Инструкции. Колл-центр

Алгоритм по вечернему и дневному дозвону

1. Каждый день с 12.00, администратор желтой смены КЦ обзванивает пациентов с напоминанием времени приема на следующий день.

2. В программе DENT: Дозвон.

3. Отправить сначала сообщения в мессенжеры по алгоритму ниже, затем СМС сообщения по шаблону, сохраненному в телефоне, если сообщения в мессенджеры не отправились;

4. В хронологическом списке пациентов администратор двойным щелчком мыши отмечает тех, кому уже позвонили (строка будет подсвечиваться розовым после двойного щелчка);

5. Обзвонить всех неотмеченных пациентов;

6. Утром администратор желтой смены КЦ обзванивает пациентов, которым вечером отправили СМС или сообщение в мессенджере и пациент не подтвердил запись.
Обязательно оставляет комментарий, взял ли пациент трубку и подойдет ли на прием.

Алгоритм отправки сообщений с напоминанием о приеме в мессенджеры

Администратор отправляет сообщение в мессенджер через программу Дент. В дозвоне на фамилии пациента нажимает правой кнопкой мыши/ Отправить уведомление всем пациентам.

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:27
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/257/ru/algoritm-po-vecernemu-i-dnevnomu-dozvonu.html

В появившемся окошке выбирает шаблон "Уведомление о приеме". В сообщении справа автоматически появится ФИО пациента и врача, дата и время приема. Нажимает Отправить.

Сообщение будет отправлено на центр обработки и через несколько минут отправится пациенту. Его статус нужно отслеживать по цвету, которым подсвечивается номер телефона в дозвоне. Если номер отмечен голубым, значит, сообщение дошло до пациента, но он не перешел по ссылке в письме (не факт, что он прочел это сообщение).
Если серым - сообщение не было отправлено в мессенджеры (скорее всего, они не подключены к этому номеру).
Если красным - пациент перешел по ссылке и выбрал ""Отменить прием"", такому пациенту нужно перезвонить и перенести запись.
Если оранжевым - пациент перешел по ссылке и выбрал ""Перенести прием"", такому пациенту нужно перезвонить и перенести запись.
Если зеленым - пациент перешел по ссылке и выбрал ""Подтвердить прием"", такому пациенту можно не перезванивать.

Если пациент не перешел по ссылке, но ответил в мессенджере, что придет,

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:27
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/257/ru/algoritm-po-vecernemu-i-dnevnomu-dozvonu.html

отмечаем его розовым и не звоним ДД.
Если номер остался отмеченным голубым, отправляем пациенту СМС (так как то, что сообщение было отправлено, не всегда означает, что пациент прочёл его), утром ему нужно будет позвонить ДД.

Уникальный ID ответа: #1259
Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2025-05-26 09:43

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:27
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/257/ru/algoritm-po-vecernemu-i-dnevnomu-dozvonu.html