מודול טיקטים

מודול טיקטים הינה מערכת ניהול לטיפול בקריאות שירות ופניות לקוחות קיימים בתוך מערכת הRapid One, בחוצץ נפרד בתיק הלקוח, ובחלון המאגד את כל פניות הלקוחות.

המודול ניתן להתאמה אישית עבור כל קליניקה באמצעות מתן שם עצמאי למודול והגדרת רשימת ערכים ייעודית בכל שדה.

הגדרות

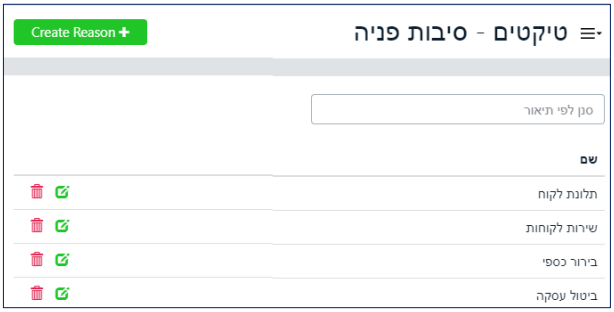
א. הגדרת המשתמש כ"נציג טיקטים" (ניהול ← ניהול משתמשים ← משתמשים ← כללי ← תפקידים)
רק הרשאה זו תאפשר למשתמש לגשת למודול הטיקטים

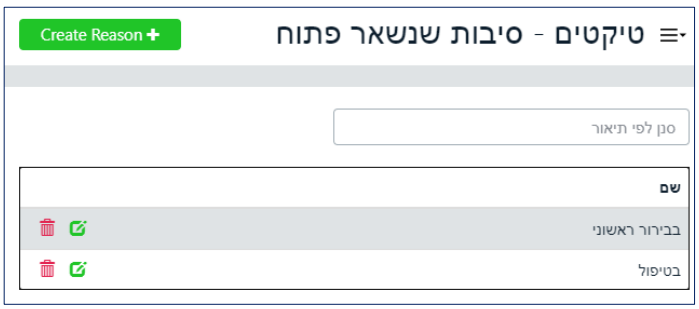


ב. הפעלת המודול והתאמת הכותרות למרפאה שלנו (ניהול ← תצורה ← הגדרות מערכת ← מערכת ניהול טיקטים)
נוכל להגדיר מה יהיה המונח לטיקטים אלו- נוכל לקרוא למודול ניהול קשרי לקוחות, פניות לקוח, תלונת לקוח או כל מה שנחפוץ בו.



ג. הגדרת רשימת סיבות פניית לקוח ורשימת סיבות להשארת הפנייה פתוחה (ניהול ← CRM ← טיקטים- סיבות פנייה/ טיקטים- סיבות שנשאר פתוח). הוספת ערכים, תתבצע באמצעות Create Reason+

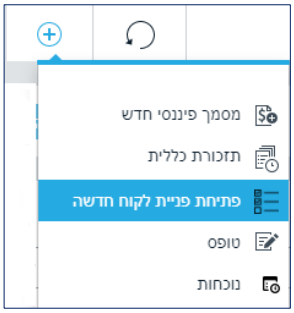




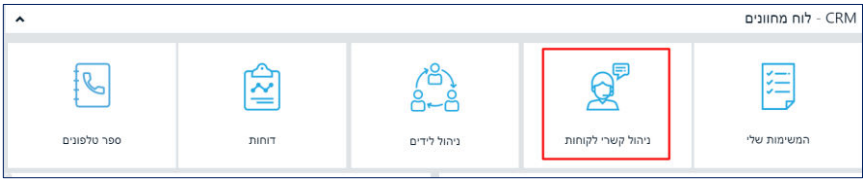
<u>שימוש במודול</u>

להוספת פניית לקוח חדשה, נוכל לגשת בכמה דרכים:

א. דרך תפריט הפלוס (+) מכל מסך במערכת:

