

## **Welche Vorteile bringt Ihnen der Telefonservice?**

Sie haben als Laborchef nicht so viel Zeit, die Kontakte, die von Padento kommen, anzurufen? Rechnen Sie sich Ihren Stundensatz einmal aus und zählen Sie die Zeit einmal zusammen, wie lange Sie für das Telefonieren der Kontakte im Monat brauchen.

Wenn Ihr Stundensatz bei ca. 60 € liegt, sind das nur 2,5 Stunden, die schnell verbraucht sind. Wenn wir für Sie telefonieren sind das 150 € im Monat. Das entspricht also genau den 2,5 Stunden. Wenn Sie mehr Zeit im Monat dazu brauchen, macht es Sinn für Sie, diesen Service zu buchen. Sie sparen dabei echtes Geld.

Vielleicht haben Sie aber auch einfach nicht immer die Motivation, nach einem anstrengenden Laboralltag die Kontakte anzurufen und machen es vielleicht deshalb nur halbherzig und Ihre Ergebnisse werden nicht so gut. Wir haben eine fast 100%-ige Trefferquote für einen Termin bei Ihnen im Labor, wenn wir den Kontakt erreichen, weil wir das den ganzen Tag machen.

Mit diesem Service bekommen Sie also den Patienten auf dem Silbertablett in Ihr Labor. Wahrscheinlich sind es auch mehr Termine, die wir erreichen.

Selbst wenn ein Patient nicht zum Termin erscheint, schicken Sie ihn einfach mit einem Klick wieder an uns zurück und wir versuchen es noch einmal.

Der Service ist an keine Laufzeit gebunden und kann jederzeit monatlich gebucht oder storniert werden. Auch für Urlaubszeiten ist das ideal.

Wenn Sie den Terminservice buchen wollen, schreiben Sie uns eine kurze Mail an [buero@padento.de](mailto:buero@padento.de) oder rufen uns an unter 05141/9780976.

Das Padento - Team unterstützt Sie gerne bei der Terminierung der Kontaktanfragen.

## 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 für den Pat. 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 Labor-Adresse 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.

## Zeiträume für Besuchstermine planen

Das Labor kann den Zeitraum für Besuchstermine im Labor individuell freigeben und blocken. Hierzu im Login Bereich auf den Button "Termineinstellungen" drücken. In einem internen Kalender können für die jeden Wochentag individuelle Zeiträume für den Besuchstermin freigegeben werden.

Zusätzlich können auch ganze Tage, z. Bsp. während der Urlaubszeit, komplett geblockt werden.

## 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**
- 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 "kein Interesse"
- Das Labor kann den Kontakt jetzt archivieren

## Der Kontakt hat den Besuchstermin im Labor wahrgenommen

Das Labor setzt den Kontakt im Login-Bereich auf die Padento - Phase "in Betreuung" und kann einen "Erinnerungs" - Termin für die weitere Betreuung des Patienten in seinem Login - Bereich eintragen.

**Wir haben eine große Bitte an das Labor. Bitte nutzen Sie auch nach dem Besuch im Labor die Padento - Phase und den Login Bereich zur weiteren Betreuung der Patienten. Diese Info ist für uns sehr hilfreich, da wir daraus wertvolle Informationen u.a. über die Qualität der Kontakte erhalten.**

### **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.

### **Der Kontakt hat Besuchstermin wurde nicht wahrgenommen**

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

### **Kontaktanfrage an Padento zurückleiten**

#### **1. Kontakt sagt Termin bei Padento oder Labor schriftlich/mündlich ab**

- Kontakt wird an Padento zurückgeschoben mit Button "Kontakt hat den Termin abgesagt und benötigt einen neuen"
- Patient erhält eine E-Mail, das wir ihn erneut kontaktieren und bedanken uns, dass er rechtzeitig eine Rückmeldung gegeben hat
- 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 die E-mail
    - Kontakt im Labor Login Bereich sichtbar ;
    - Padento Phase: "Kein Interesse"
    - Labor erhält Mail mit Info "neuer Kontakt im Login Bereich"

#### **2. Kontakt nimmt den Besuchstermin unentschuldigt nicht wahr**

- Kontakt wird an Padento zurückgeschoben mit Button "Kontakt ist unentschuldigt nicht zum Termin erschienen"
- Patient erhält eine E-Mail, erinnern ihn, dass er den Termin nicht wahrgenommen hat und dass wir ihn erneut kontaktieren
- Der Padento-Telefonservice nimmt erneut telefonisch Kontakt mit dem Kontakt auf
  - 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"

### **3. 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

**Wichtig ! Werden Besuchstermine, welche in der Zukunft liegen, direkt beim Labor abgesagt, bitte unbedingt den Termin im Login - Bereich löschen. Ansonsten wird automatisch 24 Stunden vor diesem Termin eine Erinnerungs-SMS an den Patienten verschickt.**

## **Bearbeitung von Kontakte aus Monaten von Buchung des Telefonservice**

Die Dentallabore und wir haben die Erfahrung gemacht, dass auch älteren Kontakte, welche zum Anfrage-Zeitpunkt nicht erreicht wurden oder keine Beratung gewünscht war, zu einem späteren Zeitpunkt gerne eine Beratung wünschen. Dies kann unterschiedliche Gründe haben.

Diese zusätzliche Option "Kontakte aus vorherigen Monaten zu terminieren" ist nach Absprache mit uns jederzeit buchbar.

Dafür haben wir den Button "Kontakt von Padento bearbeiten lassen".