

Podręcznik użytkownika do Pulpitu Ekspertów

Szerz Spis treści

1. Zakładanie konta

2. Przypisywanie nowych spraw - odbieranie przydzielonych spraw

3. Obsługa spraw

- Przyjęcie sprawy
- Odrzucenie sprawy
- Klient nieosiągalny
- Zamknięcie sprawy

4. Administracja spraw

- Rejestracja, edycja, usuwanie spotkań doradczych
- Wysyłanie wiadomości e-mail do operatora
- Klient staje się nieosiągalny
- Zamknięcie sprawy
 - Przesyłanie dziennika leczenia / akt sprawy
 - Przesyłanie ankiet satysfakcji klienta

5. Powiadomienia - Sprawy w toku

1. Tworzenie konta

EAP Experts' Dashboard
Regisztráció véglegesítése az EAP program Experts' Dashboardon
Címzett: Csepregi Zoltán

Drogi Próba legyel!

Witamy wśród naszych partnerów! Podczas programu EAP połączymy Cię z klientami za pośrednictwem własnej strony internetowej CGP Europe o nazwie Pulpit ekspercki. Wyślemy Ci powiadomienie o każdej sprawie przypisanej do Ciebie na adres e-mail, który podałeś: zoltan.csepregi@chestnutce.com

Aby przejść do pulpitu ekspertów, kliknij ten link:
<https://expertdashboard.chestnutce.com> **Kliknij!**

Dane logowania do Twojej strony osobistej w Pulpicie Ekspertów są następujące:

Nazwa użytkownika: probalengyel
Hasło: probalengyel

Użyj tej nazwy użytkownika i hasła, aby jak najszybciej zalogować się do pulpitu ekspertów. Logując się na stronie po raz pierwszy musisz potwierdzić swoje konto. Pamiętaj, że możemy połączyć Cię z klientami w przyszłości dopiero po potwierdzeniu konta.

Bez potwierdzenia konta nie zobaczysz żadnych przypadków po zalogowaniu się do pulpitu ekspertów. Witryna nie przechowuje poprzednich przypadków, które należy udokumentować, zamknąć i zafakturować jak poprzednio. Pulpit nawigacyjny będzie stopniowo wypełniany treściami, gdy otrzymasz nowe sprawy.

Möżesz zmienić hasło po zalogowaniu, w opcji „Ustawienia hasła”.

Jakie są zalety Pulpitu Ekspertów?

Möżesz dokładnie śledzić bieżący stan swoich spraw, sprawdzać, które są gotowe do zafakturowania, które oczekują na zatwierdzenie; możesz szybko reagować na nowe przypadki, dostarczając operatorom aktualne informacje.

Do czego możesz użyć witryny Dashboard ekspertów?

Möżesz akceptować lub odrzucać nowe sprawy, rejestrować kontakt z klientem, rejestrować spółkami konsultacyjnymi w profilu sprawy i kończyć sprawy, przesyłając ankety satysfakcyjne klienta.

Sprawdź i przeczytaj załączony Podręcznik użytkownika do Pulpitu Ekspertów, aby jak najszybciej rozpocząć korzystanie z tej platformy.

Jeśli masz pytania dotyczące Pulpitu ekspertów, wyślij nam e-mail na adres:

Tworzenie konta w Pulpicie Ekspertkim

Otrzymasz wiadomość e-mail z informacjami o Twoim koncie utworzonym automatycznie przez CGP Europe. Możesz potwierdzić swoje konto za pośrednictwem tego e-maila. W wiadomości e-mail znajduje się link, za pomocą którego można łatwo uzyskać dostęp do Pulpitu Eksperckiego. Wiadomość e-mail zawiera również nazwę użytkownika i hasło do Pulpitu ekspercki. Jeśli chcesz, możesz zmienić hasło po pierwszym logowaniu. Twoje pierwsze logowanie również potwierdza twoje konto.

EAP Experts' Dashboard
Experts' Dashboard sikeres aktiválás
Címzett: Csepregi Zoltán

Drogi Próba legyel!

Dziękujemy za potwierdzenie konta zarejestrowanego w Pulpicie ekspertów. Od teraz będziesz otrzymywać nowe sprawy za pośrednictwem strony internetowej panelu ekspertów.

Jak otrzymasz nowe skrzynki?

