

## Пять причин внедрить CRM-систему в стоматологию: как изменится бизнес после автоматизации с Denta Pro CRM ?

Главная цель любого бизнеса, независимо от индустрии, – это рост. За этим показателем стоят и количество клиентов, и размер вашего штата, и обороты, и, наконец, ваша конечная прибыль.

Чем быстрее растет бизнес, тем больше задач ложится на плечи руководителя. При этом их количество прямо пропорционально размеру дела. Именно поэтому любой хороший менеджер в первую очередь стремится рационализировать и отладить все основные бизнес-процессы:

- автоматизировать все, что можно автоматизировать;
- нивелировать человеческий фактор;
- доверять данным, а не глазам;
- учиться на собственных ошибках.

Бизнес, который следует вышперечисленным подходам, останется конкурентоспособным вне зависимости от рыночной ситуации. Проще говоря, оптимизация правит

бал, а незаменимым инструментом руководителя становится его CRM-система.

В этой статье мы детально рассмотрим преимущества системы управления стоматологическим бизнесом Denta Pro CRM и расскажем, как всего один инструмент может повлиять на скорость принятия решений и рост ключевых бизнес-показателей стоматологической клиники.

### Зачем бизнесу CRM-система?

#### Автоматизация работы клиники и лечения пациентов

По статистике, врачи и администраторы тратят от 30 до 90 минут своего рабочего времени на поиск и уточнение информации о пациентах. Ежедневно! С Denta Pro CRM это время можно уменьшить в разы: все нужные данные о любом пациенте будут находиться на расстоянии клика.

**Личный профиль каждого пациента.** CRM для стоматологии позволяет не только перевести данные о ваших пациентах в цифру, но и автоматически систематизирует их. Каждая карточка пациента может хранить ФИО, контактные данные, историю болезни, результаты обследований, заметки врачей, любые нужные фото и видео-файлы (например, рентген). Проще говоря, все, что может пригодиться для мгновенного доступа к нужной информации.

**Интерактивная зубная карта.** Чтобы упростить коммуникацию между врачами, а также повысить клиентоориентированность вашего бизнеса, Denta Pro CRM позволяет вести детальные зубные карты для каждого клиента. Состояние пародонта, состояние зубов, пломбы, цвет эмали и многое другое будет собрано в одном удобном профиле.

**План лечения пациента.** Подготовка плана лечения, особенно при участии нескольких докторов, – процесс весьма трудоемкий. Используя программу учета пациентов в стоматологии, вы сможете создавать и редактировать планы любой сложности. С одной стороны, это сохранит время вашего персонала, с другой – ваши пациенты смогут получать детальные и понятные планы прямо себе на почту или в распечатанном виде при визите к врачу. Так сам процесс лечения будет намного прозрачнее и удобнее.



Рис. 1. Denta Pro CRM позволяет систематизировать информацию о пациентах. Сохраняйте все данные в едином профиле пациента.

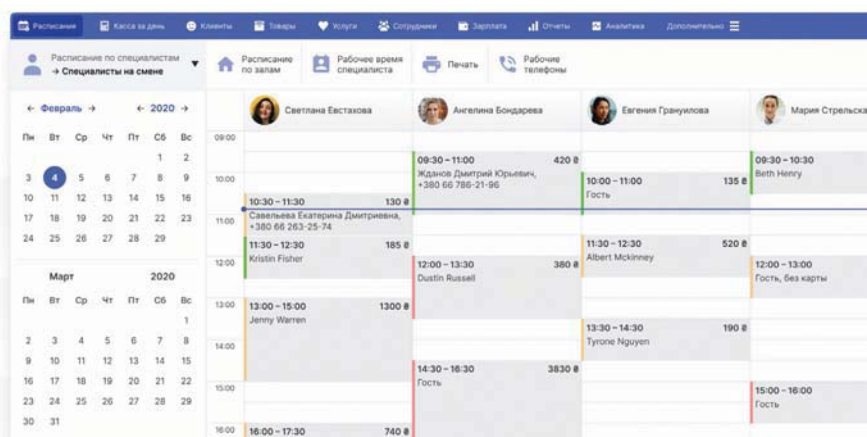


Рис. 2. Раздел «Расписание». Электронное расписание значительно упрощает поиск свободного слота в расписании докторов.

**Все файлы – под рукой.** Рентгеновские снимки, видео и фотографии. Все это можно прикрепить к карточке пациента и сэкономить время вашему персоналу на поиск информации.

