

Podręcznik użytkownika do Pulpitu Ekspertów

Szerz Spis treści

1. Zakładanie konta

2. Przypisywanie nowych spraw - odbieranie przydzielonych spraw

3. Obsługa spraw

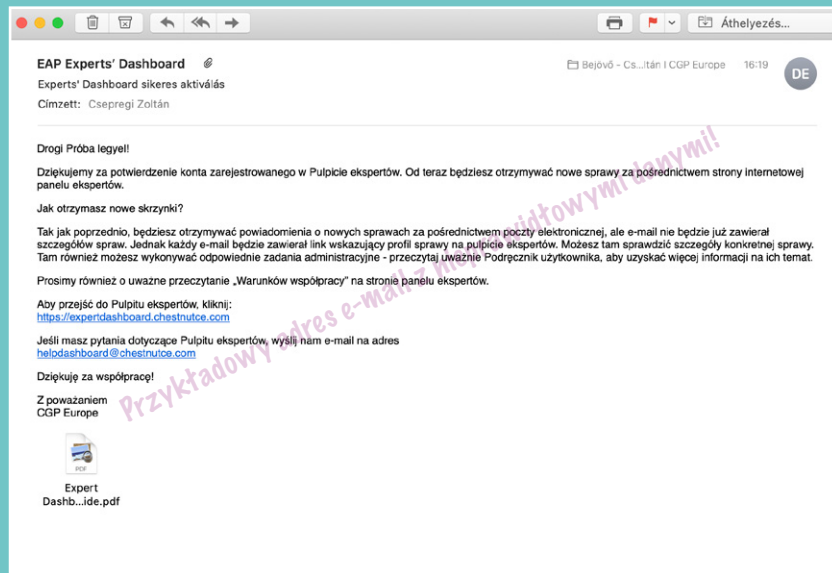
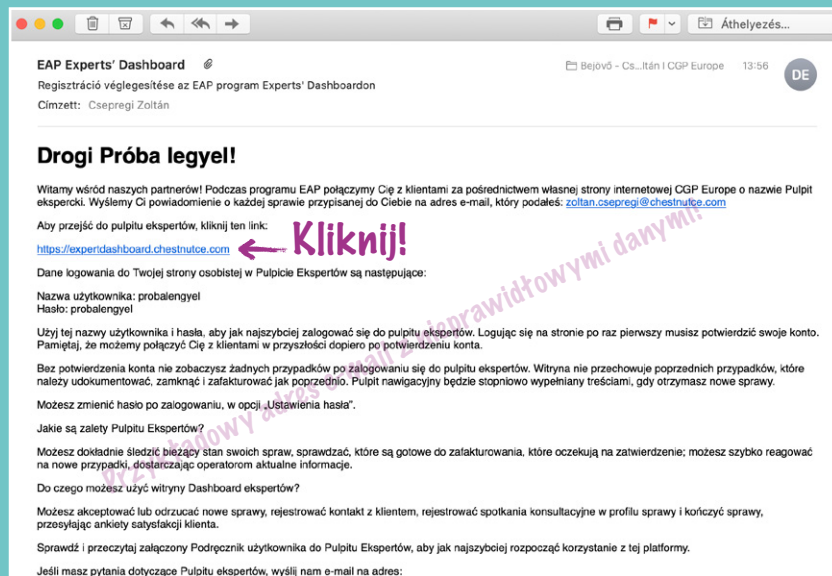
- Przyjęcie sprawy
- Odrzucenie sprawy
- Klient nieosiągalny
- Zamykanie sprawy

