

МАРКЕТИНГ

IDENT

ЗАЧЕМ НУЖЕН МОДУЛЬ МАРКЕТИНГ?

Позволяет оценивать эффективность вашей рекламы и контролировать качество общения администраторов с пациентами — звонки, заявки, обращения в социальных сетях.



ИНТЕГРАЦИИ В IDENT

Агрегаторы

НаПоправку

docdoc

ПРОДОКТОРОВ

Телефония



Лендинги



НАСТРОЙКА СПРАВОЧНИКОВ

Перед началом работы **необходимо настроить 4 справочника:**

- Телефоны
- Рекламные каналы
- Группы людей
- Темы разговоров



ТЕЛЕФОНЫ

Сюда заносятся все номера телефонов, по которым пациенты могут до вас дозвониться.

Телефоны клиники

Все приобретенные вами номера телефонов.



Исключенные

Номера других филиалов клиники, офиса и т. п.



Не определять по комментариям

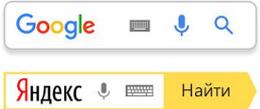
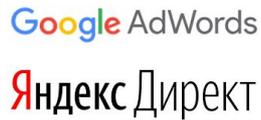
Переадресация и номера большинства агрегаторов.



РЕКЛАМНЫЕ КАНАЛЫ

Здесь необходимо внести все рекламные каналы, которые используются в клинике, и связать их с закрепленными за ними номерами телефонов.

Один и тот же номер нельзя привязывать к двум каналам.

					
Посещение клиники	Социальные сети	Интернет агрегаторы	Онлайн карты	Поисковые запросы	Контекстная реклама

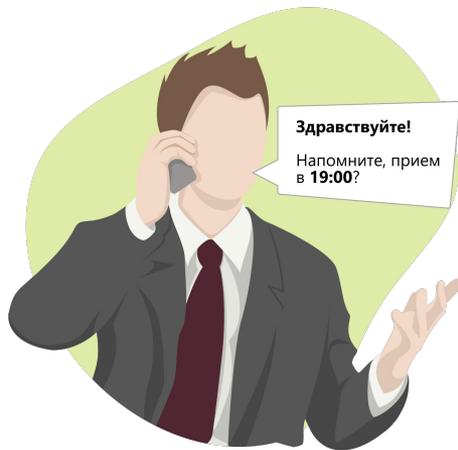
ГРУППЫ ЛЮДЕЙ

Мы выделили четыре стандартных типа входящих обращений в клинику. Если этих четырех групп окажется недостаточно, можно добавить свои варианты.

Пациент хочет записаться



Пациент уже записан



Сотрудник



Прочие контрагенты



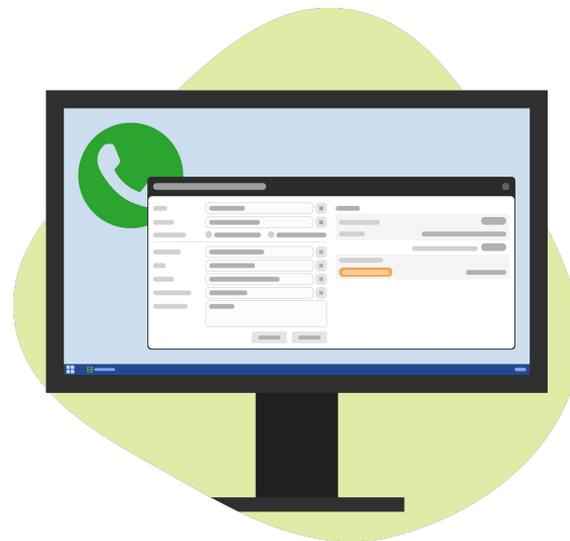
ТЕМЫ РАЗГОВОРОВ

Обычно совпадают с направлениями деятельности клиники. Это готовый справочник — все основные темы уже заданы.



ЗВОНКИ

Основной поток обращений — это звонки. Принципиально важно, чтобы администраторы при поступлении звонка в клинику нажимали в программе кнопку «Входящие звонки» и ответственно подходили к заполнению информации о разговоре.



ДИАЛОГИ

В клинику поступают не только звонки. Пациенты могут писать вам в **социальных сетях** или **мессенджерах**, а также **просто зайти в клинику**. Такие обращения тоже необходимо правильно заносить в программу.



ЗАЯВКИ

Если у вас настроена интеграция с лендингами или агрегаторами, то через них вам могут поступать заявки от пациентов.