Tak jak poprzednio, będziesz otrzymywać powiadomienia o nowych sprawach za pośrednictwem poczty elektronicznej, ale e-mail nie będzie już zawierał szczegółów spraw. Jednak każdy e-mail będzie zawierał link wskazujący profil sprawy na pulpicie ekspertów. Możesz tam sprawdzić szczegóły konkretnie sprawy. Tam również możesz wykonywać odpowiednie zadania administracyjne - przeczytaj uważnie Podręcznik użytkownika, aby uzyskać więcej informacji na ich temat.

Prosimy również o uważne przeczytanie „Warunków współpracy” na stronie panelu ekspertów.

Aby przejść do Pulpitu ekspertów, kliknij:
<https://expertdashboard.chestnutce.com>

Jeśli masz pytania dotyczące Pulpitu ekspertów, wyślij nam e-mail na adres helpdesk@chestnutce.com

Dziękuję za współpracę!

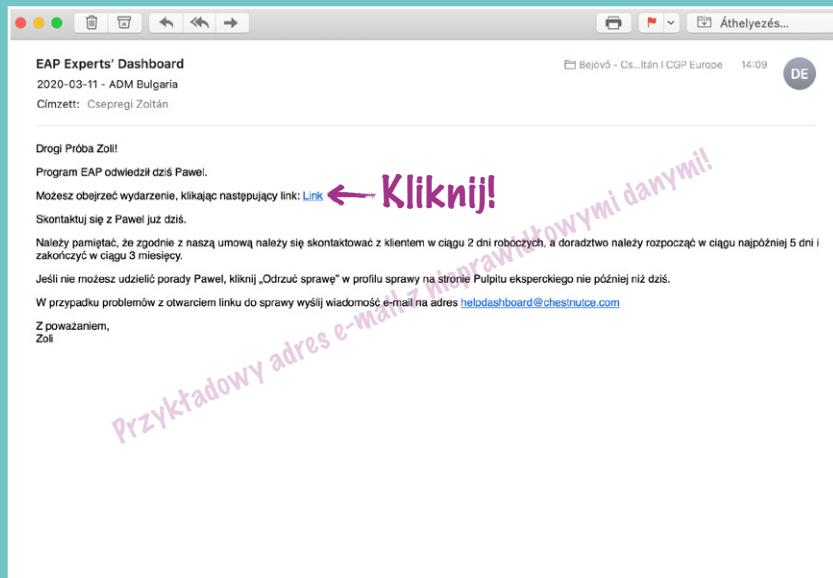
Z poważaniem
CGP Europe


Expert
Dashboard.pdf

Pomyślna aktywacja konta

Po pomyślnym zalogowaniu się do pulpitu nawigacyjnego przy użyciu nazwy użytkownika i hasła otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem pomyślnej aktywacji konta. Następnie musisz tylko poczekać na przydzielone ci sprawy.

2. Przypisywanie nowych spraw



Przypisywanie sprawy przez e-mail

Sprawy są przypisywane za pośrednictwem wiadomości e-mail, ale wiadomość e-mail nie będzie zawierać szczegółów sprawy. Możesz ją wyświetlić, klikając link , który znajdziesz w wiadomości e-mail z zadaniem, prowadzący do Pulpitu Ekspertckiego. Profil przypisanej sprawy zostanie automatycznie wyświetlony po zalogowaniu.

Profil sprawy

Wszystkie istotne informacje na temat danej sprawy znajdują się w jej profilu sprawy. Dostęp do profilu sprawy można uzyskać w dowolnym momencie z menu „Sprawy w toku”, o ile sprawa nie została zamknięta. Po zamknięciu zostanie on przeniesiony do „Zamkniętych spraw”, gdy tylko zostanie zatwierdzony przez CGP Europe.

3. Obsługa spraw

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tápiószentmárton - XY

ID: 261	Data rejestracji sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tápiószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niestety
Gdzie dowiedział się o programie?: Niestety	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input checked="" type="radio"/> Przedstaw kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedstaw arkusz przebiegu choroby			

Kliknij! →

SKONTAKTOWANO SIĘ Z Klientem Klient niedostępny NIE WEZMĘ SPRAWY
 WYSŁUJ E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ

POWRÓT DO LISTY

Przyjęcie sprawy

Otwórz profil sprzy pisanej sprawy i po skontaktowaniu się z klientem kliknij „Skontaktowano się z klientem”: Powiadomi to operatora o przyjęciu sprawy i skontaktowaniu się z klientem. Z klientem należy się skontaktować w ciągu 48 godzin po przydzieleniu sprawy!