**Работа со страховыми и другими компаниями.** Хорошая CRM-система облегчает работу не только с вашими клиентами, но и с третьими лицами, участвующими в бизнес-процессах. Например, с подрядчиками или страховыми компаниями. Чтобы провести оплату по страховому полису, достаточно выбрать тип оплаты для пациента. Все остальное система сделает за вас. То есть процесс взаиморасчетов со страховой компанией будет максимально простым и удобным.

**Экономия времени на ежедневных задачах.** Мелкая рутина способна «съесть» до трети рабочего времени вашего персонала. CRM-система поможет вернуть это время. Вы можете автоматизировать десятки мелких задач, начиная с поиска информации о клиентах и подготовки отчетности до начисления зарплаты и проведения инвентаризации.

### Оптимизация ресурсов клиники

Второе важнейшее преимущество CRM-системы – оптимизация всех расходов вашей клиники. Набор функций Denta Pro CRM позволит вам детально проанализировать все затраты клиники, найти слабые места и оптимизировать их. Так вы сможете существенно снизить лишние затраты бизнеса.

### Автоматизация учета товаров.

Грубо говоря, CRM связывает воедино склад, логистику и вашу клинику. Используя всего одну систему, вы можете управлять движением товаров, остатками на складе, списанием расходников во время процедур, заказом товаров, расчетами с поставщиками и многим другим. Такой комплексный подход поможет избежать недочет и уберечь ваш бизнес от возможного хищения препаратов.

**Анализ эффективности рекламных кампаний.** Извечная проблема маркетинга – измерение ключевых метрик. Используя продвинутую CRM-систему, вы сможете контролировать каждый канал, знать, что работает в рекламе, а что нет, понимать, откуда приходят ваши клиенты и сколько стоит их привлечение. Благодаря этому вы сможете работать только с эффективными каналами коммуникации без ненужных маркетинговых затрат.

**Автоматические напоминания о визите.** Каждая неявка клиента или перенос записи – это ваша недополученная прибыль. Настроив автоматические СМС-уведомления для пациентов, вы сможете минимизировать негативное влияние этой проблемы и рассчитать максимально эффективную нагрузку для вашей клиники.

**Интеграция с IP-телефонией.** Качество общения с клиентами – одно из ключевых конкурентных преимуществ любого сервисного

бизнеса. Интеграция с IP-телефонией поможет вам разработать эффективные сценарии общения с клиентами, минимизировать пропущенные вызовы и всегда знать, кто вам звонит.

**Персонализированные права доступа в систему.** Благодаря Denta Pro CRM каждое действие вашего персонала будет учтено и зафиксировано в специальном отчете руководителя. Это позволит минимизировать риски, связанные с недобросовестностью персонала, а также защитит ваш бизнес от разных махинаций.

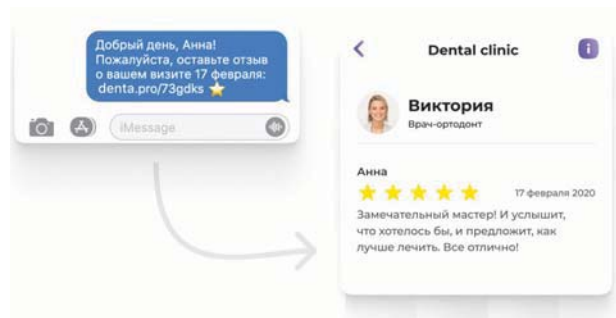


Рис 3. Denta Pro CRM поможет автоматизировать сбор отзывов после лечения.

Дата и время	Название	Тип	Специалист	Кол-во	Оплачено
17 ноября 2019 09:37	Лечение среднего кариеса	Услуга	Serenity Cooper	1	320 €
17 ноября 2019 22:45	Лечение глубокого кариеса Американо	Услуга Товар	Claire Robertson	1 1	820 € 32 €
17 ноября 2019 04:59	Лечение глубокого кариеса	Услуга	Serenity Cooper	1	180 €
17 ноября 2019 20:09	Лечение глубокого кариеса	Услуга	Claire Robertson	1	820 €
17 ноября 2019 01:19	Американо	Товар		1	32 €

Рис. 4. Denta Pro CRM сохраняет полную историю лечения по каждому пациенту.