На Поправку

Запись на приём

Иванова Ирина Павловна
стоматолог (терапевт)
стоматолог-хирург
пародонтолог

взрослый
Прием **310 руб**
Дата – **12 июля 2019 в 17:00**

Стоматология
Санкт-Петербург, ул.
Садовая д.1

Клиника перезвонит вам
в течение 10 минут

Заполните данные пациента

Фамилия Имя Отчество*

Номер телефона*

Комментарий

Записаться

Нажимая «Записаться», я соглашаюсь с [правилами сайта](#) и [условиями передачи данных](#)



Уведомления Скрыть

Заявки [Показать все \(2\)](#)

Петрова А. А.	🕒 18 мин	15:53 - 15:54	Орлова Ю. Н.	
----------------------	----------	---------------	---------------------	---

ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ

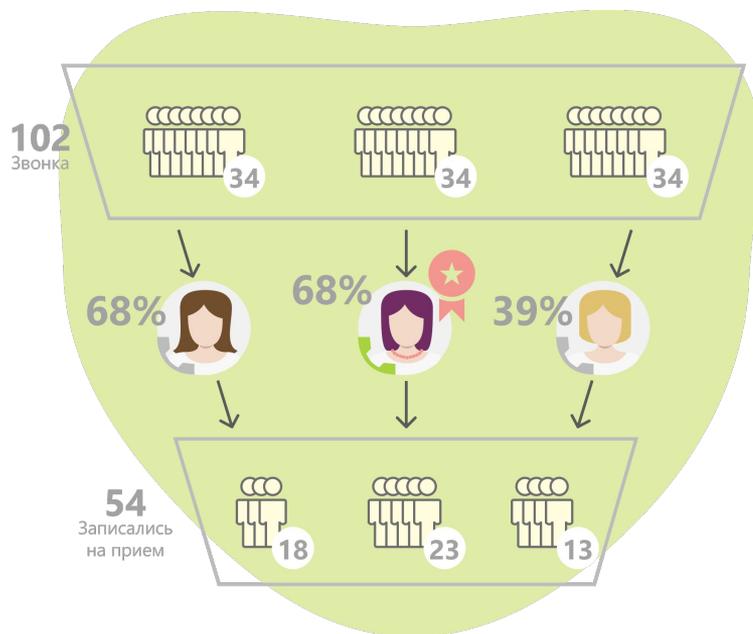
Показывает, заканчиваются ли обращения в клинику записью на прием и состоявшимися приемами. **Обращения в IDENT** — это и звонки, и заявки с сайтов и лендингов, и сообщения в соцсетях, и общение на ресепшене. Все коммуникации с человеком за день объединяются в одно обращение.

Дата	Входящий	Исходящий	Кто	Тема разговора	Комментарий	Пациент записан	Сотрудник	Ожидание	Длительность	Звонок	
						Врач	Дата				
						33 565	0208 (04%)	331:32:18 (36)	331:32:18 (01:07)	64 351	
2018 Ноябрь						565	0 (0%)	331:32:18 (36)	331:32:18 (01:07)	64 351	
21.11.2018 16:25	(316) 555-0116		Прочие и колл-центр	Неизвестно	Добавить		Петров П. П.	01:18		1	
21.11.2018 16:25	(405) 555-0128		Пациент Хочет записаться		Добавить	Иванов И. И.	10.01.2019 18:00	+7 (812) 342-65-45	01:18	03:59	1
21.11.2018 16:25	(843) 555-0130		Пациент Хочет записаться	Терапия	---		Петров П. П.	01:18		8	
21.11.2018 16:25	(671) 555-0110		Пациент Хочет записаться	Терапия	Добавить		Петров П. П.	01:18		1	
21.11.2018 16:25	(406) 555-0120		Пациент Хочет записаться	Запл. прием	Оповещение о записи на прием. Дата 22.11.2018..	Иванов И. И.	10.01.2019 18:00	Петров П. П.	01:18	03:59	1
21.11.2018 16:25	(225) 555-0118		Пациент Хочет записаться	Терапия	Пригласили	Иванов И. И.	10.01.2019 18:00	Петров П. П.	00:18	05:26	2
21.11.2018 16:25	(203) 555-0106		Пациент Хочет записаться	Терапия	Оповещение о записи на прием. Дата 22.11.2018..	Иванов И. И.	10.01.2019 18:00	+7 (812) 342-65-45	01:18	03:59	1
21.11.2018 16:25	(843) 555-0130		Пациент Хочет записаться	12.12.2018 18:13:18:26	Оповещение о записи на прием. Дата 22.11.2018..	Иванов И. И.	10.01.2019 18:00	Собственный сервис клиники	Закрыта	06.12.2018 18:49	1
21.11.2018 16:25	(308) 555-0121		Пациент Хочет записаться	12.12.2018 18:13:18:26	Оповещение о записи на прием. Дата 22.11.2018..	Иванов И. И.	10.01.2019 18:00	Собственный сервис клиники	Закрыта	06.12.2018 18:49	1

Красным — текущие звонки;
Белым — обработанные обращения;
Желтым — необработанные обращения.

ОТЧЕТ КОНВЕРСИЯ АДМИНИСТРАТОРОВ

Помогает понять, насколько хорошо работают администраторы клиники, не теряете ли вы пациентов на этапе общения с ними.



ОТЧЕТ РЕКЛАМНЫЕ КАНАЛЫ И ИСТОЧНИКИ

Позволяет понять, насколько эффективно работает ваша реклама.

	<input checked="" type="checkbox"/> IDENT	Roostat
Фильтрация по первичным и повторным пациентам	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отдельный учет "Рекомендаций" в статистике	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Вся история лечения пациента	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>