4. Administracja spraw

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

5. Powiadomienia - Sprawy w toku

1. Tworzenie konta



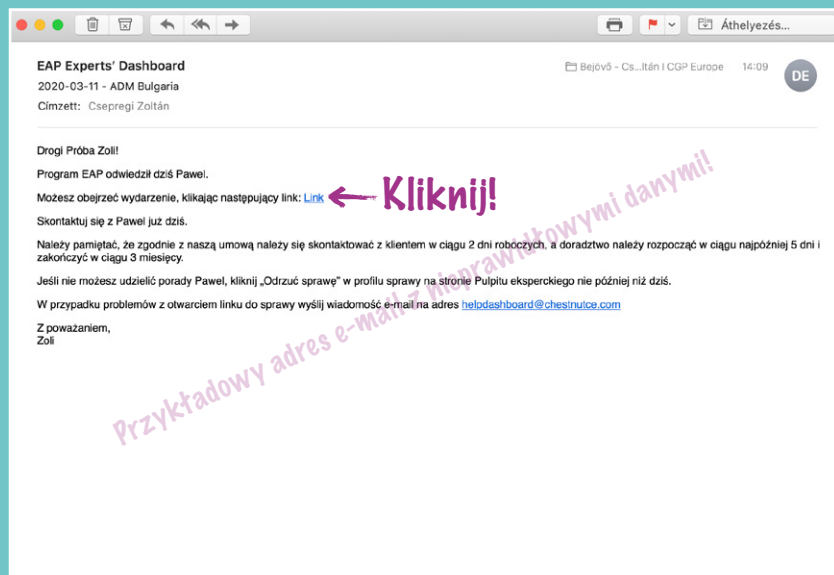
Tworzenie konta w Pulpicie Eksperckim

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.

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 je wyświetlić, klikając link, który znajdziesz w wiadomości e-mail z zadaniem, prowadzący do Pulpitu Eksperckiego. Profil przypisanej sprawy zostanie automatycznie wyświetlony po zalogowaniu.

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYYY - Psychologiczny - Táplószentmárton - XY

ID: 261 Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44 Nazwa firmy: Suzuki Czy to był telefon alarmowy?: Nie

Nazwa klienta: XY Miasto konsultacji: Táplószentmárton Miejsce odbioru: Online Rodzaj problemu: Psychologiczny

Długość połączenia: 0 Pracownik / członek rodziny: Pracownik Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna Wiek: Nieznany

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

Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYYY Liczba sesji: 0 Dodaj sesję Przeglądaj kwestionariusz satysfakcji

☐ Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe Przeglądaj arkusz przebiegu choroby

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM KLIENT NIEDOSTĘPNY NIE WEZMĘ SPRAWY WYŚLIJ E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ

POWRÓT DO LISTY

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

test.operatorashboard.chestnutia.com

test

test

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYYY - Psychologiczny - Táplószentmárton - XY

ID: 261

Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44

Nazwa firmy: Suzuki

Czy to był telefon alarmowy?: Nie

Nazwa klienta: XY

Miasto konsultacji: Táplószentmárton

Miejsce odbioru: Online

Rodzaj problemu: Psychologiczny

Długość połączenia: 0

Pracownik / członek rodziny: Pracownik

Męczyzna / Kobieta: Męczyzna

Wiek: Nieznany

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

Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYYY

Liczba sesji: 0

☒ Dodaj sesję

Przejdij kwestionariusz satysfakcji

☐ Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe

Przejdij arkusz przebiegu choroby

Kliknij! →

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM

☒ KLIENT NIEDOSTĘPNY

NIE WEZMĘ SPRAWY

WYŚLIJ E-MAIL DO OPERATORA

ZAMKNIJ SPRAWĘ

POWRÓT DO LISTY

Przyjęcie sprawy

Otwórz profil przypisanej 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!

test.operatorashboard.chestnutia.com

test

test

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYYY - Psychologiczny - Táplószentmárton - XY

ID: 261

Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44

Nazwa firmy: Suzuki

Czy to był telefon alarmowy?: Nie

Nazwa klienta: XY

Miasto konsultacji: Táplószentmárton

Miejsce odbioru: Online

Rodzaj problemu: Psychologiczny

Długość połączenia: 0

Pracownik / członek rodziny: Pracownik

Męczyzna / Kobieta: Męczyzna

Wiek: Nieznany

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

Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYYY

Liczba sesji: 0

☒ Dodaj sesję

Przejdij kwestionariusz satysfakcji

☐ Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe

Przejdij arkusz przebiegu choroby

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM

☒ KLIENT NIEDOSTĘPNY

NIE WEZMĘ SPRAWY

WYŚLIJ 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 YYYYY - Psychologiczny - Tápócsentmárton - 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: Tápócsentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Nieznany
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 30 311 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	
Ekspert zlecony na zewnętrz: XXXXX YYYYY	Liczba sesji: 0	Odsłuch sesję	Przebieg kwestionariusza satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe		<input type="checkbox"/> Przekazał arkusz przebiegu choroby	

Kliknij!

