

Инструкции. Колл-центр

Действия Администратора КЦ по работе с Журналом КОС

- На КОС обзваниваем только Пациентов, которым нужно позвонить по плану от Старшего администратора КЦ
- 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)

- Цель: Позвонить 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

Пациент согласился, Запись состоялась

Пациент не взял трубку

Какой статус ставим?

Записан

Звать

Пациент хочет подумать/не знает, когда удобно и т.п.

Звать

Пациент отказался

Отказ

Алгоритм

Результат

[Результаты прозвона КОСы](#)

Алгоритм заполнения обращения на КОС

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

- 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»

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