

Tekstiviestipalveluilla vältetään turhia unohduksia sekä helpotetaan asiointia



Tekstiviestipalvelut terveydenhuollossa ovat yleistyneet huomattavasti. Hoitoaikojen muistuttamiset, itseilmoittautumiset, käynteihin liittyvät ohjeet ja lisäpalveluiden tarjoaminen näkyvät kasvaneina viestimäärinä.

Yksityisessä hammashoidon markkinassa asiakkaiden aktivoiminen ja huolenpito ovat nousseet entistä tärkeämmiksi. AssisDentin tekstiviestipalveluilla kykenet vastaamaan näihin tarpeisiin ja ottamaan tekstiviestipalvelut käyttöön helposti ja nopeasti. Olemme koonneet tähän yleisimmät käyttötapaukset yrittäjäasiakkaillemme

Hoitoaikojen muistutukset tekstiviestillä

Kuluttaja-asiakkaidemme elämä on nykyään hyvin hektistä ja oman kalenterin hallinta yhä haastavampaa. Tekstiviestimuistutukset ovat osoittautuneet yhdeksi hyväksi tavaksi muistuttaa asiakkaita tulevista varatuista hoitokäynneistä, jopa useampaan kertaan ennen käyntiä.

Tekstiviestipalveluiden kustannus voi joskus arveluttaa yksityisyrittäjää. Kannattaako muistutuksia laittaa kaikille, kun suurin osa asiakkaista tulee vastaanotolle ajallaan?

Asiaa kannattaa lähestyä faktapohjaisesti. Hammaslääkäripalveluiden tuottaminen on arvokasta ja yhteen hoitotuntiin sitoutuu paljon resursseja ja kustannuksia. Yksikin ajan unohtanut asiakas on kallis palvelun tuottajalle. Seuraavalla laskentaesimerkillä osoitamme, kuinka yhden unohduksen estäminen kattaa jo normaalikokoisen vastaanoton muistutuksista aiheutuvan kustannuksen.

Tilastojemme mukaan hammaslääkärivastaanotoilla on noin 100-200 ajanvarausta kuukaudessa per yksi hoituhuone. Yhden tekstiviestimuistutuskierroksen hintana kaikille vieraileville asiakkaille on silloin noin viidesosa ajanvarausmäärästä, eli 18-36 euroa kuukaudessa.

Jos yksi hoituhuoneessa käyvä asiakas unohtaa hoitoaikansa kuukauden aikana, tulee tästä yleensä vähintään puolen tunnin katko toiminnalle. Jo pelkästään avustavan henkilöstön työajan kustannus sivukuluineen on suurempi tuolta ajalta, kuin muistutusten kuukausihinta.

Tekstiviestipalveluiden vaikutusta asiakkaiden käyttäytymiseen on vaikeaa todentaa, mutta voimme sanoa, että jopa yksi estetty unohdus kuussa, maksaa jo itsensä takaisin menetetyin laskutuksen ja sitoutuneiden kustannusten näkökulmasta. Käytäntömme on osoittanut, että vaikutus on todellisuudessa korkeampi. Huolehdiathan sinä että asiakkaat muistavat tulla vastaanotollesi ja "no-show" on keskivertoa matalampi?

Itseilmoittautuminen nopeuttaa asiointia erityisesti ruuhkatilanteissa

Valtaosalla terveystalvotuoittajista on jo käytössä itseilmoittautuminen, joka on usein tekstiviestipalvelu. Asiakas voi ilmoittautua vastaanotolle vastaamalla palveluottajan lähettämään viestiin, käymättä ollenkaan asiakaspalvelun kautta. Tämä ominaisuus on saatavilla myös AD-asiakkaille.

Itseilmoittautuminen ei ole pelkkä kustannuskysymys, se on myös osa modernia palvelua. Itseilmoittautuminen ei ole myöskään vaihtoehto henkilökohtaiselle palvelulle. Se on lisäpalvelu niille, jotka arvostavat sähköisiä palveluita ja nopeaa asiointia. Asiakaspalvelutiski voi olla ajoittain ruuhkautunut.

Itseilmoittautumisen kustannusta kannattaa miettiä ajankäytön kautta. Ilmoittautumistapahtuma syö aina asiakaspalveluhenkilöstön aikaa ja ilmoittautumisen sähköinen kustannus on hyvin pieni ajansäästöä aiheuttamaan henkilötyöhön nähden. Vaikka itseilmoittautumisen myötä henkilöstökulut eivät pienenisikään, vapautuva aika jää myyntiin ja kimurantimpien tilanteiden hoitamiseen. Katsotaanpa esimerkki.

Edellisessä esimerkissä todettiin, että yhden hoitohuoneen osalta kuukausittaisia ajanvarauksia on 100-200. Jos näistä vajaa puolet ilmoittautuisi tekstiviestillä, ilmoittautumisien lukumäärä olisi 50-100 kuukaudessa per hoitohuone ja kustannus euroina noin viidesosa ajanvarausmäärästä eli 10-20 euroa hoitohuoneelta/kk.

Itseilmoittautumisen käyttöönotolla asiakaspalvelun säästyvä työaika kuukaudessa olisi todennäköisesti tunnin kahteen per hoitohuone, jopa enemmän, jos ilmoittautuminen kestää keskimäärin yli minuutin yhden asiakkaan osalta. Neljän hoitohuoneen vastaanotolla, vapautuva työaika olisi puolesta päivästä päivään työpanoksen verran. Voisiko tämän ajan käyttää johonkin muuhun toimintaa kehittävään, vaikka asiakaskontaktointiin ja tyhjien kalenteriaikojen täyttämiseen?



Palautemittaus tekstiviestinä (NPS)

Asiakaspalautteiden ja suosittelutiedon kerääminen ja kaa paljon mielipiteitä terveystalvotuoissa. Meidän tulee muistaa, että asiakkaidemme on kuitenkin vaikea arvioida hoidon laatua ja vaikuttavuutta. He enemmänkin arvioivat sitä, kuinka kohtasimme heidät ihmisenä ja asiakkaana. Kuinka onnistuimme tässä kohtaamisessa, määrittää tulevaisuudessa asiakasmäärämme suunnan. Mitä enemmän kilpailua, sitä brutaalimmin markkina toimii tämän osalta.

Palautekysely voidaan toteuttaa tekstiviestipalveluna, ja klinikolle voidaan hänen näin halutessaan toimittaa palaute NPS-tuloksista. Jatkuva palaute näyttää suunnan, mihin ihmisläheisessä työssä tulee kehittyä. Asian tärkeyden perusteluun ei tarvita monimutkaisia laskukaavoja.

Yksityisen sektorin asiakas jättää vastaanotolle käynnillään keskimäärin noin 200 euroa. Jos menetämme yhdenkin käynnin syytä tunnistamatta, puhumattakaan asiakkaasta kokonaan, menetys on suurempi kuin palautemittauksen aiheuttama kustannus toiminnalle. On myös edullisempaa huolehtia nykyisistä asiakkaista kuin haalia markkinoinnin keinoin uusia.

Haluatko sinä luoda ilmapiirin, jossa kuuntelemme jokaista asiakasta ja aidosti kehitämme toimintaa asiakaslähtöiseen suuntaan? Tekstiviestipalvelu on siihen yksi työväline, asiakaspalvelukulttuurin rakentavat aina vastaanotolla työskentelevät ihmiset.