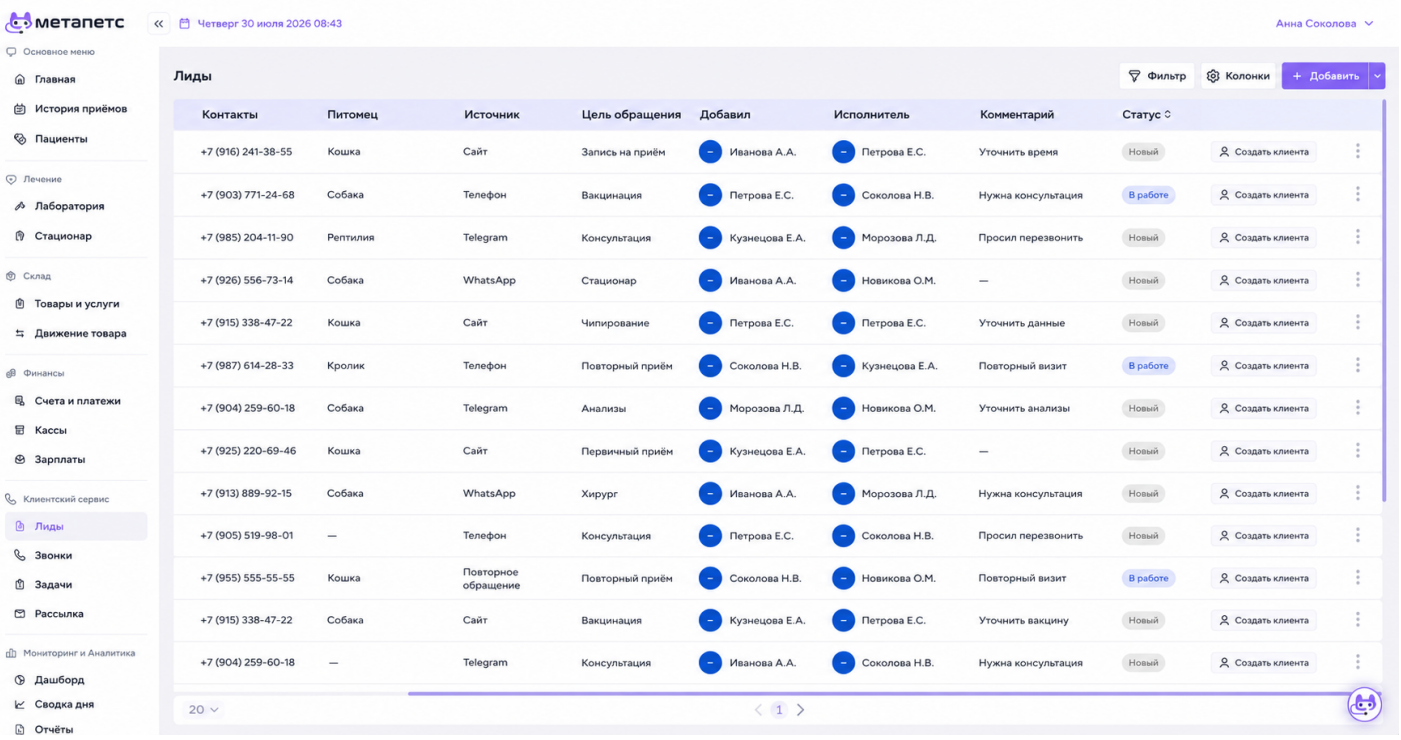
Клиентский сервис

Раздел **«Клиентский сервис»** содержит документацию по инструментам МетаПетс для работы с обращениями и коммуникацией с клиентами клиники: **лидами, звонками, задачами и рассылками**.

- Лиды
- Звонки
- Задачи
- Рассылка

Лиды

> Раздел **«Лиды»** предназначен для работы с потенциальными клиентами, которые обратились в клинику, но ещё не были добавлены в клиентскую базу. Здесь обращение можно зафиксировать, назначить ответственному сотруднику, обработать и затем преобразовать в карточку клиента.



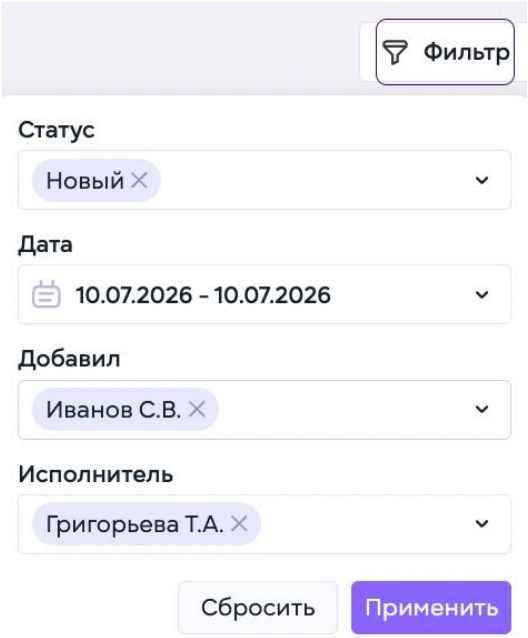
На странице лидов доступны основные сведения об обращении:

- контактный номер;
- вид питомца;
- источник обращения;
- цель обращения;
- сотрудник, добавивший лид;
- ответственный исполнитель;
- комментарий;
- текущий статус.

> Состав таблицы можно изменить через кнопку**«Колонки»**. Отметьте необходимые поля, измените их порядок перетаскиванием и нажмите **«Применить»**.

> Настройка сохраняется только для текущего пользователя.

Поиск и фильтрация



Нажмите **«Фильтр»**, чтобы отобрать обращения по нужным параметрам, например по источнику, исполнителю или статусу.