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tápiószentmárton - XY

ID: 261	Data rejestracji sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tápiószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niestety
Gdzie dowiedział się o programie?: Niestety	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input checked="" type="radio"/> Przedstaw kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedstaw arkusz przebiegu choroby			

Kliknij!

SKONTAKTOWANO SIĘ Z Klientem Klient niedostępny NIE WEZMĘ SPRAWY
 WYSŁUJ E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ

POWRÓT DO LISTY

Odrzucenie sprawy

Jeśli nie chcesz akceptować konkretnej sprawy, kliknij „Odrzuć sprawę”: Powiadomi to operatora, że nie możesz jej zaakceptować, umożliwiając mu niezwłoczne przeniesienie sprawy do innego eksperta. Następnie odpowiedni profil sprawy zostanie automatycznie usunięty z profili spraw.

3. Obsługa spraw

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tapióczkentmárton - XY

ID: 261	Data rejestracji sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tapióczkentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niedostępny
Gdzie dowiedział się o programie?: Niedostępny	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input checked="" type="radio"/> Przedl. kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedl. arkusz przebiegu choroby			
Kliknij!			
SKONTAKTOWANO SIĘ Z Klientem Klient Niedostępny NIE WEZMĘ SPRAWY			
WYSŁU E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ			

POWRÓT DO LISTY

Klient niedostępny

Gdy nie można się skontaktować z klientem po trzech próbach telefonicznych o różnych porach dnia i jednej wiadomości tekstowej, klient oficjalnie kwalifikuje się jako nieosiągalny i nie można rozpoczęć porady. W takim przypadku kliknij „Klient nieosiągalny”, aby jednocześnie powiadomić o tym operatora i zamknąć skrzynkę. Personel CGP Europe zatwierdzi i zamknie profil sprawy wkrótce po tym, a dalsze działania z Twojej strony nie są wymagane z.

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tapióczkentmárton - XY

ID: 261	Data rejestracji sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tapióczkentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niedostępny
Gdzie dowiedział się o programie?: Niedostępny	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input checked="" type="radio"/> Przedl. kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedl. arkusz przebiegu choroby			
Kliknij!			
SKONTAKTOWANO SIĘ Z Klientem Klient Niedostępny NIE WEZMĘ SPRAWY			
WYSŁU E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ			

POWRÓT DO LISTY

Zamykanie sprawy

Zwykle sprawy są zamykane po zakończeniu poradnictwa, każda wizyta doradcy jest rejestrowana w profilu sprawy, dodatkowo przesyłane jest badanie satysfakcji klienta i dziennik leczenia.

4. Administracja spraw

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tapiócentrum - XY

ID: 261	Data rejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tapiócentrum	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niestety
Gdzie dowiedział się o programie?: Niestety	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję <input checked="" type="radio"/> Przedział konsultacji satysfakcyjny	Kliknij!
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedział arkusza przebiegu choroby			
SKONTAKTUJ SIĘ Z Klientem		Klient niedostępny	NIE WEZMĘ SPRAWY
WYŚLI E-MAIL DO OPERATORA		ZAMKNIJ SPRAWĘ	

POWRÓT DO LISTY

Rejestrowanie spotkań

Po umówieniu spotkania z klientem należy je zarejestrować w profilu sprawy. Aby to zrobić, kliknij „Dodaj termin”, a następnie kliknij „Czas doradztwa” w wyskakującym polu. Spowoduje to otarcie kalendarza, w którym możesz wybrać datę. Następnie kliknij „Zapisz”.

Spotkania można dodawać jeden po drugim, dlatego musisz ponownie kliknąć „Dodaj spotkanie”, aby zarejestrować każdą sesję. Po dodaniu spotkania możesz je edytować lub usunąć, jeśli to konieczne.

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tapiócentrum - XY

ID: 261	Data rejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tapiócentrum	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niestety
Gdzie dowiedział się o programie?: Niestety	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję <input checked="" type="radio"/> Przedział konsultacji satysfakcyjny	Kliknij!
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedział arkusza przebiegu choroby			
SKONTAKTUJ SIĘ Z Klientem		Klient niedostępny	NIE WEZMĘ SPRAWY
WYŚLI E-MAIL DO OPERATORA		ZAMKNIJ SPRAWĘ	

POWRÓT DO LISTY

Możesz edytować godzinę spotkania, klikając ikonę ołówka.



