Инструкции. Колл-центр

Действия Администратора КЦ по работе с Журналом КОС

1. На КОС обзваниваем только Пациентов, которым нужно позвонить по плану от Старшего администратора КЦ

2. Путь: DENT - Врачи - Журнал КОС - 3. Звать (в точке 3. Звать собраны все Пациенты, которых НУЖНО звать на КОС с прописанным комментарием, содержащим предложение от доктора на продолжение лечения или на осмотр качества сделанной работы)

3. Цель: Прозвонить Пациентов, которые находятся в точке 3. Звать с целью пригласить на осмотр к доктору.
План по прозвону даёт Старший Администратор КЦ (пункт 1)

Статусы		
Действие	Какой статус ставим?	Пр
Пациент согласился, Запись состоялась	Записан	Не
Пациент не взял трубку	Звать	Не ко
Пациент хочет подумать/не знает, когда удобно и т.п.	Звать	По сло (пр
Пациент отказался	Отказ	По сло (пр
Алгоритм		Зво Ме Есл отв ста пр
Результат	Результаты прозвона КОСы	

Алгоритм заполнения обращения на КОС

1. На КОС обзваниваем только Пациентов, которым нужно позвонить по плану от Старшего Администратора КЦ

2. При звонке нажать кнопку «Инфо», далее нажимаем «Прогнозное расписание», затем откроется «Обращение в колл-центр».

Автоматически ставятся следующие галочки:

«ПРИЗНАК ОБРАЩЕНИЯ» «Мы звоним»

Вручную ставятся следующие галочки:

Обязательно при любом результате ставим галочку «КОС»

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:29
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/384/ru/dejstvia-administratora-kc-po-rabote-s-zurnalom-kos.html

Инструкции. Колл-центр

Пациент записался
1.«Записался на консультацию»
2. Галочка - «КОС»
3. Прописываем комментарий в Журнале КОС - меняем статус на "Записан"

Пациент не записался
1. "Просто позвонил без результата»
2. Выбираем из списка причину, почему не записался
3. Галочка - «КОС»
4. Прописываем комментарий в Журнале КОС - меняем дату прозвона.
Пациент попросил напомнить позже
1. "Просто позвонил без результата»
2. Галочка - «КОС»
3. Далее по алгоритму добавляем Пациента в ЛО с комментарием

Уникальный ID ответа: #1386
Опубликовал: : Алексей Данилов
Последние обновление: 2025-05-28 17:32

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 17:29
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/117/384/ru/dejstvia-administratora-kc-po-rabote-s-zurnalom-kos.html