

Возможности модуля CRM

Последнее изменение 13/10/2021 4:14 pm MSK

Самое важное в стоматологии — обеспечивать качественный сервис, постоянно работать над лояльностью пациентов.

Задачи врачей и администраторов при коммуникации с пациентами

Есть то, за что отвечают врачи, — **пациенту должно быть комфортно и безопасно во время медицинских процедур и все понятно относительно его лечения**. Общение с врачом должно вызывать доверие. То, что пациент (обоснованно или нет) может принять за навязывание услуг, как снежный ком влечет за собой множество отрицательных последствий: вы рискуете потерять не только этого пациента, но и всех его родных, друзей и знакомых.

Другая часть клиентского сервиса — забота о времени каждого пациента, внимание к его пожеланиям (на всем продолжении лечения, начиная с первого обращения). За это отвечают администраторы. Пациент не должен сам постоянно звонить в клинику и интересоваться, освободилось ли для него время в расписании, или уточнять подробности своего предстоящего визита к врачу. «Обязанности секретаря» должны взять на себя администраторы:

- своевременно информировать пациентов о приеме;
- не забывать про тех, для кого не нашлось удобного времени для приема или переноса приема, и отслеживать появление для них подходящих интервалов в расписании;
- отслеживать и предлагать подходящие варианты для записи тем, с кем сразу не смогли определиться со временем приема;
- следить — кого пора пригласить на профилактический осмотр.

Важность правильной расстановки приоритетов

Уделяя повышенное внимание пациентам, не настроенным на лечение, а также тем, кто «стесняется» отказаться и все время откладывает свой прием, администраторы снова и снова звонят по одним и тем же задачам. Образуется огромный объем повторяющейся и не приносящей результат работы.

Основа философии качественного клиентского сервиса в стоматологии — уделять максимум внимания пациентам, которым действительно требуется лечение и которые готовы лечиться у вас. В приоритете же должны быть пациенты, настроенные на лечение. Выделить их и эффективно взаимодействовать с ними помогают инструменты модуля CRM в IDENT.

Инструменты IDENT, позволяющие увеличивать загрузку клиники без вложений в рекламу

Задачи и записи в «Лист ожидания» как альтернатива записи на прием:

- В ситуациях, когда свободного времени у врача в нужные дни нет, вы

можете записать пациента в «Лист ожидания» и отслеживать появление свободных интервалов. А если пациенту пока сложно определиться, когда именно ему удобно к вам прийти, — можно создать задачу, по которой администратор позвонит в нужный момент, чтобы подобрать удобное время для приема. Этот функционал позволяет вам, в том числе, не терять отменяемые приемы. О создании задач и добавлении пациента в «Лист ожидания» читайте [здесь](#).

Единая форма для определения приоритетности обработки задач:

- Так как информацию о том, с кем необходимо связаться, невозможно держать в голове, а если использовать записки и стикеры, очень легко запутаться, все задачи для администраторов на день (по всем пациентам) в IDENT вы видите в одном месте. Разделение по группам и возможность использования дополнительных фильтров помогают администраторам легко определить приоритетность обработки задач. О форме «Активные задачи», в которую попадают все задачи и записи в «Лист ожидания» читайте [здесь](#).

Вся коммуникация с пациентом в одном окне:

- Администратору важно иметь возможность максимально быстро вникнуть в суть проблемы пациента. «Пульт управления» для взаимодействия с пациентом находится в его карточке. Вы видите всю необходимую информацию и, мгновенно понимая, что нужно этому пациенту, можете ответить на его вопросы и управлять его приемами и задачами. О работе с задачами и записями в «Лист ожидания» читайте [здесь](#).

Рассылка СМС из программы:

- Сотрудники клиники также могут **прямо из программы отправлять пациентам СМС** — уведомления о приеме, сообщения об акциях и спецпредложениях, поздравления с днем рождения и т. д. Читайте об этом [здесь](#). **ВАЖНО:** Возможность отправлять СМС из программы включена в вашу абонентскую плату, однако сами СМС необходимо оплачивать в личном кабинете оператора. Мы работаем с [SMS-центром](#). Инструкцию по заключению договора можно получить, обратившись в техническую поддержку IDENT.
-