

Wie funktioniert der Telefonservice für Labore?

Sehr wichtige Vorab-Info:

- Termine, die direkt in der ZA-Praxis stattfinden, werden von den Pat. deutlich öfter eingehalten. Ein Arzt Termin ist immer verbindlicher, als in einem DL.
- Daher empfehlen wir, dass der ZTM sich direkt beim ZA mit dem Pat. trifft oder nach dem Gespräch im Labor, gemeinsam zum ZA geht.

Der Vorteil dieser Vorgehensweise:

- Der Pat. muss nicht zweimal kommen. (Labor und Zahnarzt)
- Der Pat. lernt auch gleich "seinen" ZA kennen.
- Nach dem Infogespräch zwischen ZTM und Pat. kann der ZA gleich die medizinische Seite abklären.
- Es sollten zu dem Termin Röntgenbilder angefertigt werden etc...
- Im Anschluss können Pat., ZA und ZTM eine gemeinsame Entscheidung treffen, was gemacht werden soll.
- Es können dann gleich die Folge-Termine für die Behandlung mit dem Pat. abgesprochen werden.

Umsetzung

- Der Padento-Telefonservice vereinbart einen Termin mit dem Pat. für den Laborbesuch und verschickt die Laboradresse an den Pat.
- Wir informieren den Pat. darüber, dass er mit dem ZTM gleich im Anschluss zum ZA geht.
- Empfohlene Alternative: Pat. und ZTM treffen sich gleich beim ZA.
- In diesem Fall, kontaktiert der ZTM den Pat. und teilt ihm die Adresse des ZA per Telefon und zusätzlich per SMS und Mail mit. Ein Termin wurde schon vom Padento Team gemacht, aber noch **keine** ZA-Adresse mitgeteilt.

Terminzeiträume

Das Labor kann den Zeitraum für Termine individuell freigeben und blocken.

Bitte hierzu das Video "Terminservice" anschauen:

<https://padento.wistia.com/medias/wu5y7aj5uj>

Wie funktioniert der Ablauf beim Telefonservice?

1. Kontakt füllt Formular aus

- Die gestellte Anfrage landet vorerst im internen Login Bereich.
- Wir rufen den Pat. innerhalb einer Woche zu unterschiedlichen Tageszeiten bis zu 9 x an.
- Alle Anrufe und Infos werden im Login Bereich dokumentiert.

2. Kontakt wurde erreicht, Termin wurde vereinbart

- Der Kontakt erhält eine Mail und eine Recall-Karte mit der Terminbestätigung und den Kontaktdaten vom Labor oder Zahnarzt
- Das Labor erhält Mail mit der Info: "Ein neuer Kontakt befindet sich in Ihrem Login Bereich"
- Der Kontakt ist jetzt im Labor-Login-Bereich sichtbar mit der Padento-Phase "Termin"
- Padento versendet 24 Stunden vor Besuchstermin im Labor eine Erinnerungs-SMS an den Kontakt

3. Kontakt wurde nicht erreicht / Telefonnummer nicht korrekt

- Der Kontakt erhält eine Mail: Inhalt: "Wir haben Sie nicht erreicht. Hier die Kontaktdaten von DL." (Pat. hat jetzt die Möglichkeit, Kontakt mit Padento oder dem DL direkt aufzunehmen)
- Das Labor erhält eine Mail mit der Info "Ein neuer Kontakt befindet sich in Ihrem Login Bereich"
- Der Kontakt ist jetzt im Labor-Login-Bereich sichtbar mit der Padento-Phase "Kontaktaufnahme"

4. Kontakt wurde erreicht , hatte aber kein Interesse

- Das Labor erhält Mail mit Info: "Ein neuer Kontakt befindet sich in Ihrem Login Bereich"
- Der Kontakt ist jetzt im Labor-Login-Bereich sichtbar mit der Padento-Phase "Kontaktaufnahme" (Hier kann das Labor ein paar Wochen später immer noch mal nachtelefonieren)

Der Kontakt hat den Besuchstermin im Labor wahrgenommen

Das Labor setzt den Kontakt im Login-Bereich auf die Padento - Phase "in Betreuung"

Wir haben eine große Bitte an das Labor. Bitte drücken Sie die Padento - Phase "in Betreuung". Diese Info ist für uns sehr wertvoll, da wir daraus wertvolle Informationen u.a. über die Qualität der Werbung erhalten

5. Einen Tag nach vereinbartem Termin

- Das Labor erhält eine Erinnerungs - Mail: Inhalt dieser Mail: Frage an das Labor: Ist der Kontakt zum Termin gekommen? Wenn nein, dann kann das Labor den Kontakt wieder an den Padento-Telefonservice zurück senden und der Padento-Telefonservice nimmt noch 1 x Kontakt mit dem Patienten auf.

6. Kontakt ist nicht zum Termin erschienen

- Das Labor hat nur 1 x die Möglichkeit, den Kontakt an Padento zurückzuschieben, wenn dieser nicht zum Beratungstermin erschienen ist. Wenn er ein 2. Mal nicht erscheint, meint er es nicht ernst.

7. Kontaktanfrage wird an Padento zurückgeschoben

- Der Kontakt erhält eine Mail: Inhalt: Sie haben Ihren Beratungstermin nicht wahrgenommen. Möchten Sie einen neuen Termin ?
- Der Padento-Telefonservice nimmt erneut telefonisch Kontakt mit dem Kontakt auf
 - Der Padento-Telefonservice erreicht den Kontakt und dieser möchte einen Ersatztermin
 - weitere Bearbeitung wie in Punkt 2.
 - Kein erneuter Telefonkontakt oder Rückmeldung auf Email
 - Kontakt im Labor Login Bereich sichtbar ;
 - Padento Phase: "Kein Interesse"
 - Labor erhält Mail mit Info "neuer Kontakt im Login Bereich"

8. Kontakt sagt Termin bei Padento oder Labor ab

- Kontakt wird an Padento zurückgeschoben mit Button "Kontakt hat den Termin abgesagt und benötigt einen neuen"
- telefonische Kontaktaufnahme zur erneuten Terminvereinbarung
 - erneute Terminvergabe
 - weitere Bearbeitung wie in Punkt 2 beschrieben
 - Kein erneuter Telefonkontakt oder Rückmeldung durch den Patienten
 - Kontakt im Labor Login Bereich sichtbar ;
 - Padento Phase: "Kein Interesse"
 - Labor erhält Mail mit Info "neuer Kontakt im Login Bereich"
 -

9. Kontakt sagt Termin bei Padento oder Labor ab und möchte sich selber noch mal melden

- diese Kontakt bleibt im Labor Login Bereich und wird nicht weiter vom Telefonservice bearbeitet
- In diesem Fall bitte eine Info per Mail an Padento, dass der Termin abgesagt wurde, da sonst zum geplanten Besuchstermin eine Erinnerungsmail an den Patienten rausgeht.