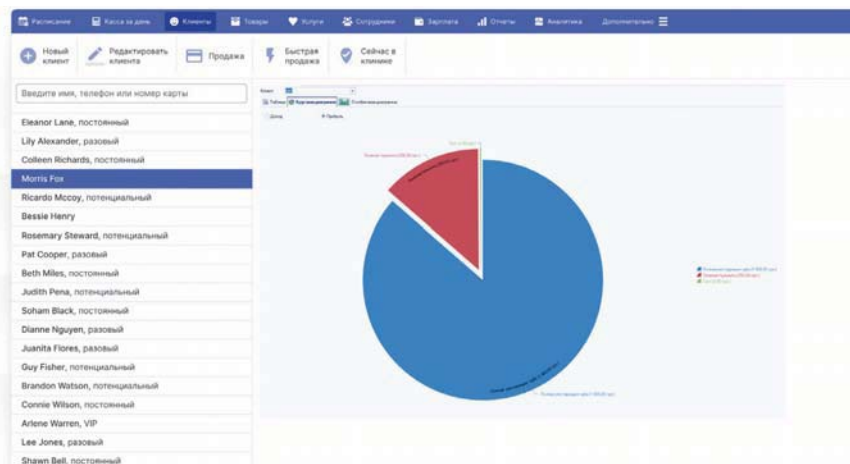


Рис. 5. Denta Pro CRM предоставляет доступ к глубокой и детальной аналитике по всем уровням деятельности вашей компании.

Например, сотрудники не смогут корректировать данные системы после завершения смены или за прошедший период времени.

### Оптимизация процессов

По мере роста вашего бизнеса управление в «ручном» режиме становится все более неэффективными и дорогостоящими. С Denta Pro CRM ваша команда будет работать как часы.

**Напоминания для сотрудников.** Имея профиль каждого сотрудника (как и для пациента), вы можете эффективно управлять вашим штатом. Заказ товара, изменения в графике, коммуникация с клиентами и т. д. – все эти задачи можно автоматизировать и не переживать о том, что вы забыли напомнить о чем-то важном.

**Все задачи под контролем.** Переведите качество планирования на новый уровень. В системе можно ставить детальные задачи, назначать ответственных и в целом следить за прогрессом вашей клиники.

**Мобильное приложение для докторов.** В дополнение к десктопной версии у Dental Pro CRM существует отдельное приложение для стоматологов. С ним ваши врачи будут знать свое расписание, детали предстоящих визитов, а также предпочтения или противопоказания для своих клиентов.

**Автоматизация начисления зарплаты.** Смотрите актуальные показатели по зарплате в реальном времени, контролируйте зарплатные ведомости для клиники и каждого отдельного сотрудника, и главное – экономьте время и ресурсы, настроив автоматическое начисление заработной платы. С CRM-системой вы всегда будете знать, за какую услугу начислены деньги, какие материалы использовались во время нее и по какой схеме вы работаете с сотрудником.

**Автоматические отчеты.** Забудьте о таблицах, ведь с CRM-системой вся отчетность будет формироваться автоматически, а ваша команда – заниматься непосредственно своей работой.

**Измерение эффективности в реальном времени.** Хотите проверить, как ведет себя одна из ваших ключевых бизнес-метрик? Пожалуйста: Denta Pro CRM проанализирует данные и сгенерирует нужный отчет за считанные секунды.

### Повышение прибыли

Следствием лояльности вашей клиентуры является повышение финансовых показателей. С Denta Pro CRM вы сможете предоставлять качественный сервис каждому клиенту независимо от их количества.

**Акционные предложения и скидки.** Для начала сегментируйте клиентов по самым разным параметрам (по уровню прибыли, удовлетворенности сервисом, интересующимися определенной услугой, и т. д.). Это позволит вам разработать и внедрить гибкую систему скидок или настроить индивидуальные акционные предложения. Все – в одном удобном интерфейсе.

**SMS и E-mail рассылка.** Используйте вашу клиентскую базу максимально эффективно. Инструмент массовой рассылки поможет вам рассказать клиентам о новых услугах или акциях, поздравить их с днем рождения или пригласить на повторный визит.

**Генератор повторных визитов.** Располагая полной информацией о ваших клиентах, вы можете повышать частоту визитов, не прибегая к дополнительным тратам на рекламу. Просто настройте автоматическое приглашение, напомните о необходимости плановой процедуры или предложите клиенту скидку на следующую услугу.

**Детальная фиксация доходов и расходов.** Учет в стоматологической клинике абсолютно всех денежных

передвижений внутри бизнеса даст полную картину процессов, которые требуют внимания и улучшения.

**Рекомендации в чеках.** CRM-система может подсказать администратору, какую услугу стоит порекомендовать клиенту в конкретной ситуации, тем самым увеличив сумму в среднем чеке.

