

Мой опыт: как сделать сервис в стоматологии удобным и почему это не так легко, как кажется

Как в стоматологии мы отказались от бумажной волокиты в пользу клиентов

Как я создал в стоматологии комфортный диджитал сервис

В клиниках часто сталкиваешься с тем, что нужно 100 раз вносить одни и те же данные вручную, а стоимость лечения часто неизвестна до конца приема. Это раздражает. Я Артем Бандин, раньше был в диджитал сфере: делал сайты и рекламу для стоматологий, и поэтому в своей клинике внедрил некоторые диджитал фишки. В статье расскажу, с какими проблемами обычно сталкивается клиент клиник и как мы решили их в «Легкой стоматологии».

Что расскажем в статье:

Проблема 1: Звонки клиенту и от него

Когда звонит сам клиент, то ему придется долго ждать оператора или разговаривать с ботом. А когда клинике нужно связаться с клиентом, то звонок может быть в неудобный момент.

В «Легкой стоматологии», когда клиент хочет записаться на прием, то оставляет заявку на сайте и коммуникация идет в WhatsApp или Телеграм. А напоминание о приеме приходит в чат мессенджера.

Проблема 2: Заполнение документов

В клиниках нужно заполнить документы, так требует Ф3-323. Туда входят: анкета пациента, информированное добровольное согласие и согласие на обработку персональных данных. Часто эта процедура требует много времени и заполняется от руки.

У нас клиенту практически ничего не нужно заполнять. Свои данные он оставляет на сайте в анкете, а документ просто подписывает. Также в клинике исключают лишние вопросы в анкетировании (например, мужчине о беременности).

Проблема 3: Неизвестна стоимость услуг

Людям некомфортно, когда они не знают сумму лечения, потому что из-за этого сложно планировать бюджет.

Как клиент узнает стоимость услуг в «Легкой стоматологии»: оставляет заявку на сайте, запрос с него приходит администратору, он считает стоимость и отправляет клиенту в WhatsApp. После выданного плана лечения стоимость не меняется.

Проблема 4: Рекомендации теряются и сложно разобрать, что написано

После лечения в клиниках печатают и выдают рекомендации по уходу за зубами на бумаге, поэтому их можно потерять. Иногда рекомендации написаны от руки и разобрать текст сложно.

В «Легкой стоматологии» по каждой процедуре приходит рекомендация в мессенджеры.

Проблема 5: Долгое оформление налогового вычета

Чтобы получить документы на налоговый вычет, чаще всего нужно прийти в клинику и написать заявление. В другой день снова прийти в клинику и забрать готовые документы.

В «Легкой стоматологии», если нужна справка для налогового вычета, то клиенту приходит ссылка со статьей-инструкцией, где написано как получить справку. В конце страницы нужно ввести номер телефона и дату рождения - эти данные уйдут менеджеру для подготовки документов. Когда все документы будут готовы, то придет сообщение, что можно приехать и забрать.

Вывод: Ожидания от сервиса всегда будут повышаться, поэтому в клинике будут и дальше автоматизировать процессы и делать их удобнее.

В конце текста задаем вопрос читателям: Напишите в комментариях, чего вам не хватает в стоматологических клиниках?