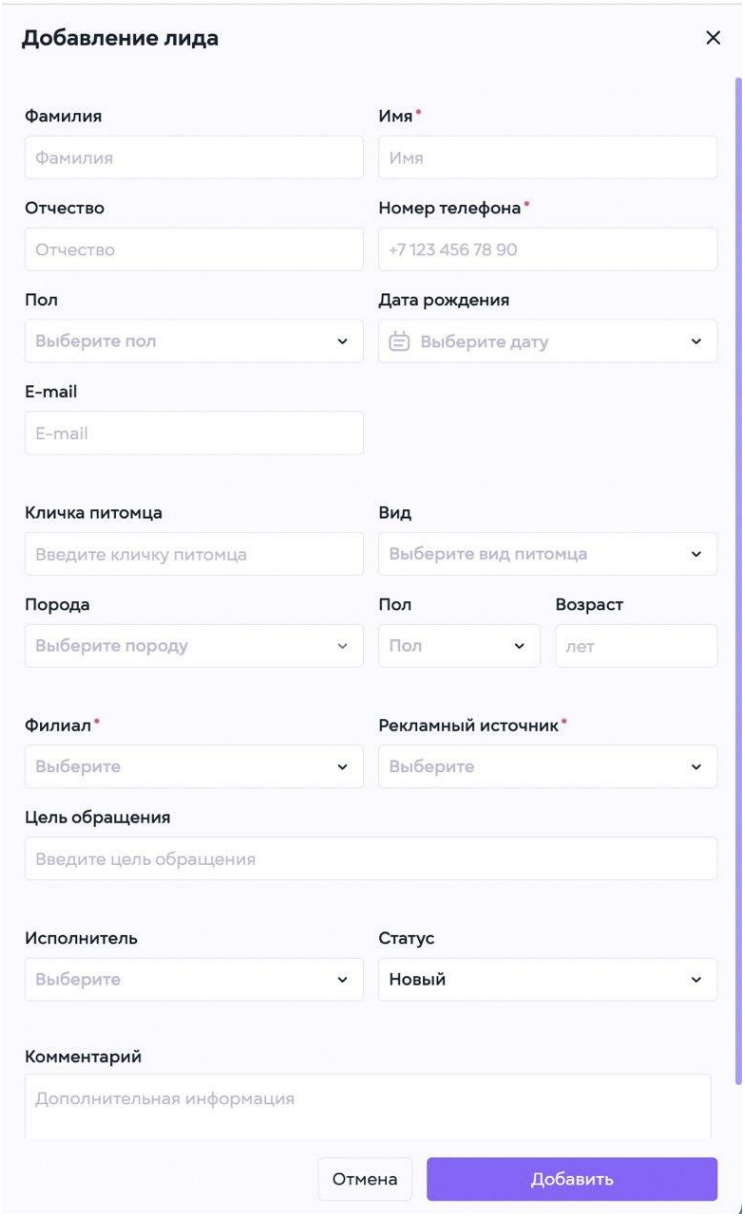
По клику на **"Статус"** выберите из выпадающего списка:

- Новый
- Завершено
- В работе
- Отказ

После выбора параметров примените фильтр. В таблице останутся только подходящие обращения.

Добавление лида

Чтобы зарегистрировать новое обращение:



1. Нажмите **«Добавить»** в правом верхнем углу.
2. Заполните известные данные клиента: имя, фамилию, телефон, электронную почту и другие сведения.
3. При наличии информации укажите вид, породу, пол и возраст питомца.
4. Выберите **филиал** и **рекламный источник**.
5. Укажите цель обращения.
6. Назначьте ответственного исполнителя.
7. Выберите статус.
8. При необходимости добавьте комментарий.
9. Нажмите **«Добавить»**.

Обязательные поля отмечены звёздочкой. Остальные сведения можно заполнить позже.

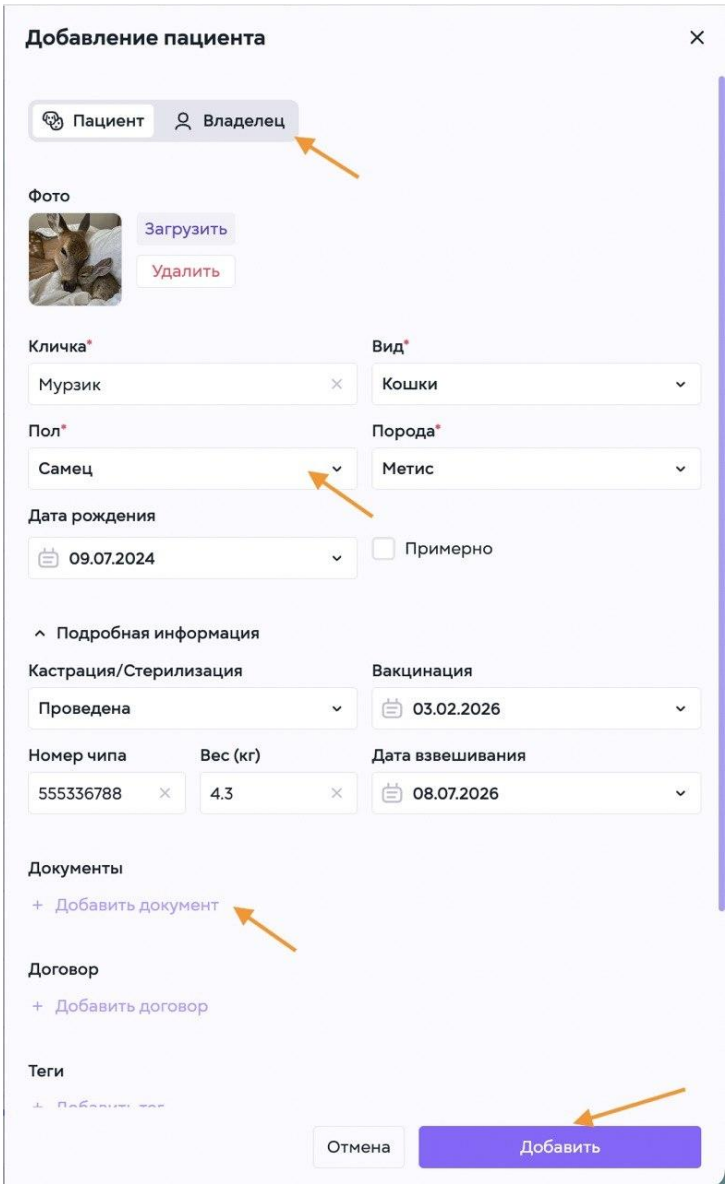
Работа с обращением

После добавления лид появляется в общей таблице.

В процессе обработки можно:

- назначить или изменить исполнителя;
- дополнить сведения об обращении;
- добавить комментарий;
- изменить статус, например с **«Новый»** на **«В работе»**;
- открыть дополнительные действия через меню с тремя точками.