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM
KLIENT NIEDOSTĘPNY
WEZMIJ SPRAWY


WYSŁUŻ E-MAIL DO OPERATORA
ZAMKNIJ SPRAWĘ

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 rozpocząć 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 YYYYY - Psychologiczny - Tąpiszentmárton - XY			
ID: 261	Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miasto konsultacji: Tąpiszentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Niesznany
Gdzie dowiedział się o programie?: Niesznany	Czy było to połączenie wsparcia?: Nie		
Szczegóły problemu: Inne problemy rodzinne	Numer telefonu klienta (jeśli nie podano, wpisz „niesznany”): 06 30 310 1111		
Adres e-mail klienta (jeśli nie podano, wpisz „niesznany”): 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	
Ekspert zlecony na zwiznag: XXXXX YYYYY	Liczba sesji: 0	<input checked="" type="radio"/> Dodaj sesję	Przedlij kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe		<input type="checkbox"/> Przedlij arkusz przebiegu choroby	



Zamykanie sprawy

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

4. Administracja spraw

test.operatorashield.chestnutice.com

Zobacz sprawę

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

ID: 261 Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44 Nazwa firmy: Suzuki Czy to był telefon alarmowy?: Nie

Nazwa klienta: XY Miasto konsultacji: Táplószentmárton Miejsce odbioru: Online Rodzaj problemu: Psychologiczny

Długość połączenia: 0 Pracownik / członek rodziny: Pracownik Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna Wiek: Nieznany

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

Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY Liczba sesji: 0 **Dodaj sesję** ← **Kliknij!**

☐ Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe ☐ Przedłój arkusz przebiegu choroby

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM KLIENT NIEDOSTĘPNY NIE WEZMĘ SPRAWY

WYŚLIJ 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 otwarcie 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.

test.operatorashield.chestnutice.com

Zobacz sprawę

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

ID: 261 Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44 Nazwa firmy: Suzuki Czy to był telefon alarmowy?: Nie

Nazwa klienta: XY Miasto konsultacji: Táplószentmárton Miejsce odbioru: Online Rodzaj problemu: Psychologiczny

Długość połączenia: 0 Pracownik / członek rodziny: Pracownik Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna Wiek: Nieznany

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

Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYY Liczba sesji: 0 **Dodaj sesję** ← **Kliknij!**


☐ Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe ☐ Przedłój arkusz przebiegu choroby

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM KLIENT NIEDOSTĘPNY NIE WEZMĘ SPRAWY

WYŚLIJ 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

complex

test-operator@chodruha.com

Site

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYYY - Psychologiczny - Táplószentmárton - XY

ID: 261	Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miasto konsultacji: Táplószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Nieznany
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	
Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYYY	Liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	Przejdź kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe	Przejdź arkusz przebiegu choroby		

Kliknij! →

POWROT DO LISTY

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.

complex

test-operator@chodruha.com

Site

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYYY - Psychologiczny - Táplószentmárton - XY

ID: 261	Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miasto konsultacji: Táplószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Mężczyzna / Kobieta: Mężczyzna	Wiek: Nieznany
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	
Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYYY	Liczba sesji: 1	<input checked="" type="checkbox"/> Data i godzina sesji: 2020-03-24 10:00	<input type="radio"/> Dodaj sesję
Przejdź kwestionariusz satysfakcji	<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe		
Przejdź arkusz przebiegu choroby			

4. Administracja spraw

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYYY - Psychologiczny - Táplószentmárton - XY

ID: 261	Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miasto konsultacji: Táplószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Męczyzna / Kobieta: Męczyzna	Wiek: Nieznany
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	
Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYYY	Liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input type="radio"/> Prześlij kwestionariusz satysfakcji
<input type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe	Prześlij arkusz przebiegu choroby		

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM **KLIENT NIEDOSTĘPNY** WYŚLIJ 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 stało.

