Manuál pro operátora (dispečera)

Náplní práce operátora je zpracovávat požadavky z databáze, předávat je k vyřešení konkrétním kurýrům nebo pečovatelům a dohlížet na jejich realizaci.

Co operátor potřebuje pro svou práci:

1. Počítač s připojením k internetu

Náš online systém je přizpůsobený pro práci na počítači – samotný telefon s připojením k internetu tedy nestačí.

2. <u>Telefon</u>

Telefon je zbraní dispečera. Budete hodně volat – kurýrům, pečovatelům i koordinátorovi.

3. Vysokou časovou flexibilitu

Operátorů není mnoho, je tedy žádoucí, abyste byli k dispozici po větší část dne.

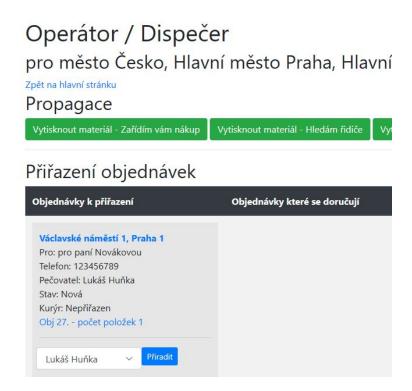
Jak operátor pracuje:

- 1. Přihlašte se ze svého počítače do systému Sousedskapomoc.cz.
- Až se přihlásíte do systému, uvidíte seznam čekajících objednávek a seznam dostupných kurýrů
- 3. Vyberte vhodného kurýra a **zavolejte mu**. Dohodněte se, za jak dlouho může požadavek vyřídit. Pokud kurýr nemůže, hledáte dalšího.
- 4. Je možné, že zadavatel nemá v systému vyplněnou přesnou adresu. V takovém případě ho kontaktujte dopředu a adresu si zjistěte.
- Telefonicky Informujte zadavatele objednávky o předpokládaném čase vybavení požadavku.
- 6. Buďte kurýrovi k dispozici na telefonu, kdyby nastaly komplikace
- 7. Po doručení objednávky ověřte u zadavatele, zda vše proběhlo v pořádku.

8. Případné stížnosti na kurýry nebo systémové chyby či jinou systémovou zpětnou vazbu nám pište na info@sousedskapomoc.cz.

Manuál pro obsluhu online systému

Krok 1:



Po obdržení objednávky, která se objeví v prvním sloupci, objednávku přiřaďte vhodnému kurýrovi, kterého vyberete z možností v bílém políčku. Volbu potvrdíte kliknutím na modré políčko "Přiřadit".

Krok 2:

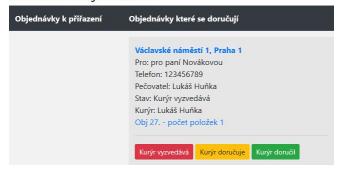
Operátor / Dispečer

pro město Česko, Hlavní město Praha, Hlavní r Zpět na hlavní stránku

Propagace



Přiřazení objednávek



Po přiřazení a potvrzení kurýrem dojde k přesunu do prostředního sloupce. Sledujte kolonku "Stav". Ten se v ideálním případě bude postupně měnit z "Kurýr vyzvedává" na "Kurýr doručuje" a nakonec na "Kurýr doručil". Pokud kurýr stav neaktualizuje, ale máte od kurýra a od zadavatele informaci, že je objednávka vyřízená, ručně označte objednávku jako doručenou vy.

Krok 3:

Operátor / Dispečer

pro město Česko, Hlavní město Praha, Hlavní město Praha, Praha

Zpět na hlavní stránku

Propagace



Přiřazení objednávek



Po doručení se objednávka přesune do posledního sloupce mezi doručené objednávky. Nadále ji není nutné sledovat.