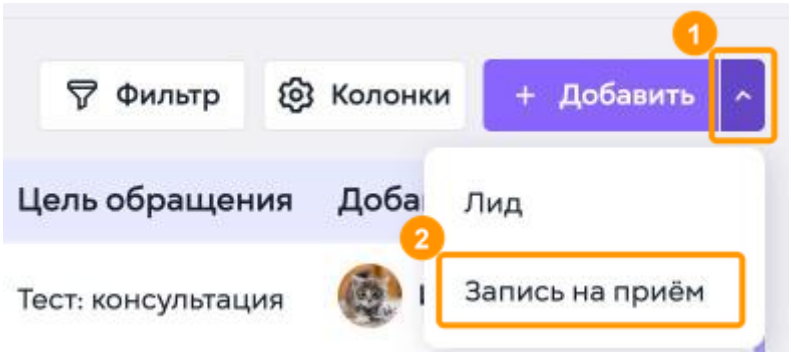
Создание клиента из лида



1. Нажмите **«Создать клиента»** в строке лида.
2. Откроется стандартная форма добавления клиента и пациента.
3. Заполните данные пациента
4. Затем сведения о владельце.

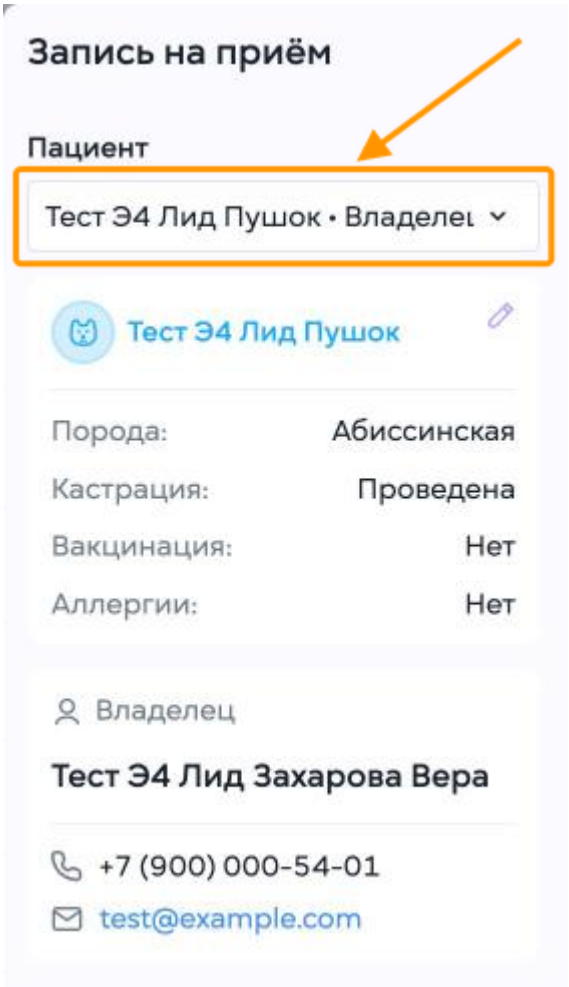
5. Загрузите отсканированные, документы, договор и добавьте теги.
6. После сохранения в системе будут созданы полноценные карточки владельца и пациента.

Запись на приём



Чтобы записать пациента на приём, не выходя из раздела **«Лиды»**:

1. Нажмите стрелку справа от кнопки **«Добавить»** в правом верхнем углу страницы.
2. Выберите **«Запись на приём»**.

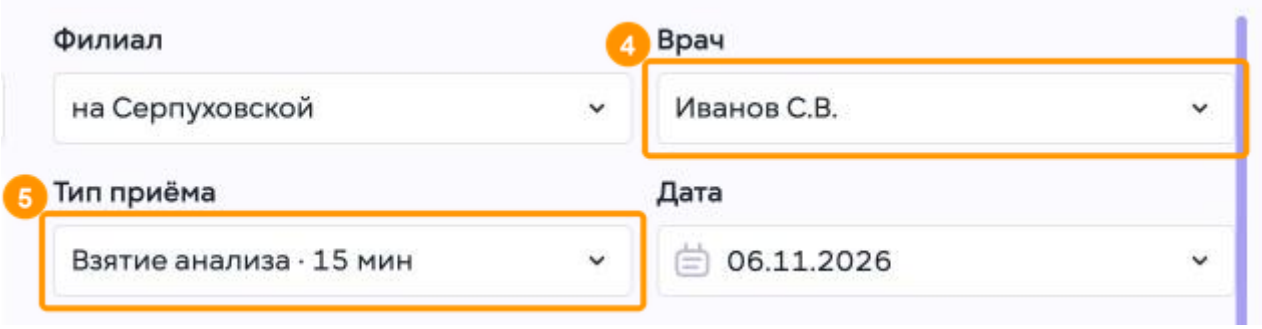


Откроется окно **«Запись на приём»**.

3. **Пациент**
   Начните вводить кличку пациента, имя или телефон владельца и выберите пациента в списке.

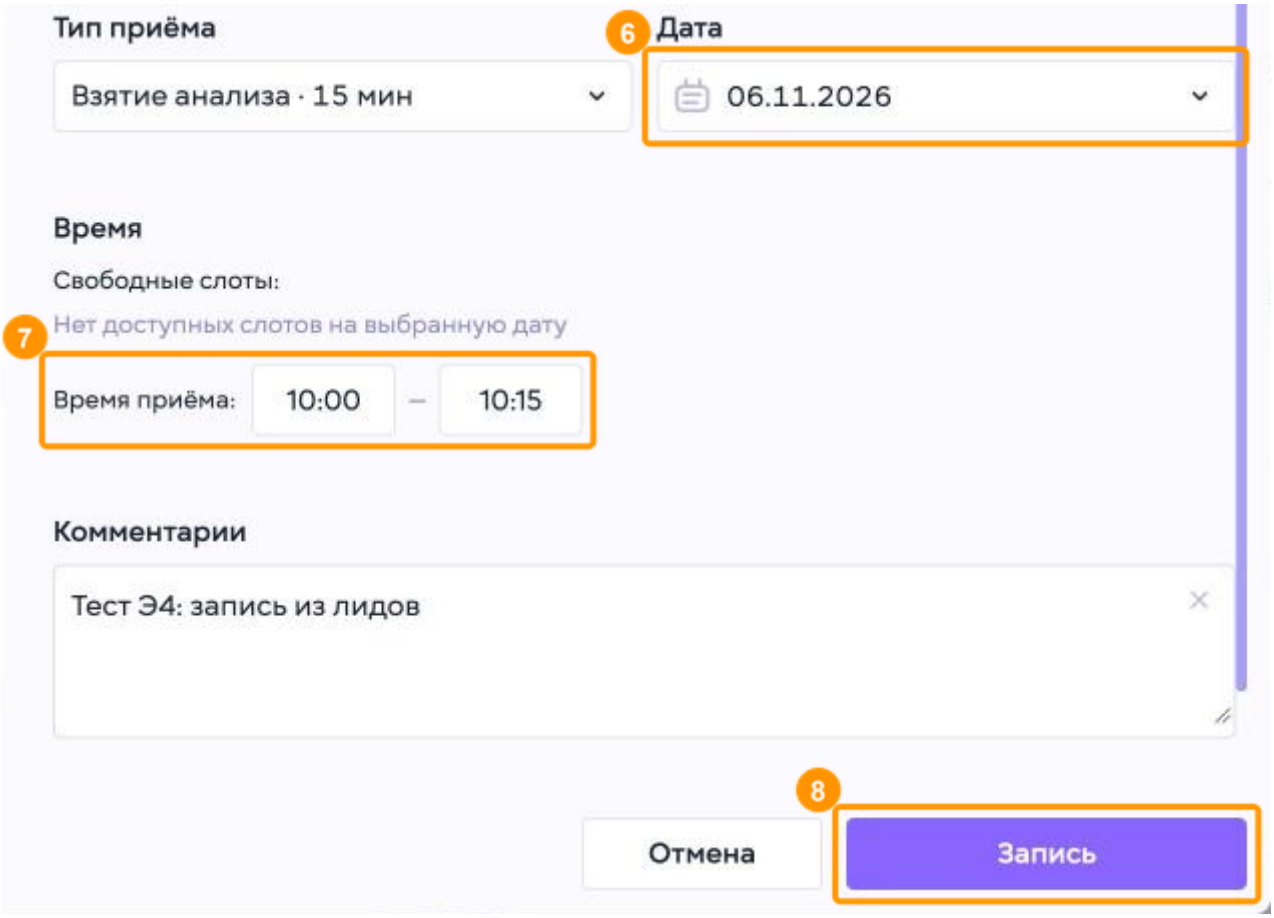
Под полем появятся карточка пациента и данные владельца. Проверьте, что выбран нужный пациент.

