

Protilab

Suivez vos prothèses « en direct »

« Où en est la couronne de Mme O. commandée jeudi dernier ? Je vois sur le planning qu'elle a rendez-vous demain matin », interroge, non sans une pointe d'inquiétude, le praticien. Pas de panique ! Grâce à l'outil de gestion en ligne créé par Protilab sur son site internet (dans l'espace personnel), son assistant(e) pourra lui répondre immédiatement et le rassurer.

« Avec cet outil de gestion disponible sur ordinateur, tablette ou portable, le cabinet peut suivre en direct l'avancement de ses travaux de prothèse », explique Tamina Garcia, Chargée du Service Clients au sein du laboratoire. « C'est un peu comme pour le suivi d'un achat sur internet, on vous tient au courant de l'état de votre commande. Lorsque je présente ce système aux assistant(e)s, ils/elles voient tout de suite de quoi je parle ». Concrètement, une fois l'empreinte en silicone, en alginate, ou le scan réalisé, le praticien rédige une fiche de laboratoire sur papier ou directement dans l'espace en ligne pour une empreinte numérique, avec les instructions nécessaires à la réalisation de la prothèse. Dans le cas du numérique, l'équipe du cabinet peut aussi envoyer l'empreinte directement par le logiciel de son scanner (Protilab exploite les fichiers de tous types de scanners). Dès que l'empreinte arrive au laboratoire, un mail est immédiatement envoyé au cabinet pour indiquer sa prise en charge, ainsi que la date de livraison prévue en fonction de la date du rendez-vous patient, si elle est renseignée sur le bon de commande. « Le fait de savoir que l'empreinte est arrivée à bon port rassure vraiment tout le monde », constate Tamina Garcia. Lorsque la prothèse achevée repart du laboratoire, elle est accompagnée de sa fiche de traçabilité en 2 versions (elles contiennent la déclaration de conformité, les matériaux utilisés pour la fabrication: marques, fabricants, pays et n° de lots ainsi que les tarifs pour la version praticien uniquement). « Il peut arriver que la date de livraison prévue subisse un décalage, là encore nous informons immédiatement le cabinet pour qu'il puisse au besoin décaler le rendez-vous patient », souligne-t-elle. La facturation, le paiement, l'accès aux fiches de traçabilité, les demandes de fournitures (sachets, boîtes, fiches de laboratoire) sont également inclus dans l'outil de gestion.

Finalement, les assistant(e)s passent moins de temps au téléphone et peuvent s'organiser facilement dans la planification

des rendez-vous puisqu'elles ont sous les yeux la trace des travaux en cours et les dates de retour prévues. « Ce fonctionnement n'empêche pas, évidemment, la communication avec le Service Clients et/ou le prothésiste. Chaque praticien est suivi par un prothésiste conseil attitré.