**Виджет онлайн-записи.** С одной стороны, возможность онлайн «24 на 7» записаться на консультацию к врачу, упрощает жизнь вашим клиентам. С другой стороны, это экономит деньги самой клинике, ведь умное управление расписанием врачей и визитами пациентов позволит сократить количество событий, ведущим к сдвигам в графике клиники.

### Точные данные для точного управления

Последнее в списке, но не последнее по важности. В современном мире данные являются эквивалентом валюты для бизнеса. Только на основе цифр можно принимать не просто взвешенные, но и эффективные решения, таким образом оставаясь конкурентоспособным в вашей нише.

С Denta Pro CRM у вас появится доступ к более чем 150 информативным и полезным отчетам доступных в реальном времени.

- **«Отчет о движении денежных средств»** покажет все наличные и безналичные расчеты, доход от услуг и ваши траты.
- **R&L-отчет** отражает доходы и расходы за день, месяц, год или выбранный отрезок времени. В отличие от отчета о движении денежных средств отчет «Доходы и расходы» дает детализированную информацию о направлениях деятельности.
- **«Отчет о сотрудниках»** отображает ключевые метрики по вашему персоналу (количество обслуженных клиентов, средний чек, итоговый доход и т. д.)
- Благодаря отчету **«Удержание первичных клиентов»** вы будете знать, какие клиенты впервые посетили клинику, сколько из них пришли повторно или стали постоянными. Кроме этого вы сможете узнать источник привлечения клиентов.
- Отчет **«Утраченные клиенты»** поможет вам сформировать список и запустить кампанию для возвращения пациентов в клинику.
- В отчете **«Продажа услуг»** вы сможете посмотреть все услуги, оказанные клиентам за определенный промежуток времени.
- Отчет **«Прибыльность услуг»** демонстрирует ситуацию в целом: какие направления стоматологической клиники прибыльны, какие убыточны, а какие требуют корректировки.
- В отчете **«Расчеты с поставщиками»** собраны приходы, оплата, продажа, задолженность и прочая информация, касающаяся взаиморасчетов с вашими партнерами.

### Заключение

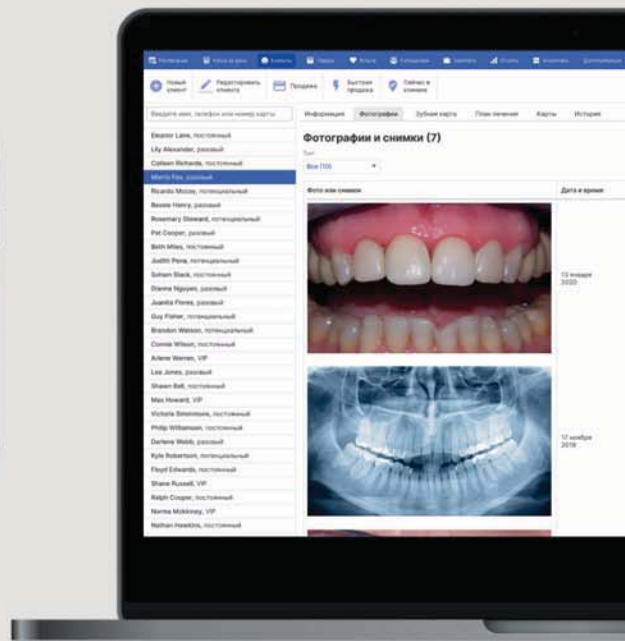
Независимо от процесса, управленцу жизненно важно быть в курсе всех ключевых событий бизнеса. Поток клиентов и их удовлетворенность, переговоры с поставщиками, расчеты с персоналом, прибыльность услуг и многое другое требует эффективного управления. На помощь приходят технологии.

CRM-системы поддерживают команды, унифицируют и оптимизируют, экономят время и помогают планировать. Когда-то подобные инструменты были доступны только крупным компаниям в силу своей дороговизны. Сегодня же CRM-системы стали доступными даже небольшим кабинетам и клиникам. Если вы ищете CRM-систему для стоматологической клиники, ваша бесплатная демо-версия Dental Pro CRM уже готова к использованию.



