01 / ЦИФРЫ НЕДЕЛЬ

Почему стало меньше приёмов

Обращений с сайта стало больше, а приёмов - меньше. Если смотреть только на рекламный отчёт, эту ситуацию не объяснить. Разобрали состав приёмов и определили, с какого вопроса начать проверку внутри клиники.

Разбор приёмов стоматологии по материалам опубликованного кейса. Сравниваем 16-22 и 23-29 октября 2026 года.

Показатель	16-22 октября	23-29 октября	Разница
Все приёмы	501	406	**−95**
Повторные приёмы у врача	363	293	**−70**
Уникальные обращения сайта	25	39	**+14**

На повторные приёмы у врача пришлось 70 из 95 приёмов общего недельного снижения. Это помогло выбрать первый вопрос для команды: что произошло с расписанием и записью на следующие этапы лечения.

Сравниваем недели по отдельным показателям. Обращения учитываются по правилам коллтрекинга. Человек может обратиться в одну неделю, а прийти в другую. Для оценки перехода в приём нужно связать конкретные обращения с записями и визитами.

С какого вопроса начали

Сначала нужно установить, каких повторных визитов стало меньше: где изменились доступные часы, какие визиты перенесли или отменили, у кого нет следующей записи.

Полный кейс: Обращений больше, приёмов меньше: что показала аналитика стоматологии

02 / ВЫБРАННОЕ НАПРАВЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ

Расписание, переносы и повторная запись

Первой задачей стала проверка повторных приёмов и расписания. Для дальнейшего разбора руководитель получил вопросы к администраторам и направлениям.

01. Раскрыть состав приёмов

Общая цифра скрывала разные процессы. Приёмы разделили, чтобы понять, где сосредоточено снижение: основной вопрос оказался в повторных визитах к врачу.

02. Начать с расписания и следующей записи

В первую очередь решили сверить расписание, доступные часы, переносы и наличие записи на продолжение согласованного лечения. Руководитель получил конкретные вопросы к администраторам и направлениям.

03. Новые обращения проверить отдельно

Качество новых обращений и их переход в запись выделили в самостоятельную задачу. Рост обращений с сайта сам по себе не объясняет изменение общего числа приёмов.

Прежде чем менять рекламу

Прежде чем менять рекламу, нужно понять, каких приёмов стало меньше. Здесь первым направлением проверки стали повторные визиты и расписание.

Полный кейс: Обращений больше, приёмов меньше: что показала аналитика стоматологии

03 / СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ КОМАНДЕ

Что дальше проверяет команда

План проверки начинается с доступных часов, переносов и продолжения согласованного лечения.

01. Сверить расписание врачей

Вопрос руководителю и ответственным за расписание

Сопоставить рабочие дни, смены, отпуска и доступные часы за две недели. Выделить врачей и смены, на которые пришлось снижение.

Что выяснить: Где стало меньше доступных часов? Где часы оставались свободными? В каких направлениях и сменах изменилось число приёмов?

02. Разобрать отмены и переносы

Вопрос администраторам

Посмотреть, какие визиты отменили или перенесли, и проверить наличие новой даты. Разделить отменённый визит и приём, который просто перешёл в другую неделю.

Что выяснить: У каких пациентов есть следующая запись? Какие переносы пока остались без новой даты?

03. Проверить продолжение лечения

Вопрос руководителю и направлениям

Сверить следующую запись с уже согласованными планами лечения. Проверить, хватает ли доступных часов для продолжения.

Что выяснить: Где нет следующей записи на согласованный этап? Что мешает назначить его: расписание, перенос или необходимость уточнения?

Новые обращения - отдельная задача

Качество новых обращений и запись на первый приём проверяются отдельно: по связанным обращениям и записям, с учётом времени между ними.

Результат этого разбора - выбранный приоритет и план проверки для команды. Следующий шаг - собрать ответы по расписанию, переносам и повторной записи, затем вернуться к управленческому решению.

Полный кейс: Обращений больше, приёмов меньше: что показала аналитика стоматологии