Zobacz sprawę

2020-03-18 - Suzuki - XXXXX YYYYY - Psychologiczny - Táplószentmárton - XY

ID: 261	Data zarejestrowania sprawy: 2020-03-18 20:44	Nazwa firmy: Suzuki	Czy to był telefon alarmowy?: Nie
Nazwa klienta: XY	Miasto konsultacji: Táplószentmárton	Miejsce odbioru: Online	Rodzaj problemu: Psychologiczny
Długość połączenia: 0	Pracownik / członek rodziny: Pracownik	Męczyzna / Kobieta: Męczyzna	Wiek: Nieznany
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	
Ekspert zlecony na zewnątrz: XXXXX YYYYY	Liczba sesji: 0	<input type="radio"/> Dodaj sesję	<input type="radio"/> Prześlij kwestionariusz satysfakcji
<input checked="" type="checkbox"/> Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe	Prześlij arkusz przebiegu choroby		

SKONTAKTOWANO SIĘ Z KLIENTEM **KLIENT NIEDOSTĘPNY** NIE WEZMĘ SPRAWY WYŚLIJ E-MAIL DO OPERATORA ZAMKNIJ SPRAWĘ

POWRÓT DO LISTY

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



Wypełnienie kwestionariusza dotyczącego satysfakcji nie było możliwe

4. Administracja spraw

[illegible]

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 zamykać skrzynki, klikając „Zamknij skrzynkę”.

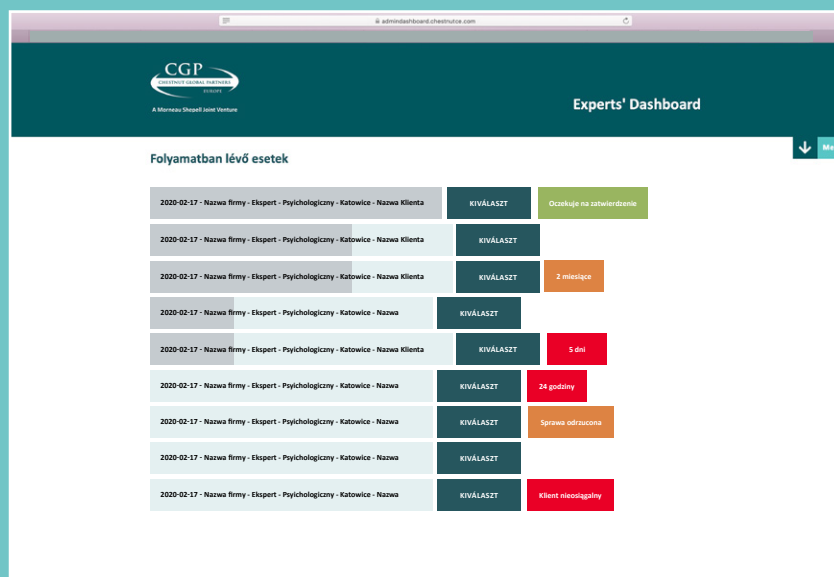
Możesz pobrać ankietę satysfakcji klienta w formacie PDF z menu „Ankieta satysfakcji klienta” na Pulpicie Eksperckim.

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 the 'Experts' Dashboard' with a table of cases. The table has columns for date, case details, status, and a time indicator. The status is 'KIVÁLASZT' (Selected) for all cases. The time indicator shows the time remaining until the case is closed or the next action is due.

Folyamatban lévő esetek			
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 sprawa nie została jeszcze zamknięta. Sprawy muszą zostać zamknięte w ciągu trzech miesięcy.

5 dni

Data pierwszej wizyty nie został 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

Za 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 zamykane, zatwierdzane i fakturowane. Po zatwierdzeniu profil sprawy jest automatycznie przenoszony do menu „Zamknięte sprawy”.