> Если обратившегося клиента ещё нет в базе, сначала создайте его из лида, как описано в разделе **«Создание клиента из лида»** этой страницы.



4. **Врач**
   Выберите врача, к которому записываете пациента.
5. **Тип приёма**
   Выберите тип приёма из списка.

Поле **филиал** заполняется само: в нём указан текущий филиал. При необходимости выберите другой.

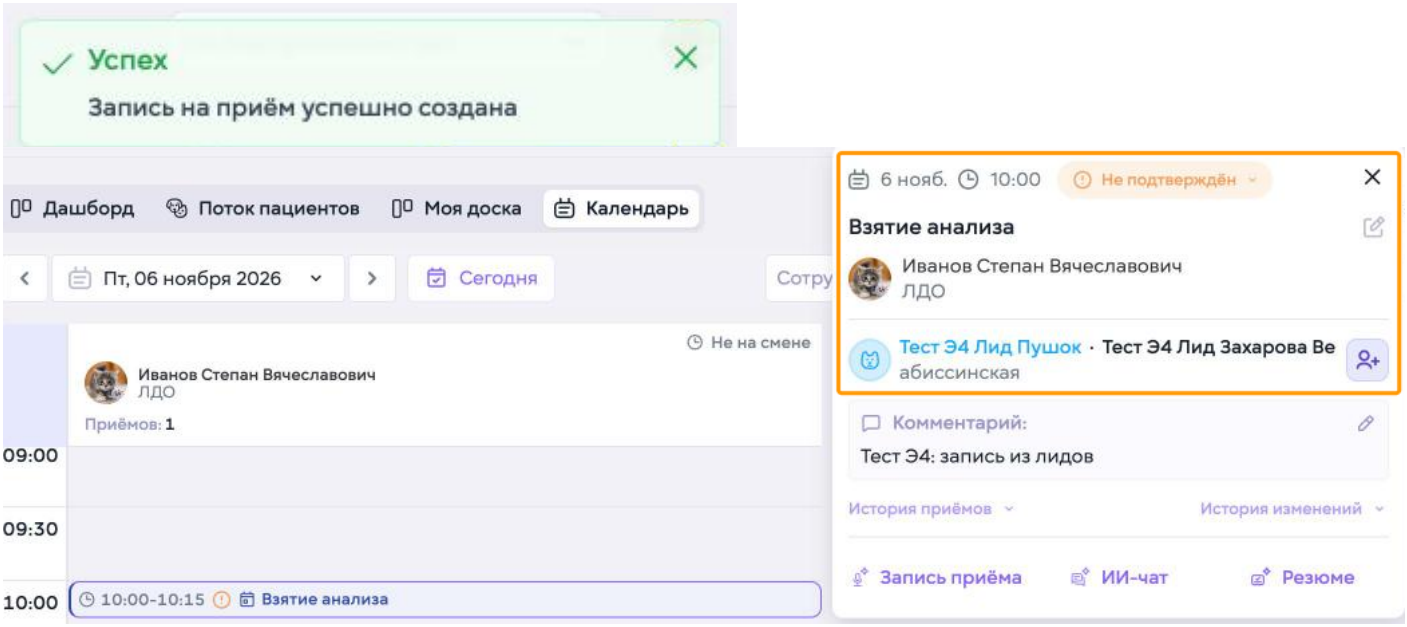


6. **Дата**
   Выберите день приёма в календаре.
7. **Время приёма**
   Введите время начала, а время окончания система подставит сама по длительности типа приёма.

Над временем приёма показаны **свободные слоты** врача на выбранную дату. Если подходящего слота нет, время указывается вручную.

При необходимости добавьте пояснение для врача в поле **«Комментарии»**.

8. Нажмите **«Запись»**.

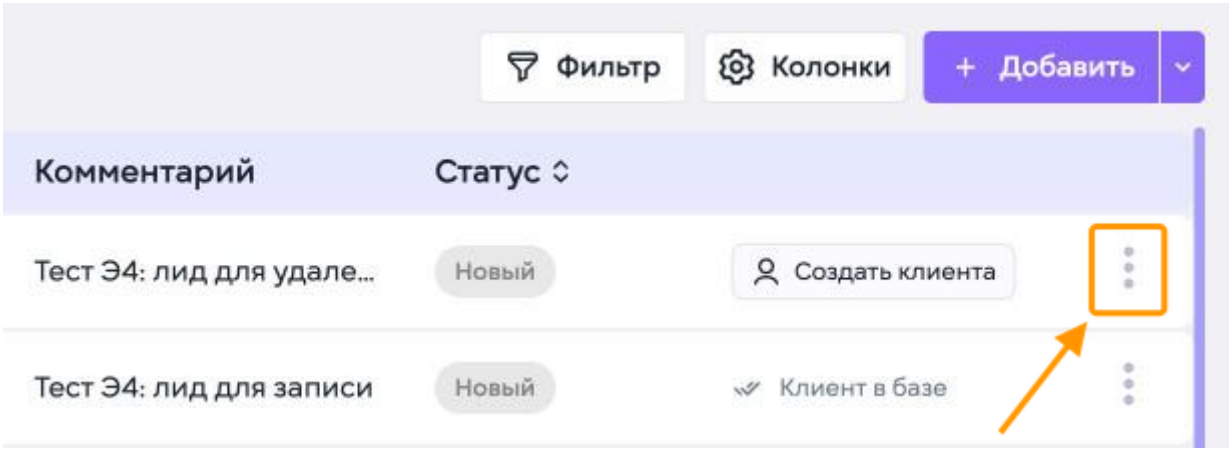


Система покажет сообщение **«Запись на приём успешно создана»**, а запись появится в разделе **«Календарь»** на выбранную дату.

