

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. Telefon

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.
2. 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, hledejte dalšího.
4. Je možné, že zadavatel nemá v systému vyplněnou přesnou adresu. V takovém případě ho kontaktujte dopředu a adresu si zjistěte.
5. 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:

Operátor / Dispečer

pro město Česko, Hlavní město Praha, Hlavní

[Zpět na hlavní stránku](#)

Propagace

[Vytisknout materiál - Zařídím vám nákup](#)[Vytisknout materiál - Hledám řidiče](#)[Vy](#)

Přiřazení objednávek

Objednávky k přiřazení	Objednávky které se doručují
<div><p>Václavské náměstí 1, Praha 1</p><p>Pro: pro paní Novákovou</p><p>Telefon: 123456789</p><p>Pečovatel: Lukáš Huňka</p><p>Stav: Nová</p><p>Kurýr: Nepřiřazen</p><p>Obj 27. - počet položek 1</p></div> <div><div>Lukáš Huňka</div><div>▼</div><div>Přiřadit</div></div>	

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 město Praha

[Zpět na hlavní stránku](#)

Propagace

Vytisknout materiál - Zařídím vám nákup

Vytisknout materiál - Hledám řidiče

Vytisknout materiál - Hledám operátora

Přiřazení objednávek

Objednávky k přiřazení	Objednávky které se doručují
	<p>Václavské náměstí 1, Praha 1 Pro: pro paní Novákovou Telefon: 123456789 Pečovatel: Lukáš Huňka Stav: Kurýr vyzvedává Kurýr: Lukáš Huňka Obj 27. - počet položek 1</p> <p>Kurýr vyzvedává Kurýr doručuje Kurýr doručil</p>

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

Vytisknout materiál - Zařídím vám nákup

Vytisknout materiál - Hledám řidiče

Vytisknout materiál - Hledám operátora

Přiřazení objednávek

Objednávky k přiřazení	Objednávky které se doručují	Objednávky které jsou doručené
		<p>Česko, Jemnice, Palackého Pro: Nováková Telefon: 602222222 Pečovatel: Lukáš Huňka Stav: Kurýr doručil Kurýr: Lukáš Huňka Obj 19. - počet položek 1</p>

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