Программное обеспечение  
для автоматизации и управления  
стоматологической клиникой

- Картотека пациентов
- Планы лечения
- Зубная формула
- Хранение снимков
- Электронное расписание
- Программы лояльности
- Склад и препараты
- Финансы и продажи
- Уведомления для клиентов
- Онлайн запись
- Бизнес аналитика



## Автоматизируйте процесс лечения и начните экономить свое время и деньги

Denta Pro поможет автоматизировать все бизнес процессы вашей компании, повысит эффективность управления и сэкономит более 40 часов вашего времени в месяц. Сократите количество опозданий и неявок клиентов. Создавайте удобные и понятные планы лечения, делайте отметки в зубной формуле, добавляйте файлы и снимки. Медкарта пациента будет всегда под рукой

**Подойдет для клиник любого размера**  
Стоматологический кабинет, клиника  
или сеть клиник

**Автоматизировали более 3000 компаний**  
Бесплатное внедрение, настройка,  
обновления и обучение персонала

Закажите бесплатную демонстрацию  
и получите тестовый доступ на 7 дней

**denta-pro.com +380 (50) 971-73-78**



**NEW**

[www.dental-ukraine.online](http://www.dental-ukraine.online)



**DENTAL EXPO ONLINE**



чудова можливість  
для демонстрації продукції,  
новинок та презентацій  
стоматологічних компаній на  
тематичному маркетплейсі,  
підготовка відвідувача до  
майбутніх офлайн подій

**30 ЧЕРВНЯ - 3 ЛИПНЯ 2020**


унікальний онлайн захід

**Dental Expo Online**

Організатор:

**Гал-ЕКСПО®**  
АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО

Науковий партнер:

 НАЦІОНАЛЬНА  
СПІЛКА СТОМАТОЛОГІВ  
УКРАЇНИ



## ПРОСТОЙ. НАДЁЖНЫЙ. ПРОЧНЕЙШАЯ ФИКСАЦИЯ.

**Мерон – стеклоиономерный цемент для постоянной фиксации любых ортопедических конструкций**

- Простота работы: не надо протравки и адгезива
- Превосходные показатели адгезии к дентину и эмали
- Малая толщина адгезивной плёнки
- Выделение защитных фторидов
- Обладает прозрачностью необходимой для фиксации цельнокерамических коронок и мостов



**Официальные дистрибьюторы в Украине:**

Дентал депо Запорожье · Меридиан ·  
Вершина Дент · Оксия · Стамил · Усмішка

# Meron



**VOCO**  
THE DENTALISTS

НОВИНКА



# ЧУТЛИВІСТЬ ЗУБІВ? ПРОБЛЕМИ З ЯСНАМИ?



На **63%**  
КРАЩЕ УСУНЕННЯ  
ЧУТЛИВОСТІ ЗУБІВ\*<sup>1</sup>

Тривале поліпшення стану  
і полегшення чутливості

до **24** тижнів<sup>†2</sup>

На **40%**  
покращення  
здоров'я ясен<sup>†3</sup>



Спеціально розроблена зубна паста з **подвійною дією**.  
Клінічно доведене зниження чутливості зубів та покращення здоров'я ясен.\*<sup>1</sup>

\*Відсоткове поліпшення індексу Шиффа у порівнянні із зубною пастою з фтором через 8 тижнів, досліджуваною зубною пастою з з фторидом олова 0,454% та контрольною зубною пастою з фтором. Різниця для тактильного порогу для досліджуваної зубної пасти у порівнянні з зубною пастою з фтором склала 7,5 г через 4 тижні та 27,2 г через 8 тижнів.

<sup>†</sup>Дослідження, проведене за допомогою зубної пасти з фторидом олова 0,454 %; вимірювання індексу Шиффа та анкети DHEQ.

<sup>†</sup>Відсоткове поліпшення індексу кровоточивості через 24 тижні у порівнянні з досліджуваною зубною пастою з з фторидом олова 0,454% та контрольною зубною пастою з фтором. Дослідження також показало покращення модифікованого гінгівального індексу на 19 % за допомогою досліджуваної зубної пасти у порівнянні з контрольною зубною пастою на тижні 24. Ці вимірювання свідчать про поліпшення здоров'я ясен.

Посилання: 1. Parkinson CR et al. Am J Dent 2015; 28:190–196. 2. GSK data on file 204930. April 2017. 3. RH01515. Clinical study report, GSK data on file.

Імпортер та уповноважена організація в Україні: ТОВ «ГлаксоСмітКлайн Хелскер Україн Т.О.В.», 02152, м. Київ, проспект Павла Тичини, 1-В. Торгові марки належать або використовуються за ліцензією групою компаній GSK. ©2020 група компаній GSK або їх ліцензіар.

Інформаційний матеріал: № PM-UA-SENSO-20-00009. Дата виготовлення матеріалу: лютий 2020р.