Если нажать на запись в календаре, откроется её карточка: дата и время, тип приёма, врач и пациент.

Подробнее о полях записи и о записи нескольких пациентов за один раз — в инструкции **Календарь**.

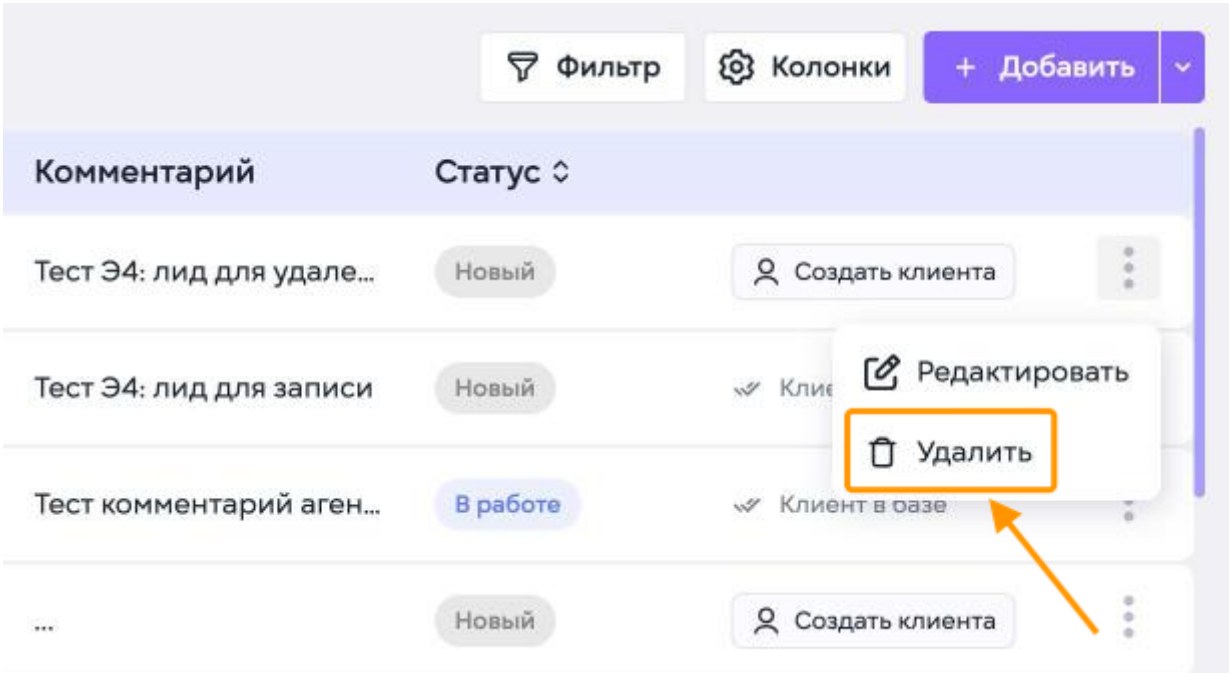
Удаление лида



Чтобы удалить лид:

1. Нажмите кнопку с тремя точками в конце строки лида.

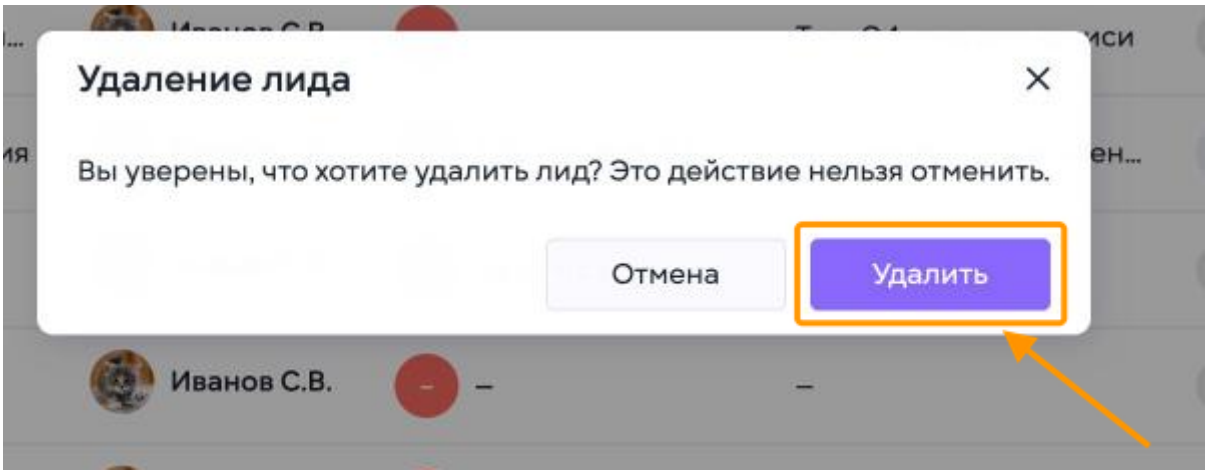
Найти нужный лид в списке помогает кнопка **«Фильтр»**, как описано в разделе **«Поиск и фильтрация»**.



Откроется меню действий с лидом.

2. Выберите **«Удалить»**.

Пункт **«Редактировать»** в этом же меню открывает форму изменения лида.