Data i godzina sesji 1: 2020-03-24



Możesz usunąć spotkanie, klikając ikonę kosza.

4. Administracja spraw

The screenshot shows a single case detail on the operator dashboard. The case ID is 261, registered on 2020-03-18 at 20:44. The client's name is Suzuki, and the location is Tápiószentmárton. The problem is psychological. The consultation was online. The duration of the call was 0 minutes. The client is a male employee. The issue is related to household problems. The phone number is 06 30 111 1111. There is no email address. The satisfaction survey was not completed. The consultation was 5 minutes long. The operator is XY. The consultation type is email. An expert was assigned. The session ID is XXXXX YYYYY. The session count is 0. A new session was added. The satisfaction survey was not completed. The button "Kliknij!" is highlighted in pink.

Wysyłanie wiadomości e-mail do operatora

Kliknij „Wyślij e-mail do operatora”, jeśli masz jakieś prośby, pytania lub komentarze dotyczące sprawy lub chcesz udostępnić informacje istotne dla sprawy operatorowi, który przydzielił ci tę sprawę.

Po kliknięciu tego przycisku pojawi się okno. Kliknij w polu tekstowym i zacznij pisać wiadomość. Po zakończeniu pisania kliknij „Wyślij”. Operator natychmiast otrzyma wiadomość e-mail i prześle odpowiedź na podany wcześniej adres e-mail. Pulpit nawigacyjny automatycznie wyśle również podsumowanie e-mail na ten adres e-mail, podając dokładną kopię wiadomości wysłanej do operatora.

The screenshot shows the same case detail as the first one, but with a modal dialog box titled "Wyślij e-mail do operatora". The dialog contains a text input field with the placeholder "Wpisz tutaj tekst swojego e-mail! ← Kliknij!". Below the input field is a "Wyślij" button. The rest of the dashboard interface is visible in the background.

4. Administracja spraw

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tápiószentmárton - XY

ID: 261	Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tápiószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niestety
Gdzie dowiedział się o programie?: Nieznany	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	Liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input checked="" type="radio"/> Przedłóż kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedłóż arkusz przebiegu choroby			
SKONTAKTOWAŃ SIĘ Z Klientem Klient niedostępny Kliknij! WYŚLI E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ			

POWRÓT DO LISTY

Klient staje się nieosiągalny

Czasami poradnictwo zaczyna się, ale klient nie pojawia się na pierwszą wizytę i staje się nieosiągalny. W takich przypadkach sprawę można zamknąć, klikając opcję „Klient nieosiągalny” po trzech nieudanych połączeniach telefonicznych i jednej wiadomości SMS. Upewnij się, że usunąłeś zarejestrowany wcześniej termin z profilu sprawy, jeżeli tak się nie stało.

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYY - Psychologiczny - Tápiószentmárton - XY

ID: 261	Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miejsce konsultacji: Tápiószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niestety
Gdzie dowiedział się o programie?: Nieznany	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): 06 30 111 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „nieznany”): none	Inny komentarz (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none		
Tekst czatu lub e-maila (jeśli nie ma, wpisz „brak”): none	Liczba dostępnych konsultacji: 5		
Czas trwania konsultacji w minutach: 50	Imię operatora: XY	Rodzaj wnioskowanej konsultacji: E-mail	
Eksper zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY	Liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input checked="" type="radio"/> Przedłóż kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe <input type="checkbox"/> Przedłóż arkusz przebiegu choroby			
SKONTAKTOWAŃ SIĘ Z Klientem Klient niedostępny NIE WEZMĘ SPRAWĘ WYŚLI E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ			

POWRÓT DO LISTY

✓ Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe

Jeśli klient stał się niedostępny po kilku sesjach, możesz zamknąć sprawę po przesłaniu dziennika leczenia. W takich przypadkach ankietą satysfakcji klienta nie może zostać wypełniona, dlatego należy zaznaczyć pole „Przekazanie ankiety satysfakcji klienta niemożliwe”, aby móc zamknąć sprawę.

4. Administracja spraw

Kliknij!



Kliknij!



