор заявок, читайте [здесь](#).

- **С лендингов на основе Flexbe** — можно настроить, какие поля будут приходиться. Мы работаем с Flexbe, так как этот конструктор лендингов сохраняет у себя заявки и дает возможность их получения за выбранный период. Другой популярный конструктор лендингов Tilda таких возможностей пока не предоставляет.
- **С агрегатора НаПоправку** — заявки будут приходиться сразу с фамилией врача, к которому пациент хочет записаться, и с желаемым временем для записи.
- **С агрегатора 32top** — заявки будут приходиться с фамилией врача и временем начала приема.

Что касается других агрегаторов, то они просто звонят в клинику роботами и диктуют детали заявки по телефону. Либо они сразу соединяют с администратором, но через переадресацию, что не позволяет определить, какой именно пациент вам звонит, приходится искать его карточку вручную. На данный момент никаких предпосылок к улучшению этой ситуации нет.

О том, как настроить интеграцию с UIS, Flexbe, НаПоправку, ПроДокторов, СберЗдоровье (ранее DocDoc) и 32top, читайте [здесь](#).

Если вы пользуетесь сервисами, которые могут предоставлять заявки только через callback или хотите сделать забор заявок со своего сайта, то вам необходимо реализовать описанные выше требования самостоятельно. Подробные технические требования смотрите [здесь](#).