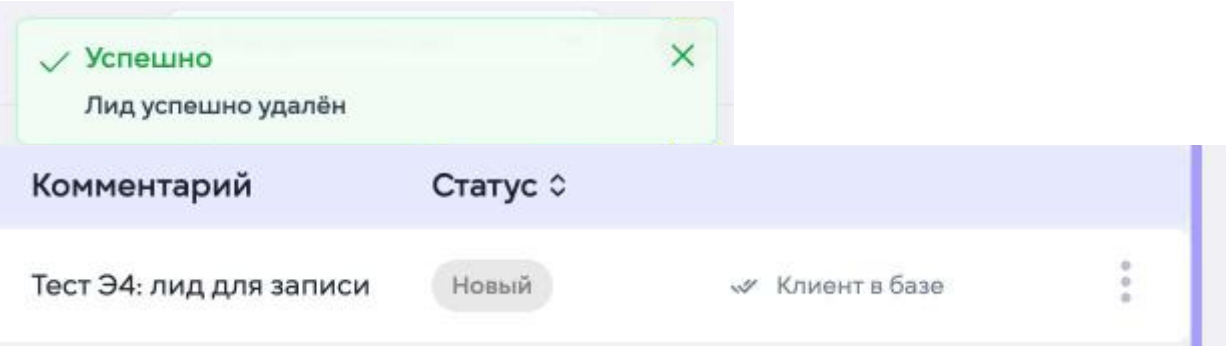


Откроется окно **«Удаление лида»** с просьбой подтвердить удаление.

3. Нажмите **«Удалить»**.

Чтобы оставить лид, нажмите **«Отмена»**.

> Удалённый лид восстановить нельзя.



Система покажет сообщение **«Лид успешно удалён»**, а строка лида исчезнет из списка.

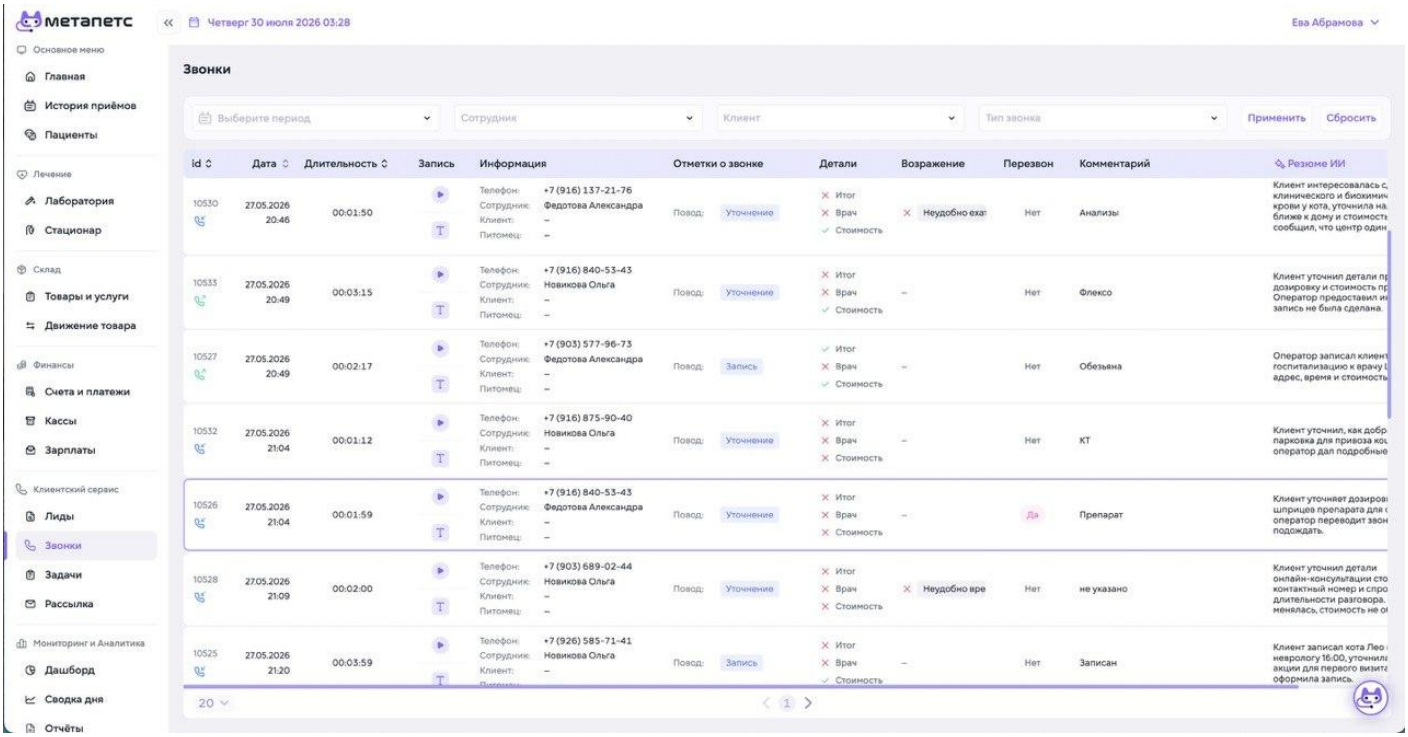
Связанные инструкции:

1. **Календарь**
2. **Поток пациентов**

Звонки

> Раздел **«Звонки»** предназначен для просмотра и анализа обращений клиентов по телефону.

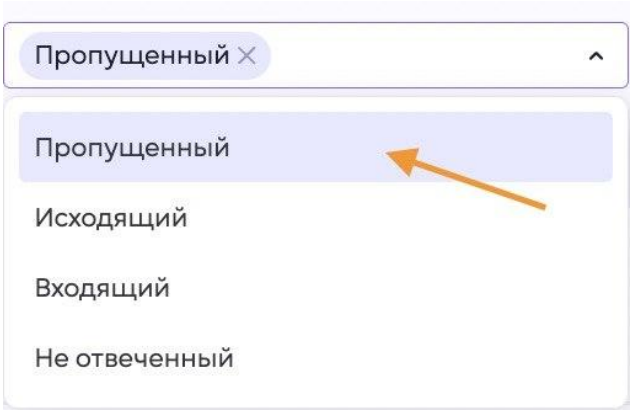
В таблице отображаются **дата и длительность звонка, запись разговора, контактная информация, цель обращения,** возражения, необходимость перезвона, **комментарий сотрудника и резюме, сформированное ИИ.**



В верхней части страницы доступны **фильтры** по:

- периоду;
- сотруднику;
- клиенту;
- типу звонка.

