

Инструкции. Колл-центр

Проверка внесения звонков в колл-центр

1. Открыть Дент/ Расписание/ Коллцентр/ Выбираем нужную дату

2. Открыть Облачную АТС Билайн

3. Выбираем Файлы и смотрим нужную нам дату и время

4. В колл центре - Колонка ФИО №7 нажать и Перепроверить, что с пациентом список отсортируется по алфавиту, посмотреть надо удалить, либо пациент звонит и в колл-центре будет отображен задвоенные звонки по ФИО более шт. Если звонок ошибочный пишем УДАЛИТЬ и ставим галочку

5. Далее просмотреть всех "НЕИЗВЕСТНЫХ" и «прослушать» - их быть не должно, непонятные звонки проверить по АТС - смотри номер телефона и время звонка

6. Просмотреть пустые и красные строки, их быть "Я" если не спросили имя у пациента не должно, должна стоять либо "-", либо ФИО, либо Имя

7. Нажимаем Печать/ Печать списка/ Ставим Фильтр на 3 строку

8. В столбце 4 - Впервые в клинике выбираем фильтр "ДА"/ в столбце 3 - "Выполнен" НЕ должно быть "Мы звоним"!!! Если есть, в КЦ нужно исправить на Телефонный звонок, интернет или улица

9. В столбце 8 - Вид услуг должны быть услуги только с цифрами от 1 до 5 (остальные нужно проверить и исправить)

10. Проверить комментарии всех первичных пациентов: должен совпадать комментарий и услуга, если ребёнок, должна стоять галочка "Дети"

Уникальный ID ответа: #1261

Инструкции. Колл-центр

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2025-05-28 14:50