Zamykanie sprawy - przesyłanie ankiety dotyczącej zadowolenia klienta

Sprawy mogą być zamknięte po:

1. Naciśnięto przycisk „Skontaktuj się z klientem”;
2. Co najmniej jedno spotkanie zostało zarejestrowane w profilu sprawy;
3. Przesłano dziennik leczenia / akta sprawy;
4. Przesłano badanie satysfakcji klienta lub przedłożono ocenę zadowolenia klienta (nie ma ankiety dotyczącej spraw prawnych i finansowych, ale należy wprowadzić ocenę);
5. W przypadku braku badania satysfakcji klienta zaznaczono pole „Przekazanie badania satysfakcji klienta nie jest możliwe”.

Jeśli te wymagania są spełnione, możesz zamknąć skrzynki, klikając „Zamknij skrzynkę”.

Möesz pobrać ankietę satysfakcji klienta w formacie PDF z menu „Ankieta satysfakcji klienta” na Pulpicie Eksperckim.

Zamykanie sprawy - przesyłanie dziennika leczenia / akt sprawy

Dzienniki leczenia muszą być przesyłane dla przypadków psychologicznych, podczas gdy pliki spraw muszą być przesyłane w celu uzyskania konsultacji zdrowotnej (trener personalny, dietetyk, coach).

Dziennik leczenia można pobrać w formacie PDF z menu „Dziennik leczenia” pulpitu ekspertów. Plik sprawy można pobrać w formacie PDF z menu „Plik sprawy” na pulpicie eksperckim.

5. Powiadomienia - toczące się sprawy

The screenshot shows a dashboard titled "Experts' Dashboard" with a header "Polyamatban lévő esetek". Below the header, there is a table with 10 rows, each representing a case. Each row contains the case details, a status button labeled "KIVÁLASZT", and a small orange box indicating the current status:

2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	Oczekuje na zatwierdzenie
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	2 miesiące
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	5 dni
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	24 godziny
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	Sprawa odrzucona
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	
2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa Klienta	KIVÁLASZT	Klient nieosiągalny

W sekcji „Sprawy w toku” znajdziesz sprawy przypisane do ciebie, które nie zostały jeszcze zamknięte, tj. Poradnictwo jest w toku.

Są one wymienione w menu w „pasku spraw” - możesz otworzyć profil dowolnej sprawy, klikając „Wybierz” obok niej.

Powiadomienia są również wyświetlane obok pasków sprawy, podając informacje o odpowiednich zdarzeniach, które miały miejsce od momentu przydzielenia sprawy.

Paski spraw mają tak zwane „paski statusu” - wskazują postęp danej sprawy w zakresie procesu poradnictwa.

Oczekuje na zatwierdzenie

Sprawa jest zamknięta, oczekuje na zatwierdzenie.

2 miesiące

Od pierwszego spotkania minęły dwa miesiące, ale sprawy nie została jeszcze zamknięta. Sprawy muszą zostać zamknięte w ciągu trzech miesięcy.

5 dni

Data pierwszej wizyty nie została jeszcze zarejestrowana 5 dni po skontaktowaniu się z klientem.

24 godziny

Spośród dostępnych 48 minęły 24 godziny i nie skontaktowano się jeszcze z klientem.

Sprawa odrzucona

Nie mogę zaakceptować sprawy, proszę przenieść ją do innego eksperta.

Klient nieosiągalny

Zamknij sprawę, ponieważ nie można było skontaktować się z klientem.

Klawisz paska stanu:

Pasek stanu 1/3: Skontaktowano się z klientem.

2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa

2/3 pasek statusu: Spotkanie doradcze zostało zarejestrowane.

2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa

Pasek stanu 3/3: ankieta zadowolenia klienta i dziennik leczenia / plik sprawy zostały przesłane lub ocena zadowolenia klienta została przesłana. Sprawa może być zamknięta.

2020-02-17 - Nazwa firmy - Ekspert - Psychologiczny - Katowice - Nazwa

Z pomocą paska stanu 3/3 CGP jest powiadamiane o zamkniętej sprawie i zatwierdza ją, aby umożliwić jej zafakturowanie. Tylko sprawy z paskiem stanu 3/3 mogą być zamknięte, zatwierdzane i fakturowane. Po zatwierdzeniu profil sprawy jest automatycznie przenoszony do menu „Zamknięte sprawy”.