В поле **«Тип звонка»** настройте интересующий тип обращений:



- **Пропущенный**
- **Исходящий**
- **Входящий**
- **Не отвеченный**

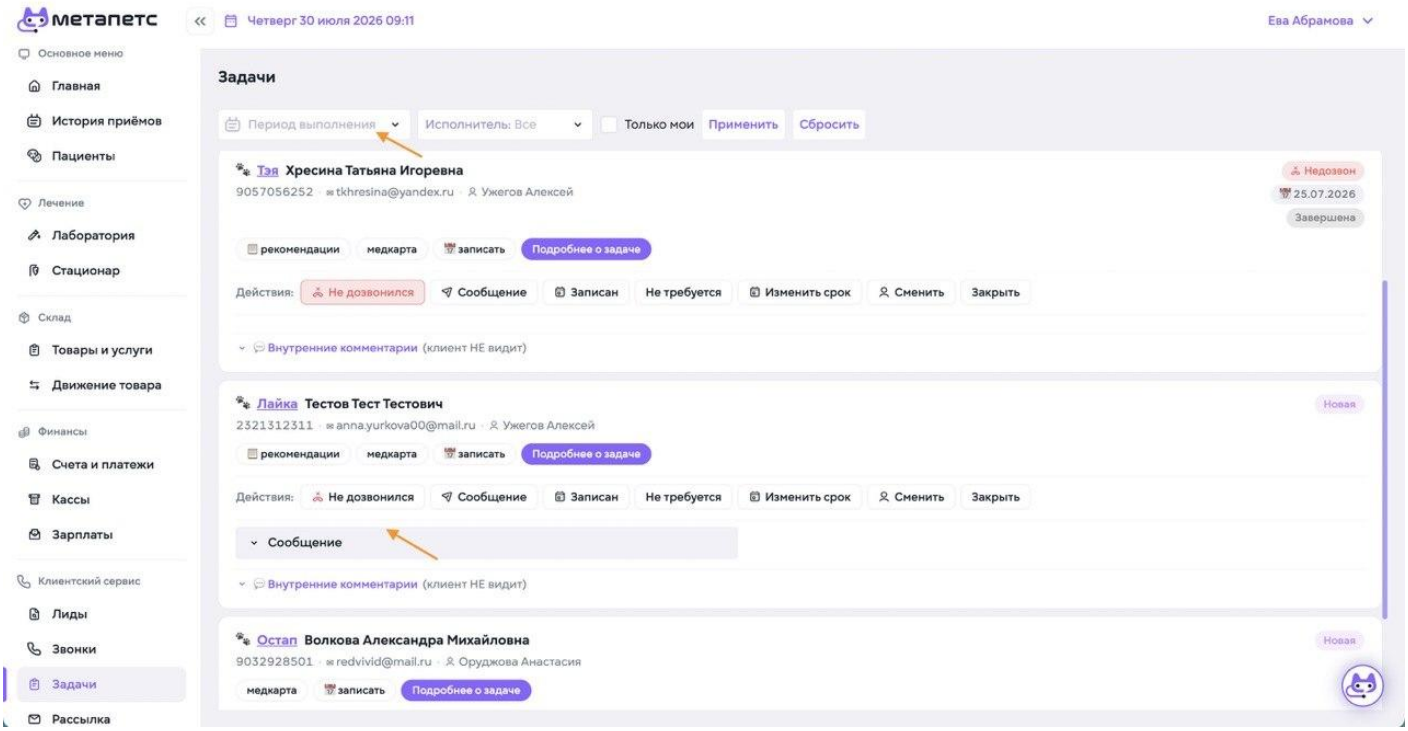
> После выбора параметров нажмите **«Применить»**. Чтобы очистить все условия поиска, используйте кнопку **«Сбросить»**.

> Разговор обработанный **"Резюме ИИ"** автоматически выделяет главное: **цель обращения, договорённости, важные детали и следующий шаг.** Оно помогает быстро понять содержание звонка без полного прослушивания записи, хотя, как и любой ИИ, иногда нуждается в проверке человеком.

Обычно работа с разделом выглядит так: сотрудник находит нужный звонок через фильтры, прослушивает запись или читает расшифровку, проверяет результат разговора и при необходимости отмечает отзвон для решения вопроса.

Задачи

> Раздел **«Задачи»** предназначен для контроля обращений, требующих действий со стороны сотрудников: звонка клиенту, записи на приём, отправки сообщения или уточнения информации.



Поиск и фильтрация

В верхней части страницы можно настроить отображение задач:

- **Период выполнения** — выбрать задачи за нужный срок;
- **Исполнитель** — отобразить задачи конкретного сотрудника;
- **Только мои** — оставить задачи, назначенные текущему пользователю;
- **Применить** — применить выбранные параметры;
- **Сбросить** — очистить фильтры.

Карточка задачи

В карточке отображаются:

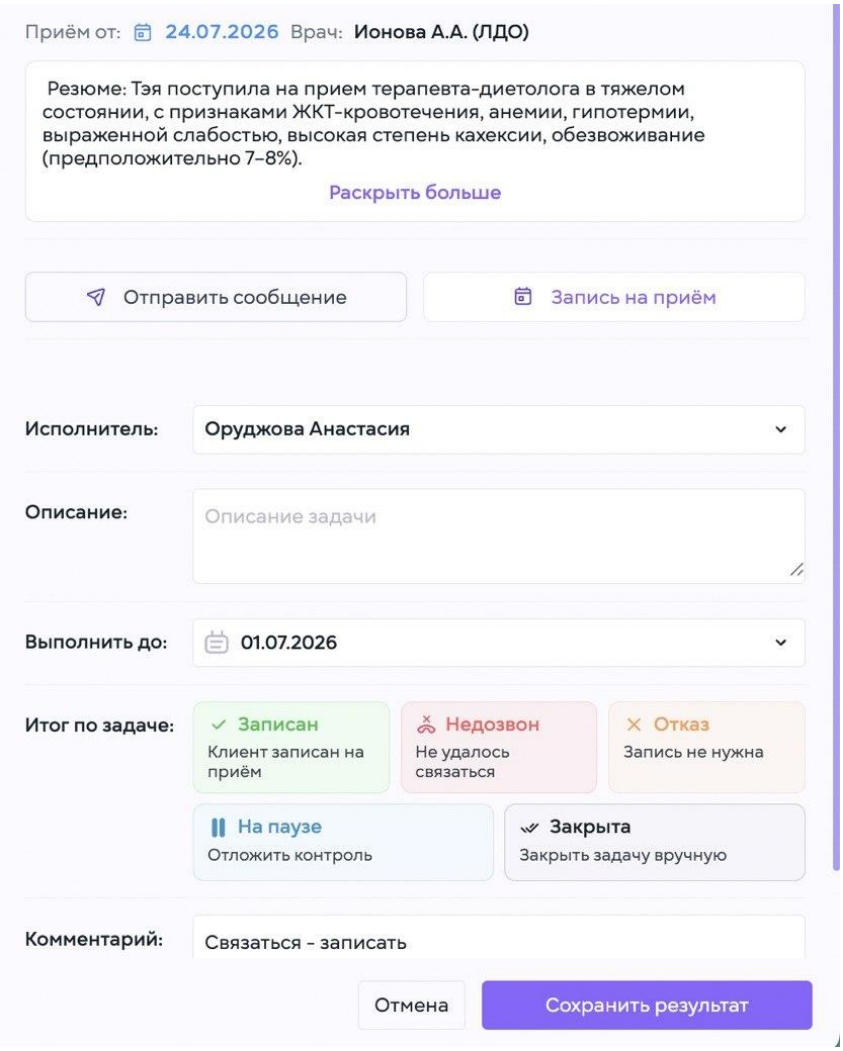
- пациент и владелец;
- телефон и электронная почта;
- ответственный сотрудник;
- срок выполнения;
- текущий статус задачи.

> Статус может показывать, что задача **новая**, **завершена** или просрочена. Просроченные задачи дополнительно отмечаются плашкой **«Недозвон»** или другой причиной незавершённого обращения.

Работа с данными клиента

Из карточки задачи доступны быстрые переходы:

- **Рекомендации** — просмотр ранее оставленных рекомендаций;
- **Медкарта** — переход в медицинскую карту пациента;
- **Записать** — создание записи на приём;
- **Подробнее о задаче** — просмотр полного описания и связанных данных.



Работа с задачей

Из карточки можно сразу:

- нажать **«Отправить сообщение»**, чтобы связаться с клиентом;
- нажать **«Запись на приём»**, чтобы оформить новый визит;
- выбрать или изменить ответственного сотрудника;
- добавить описание задачи;
- установить срок выполнения.

Статус в верхней части показывает текущее состояние задачи. Просроченные обращения выделяются отдельно,

Результат выполнения

После обработки обращения выберите итог:

- **Записан** — клиент записан на приём;
- **Недозвон** — связаться с клиентом не удалось;
- **Отказ** — запись или дальнейшая связь не требуются;
- **На паузе** — контроль задачи временно отложен;
- **Закрыта** — задача завершена вручную.

При выборе результата добавьте комментарий, если нужно зафиксировать договорённости или дальнейшие действия.
Нажмите **«Сохранить результат»**, чтобы обновить статус задачи.

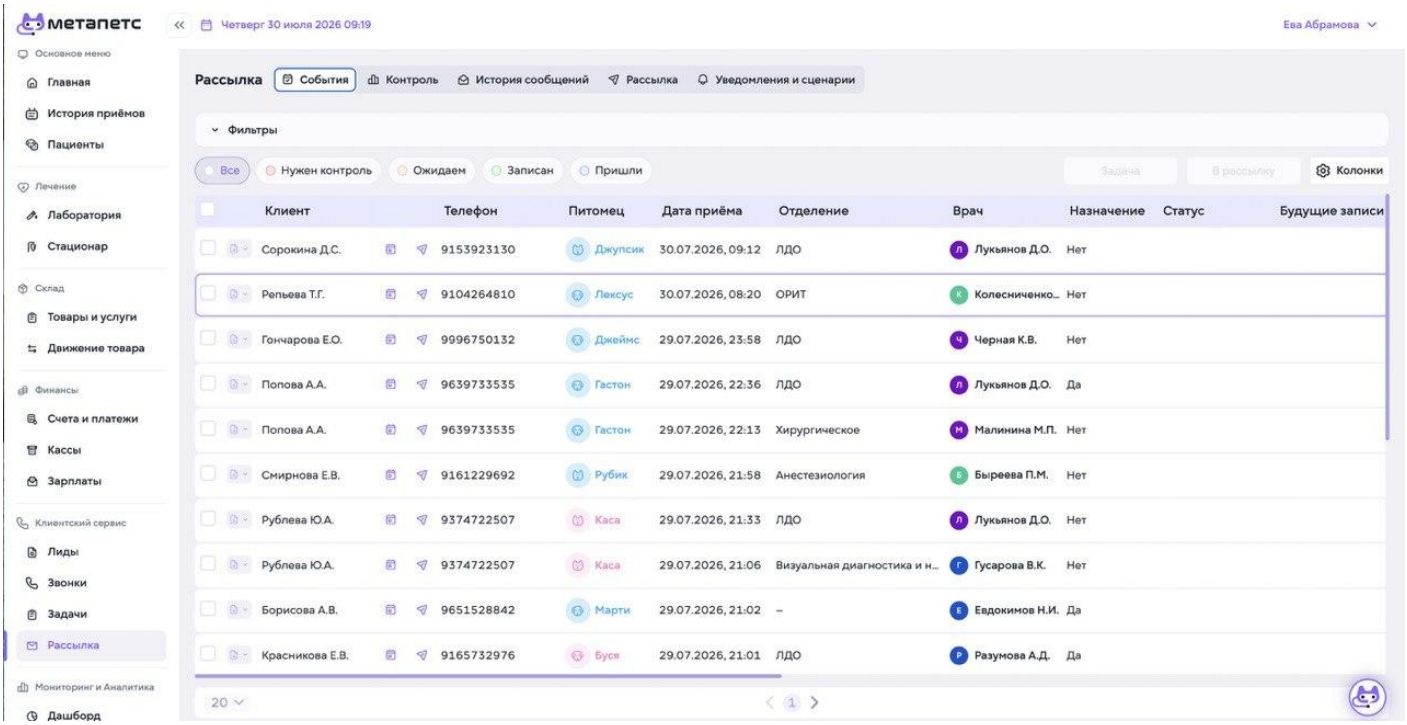
> Выбранное действие сохраняется в карточке и помогает отслеживать результат обработки обращения.

Сообщение и комментарии

После выбора действия **«Сообщение»** открывается дополнительный блок для внесения информации о переписке.
Раздел **«Внутренние комментарии»** используется для служебных заметок сотрудников. Клиент эти комментарии не видит

Рассылка

> На странице отображается список клиентов с данными о записи: контактами, питомцем, датой приёма, отделением, врачом, назначением и текущим статусом.



С помощью **цветных статусов** над таблицей можно быстро отобрать клиентов, которым требуется контроль, которые ожидают ответа, уже записаны или пришли на приём.

Отметьте нужные строки, чтобы создать задачу или добавить клиентов в рассылку. Кнопка **«Колонки»** позволяет настроить состав отображаемых полей.