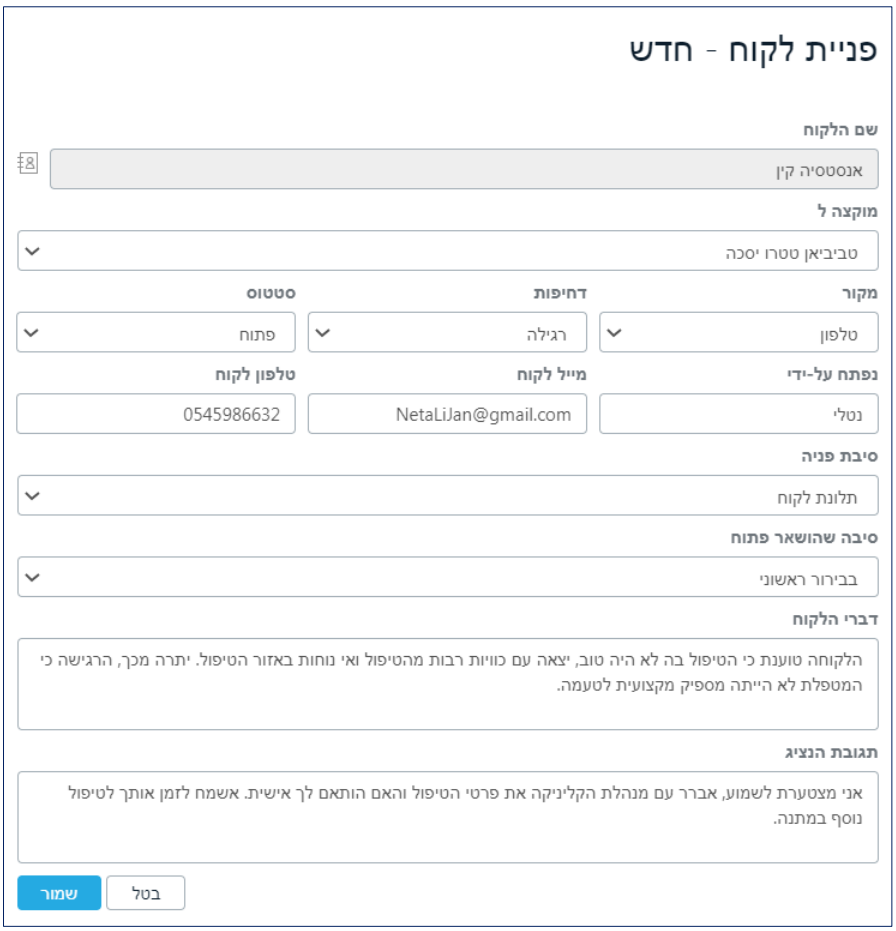


ב. דרך הCRM ← "ניהול קשרי לקוחות" (או השם שבחרנו) ← צור חדש:

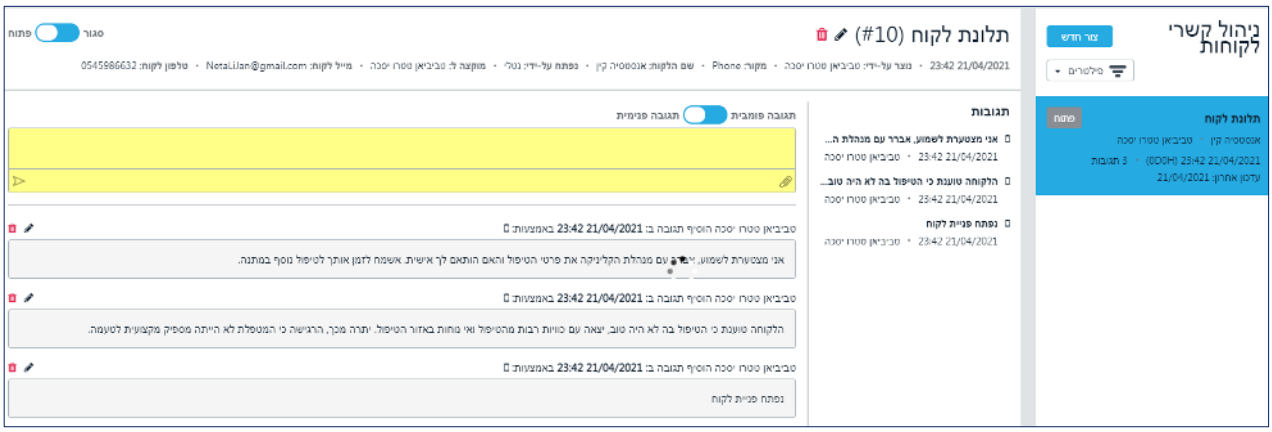


בפתיחת טופס "פניית לקוח", נזין את שם הלקוח אשר פנה, למי הוקצה הטיפול בפנייה זו (תזכורת! רק מי שמוגדר כ"נציג טיקטים" יוכל לטפל בפנייה"), מאין הגיעה הפנייה, פרטי התקשרות, מהי סיבת הפנייה ומה הסיבה שהטיפול עדיין פתוח (מתוך הטבלה המוגדרת מראש).

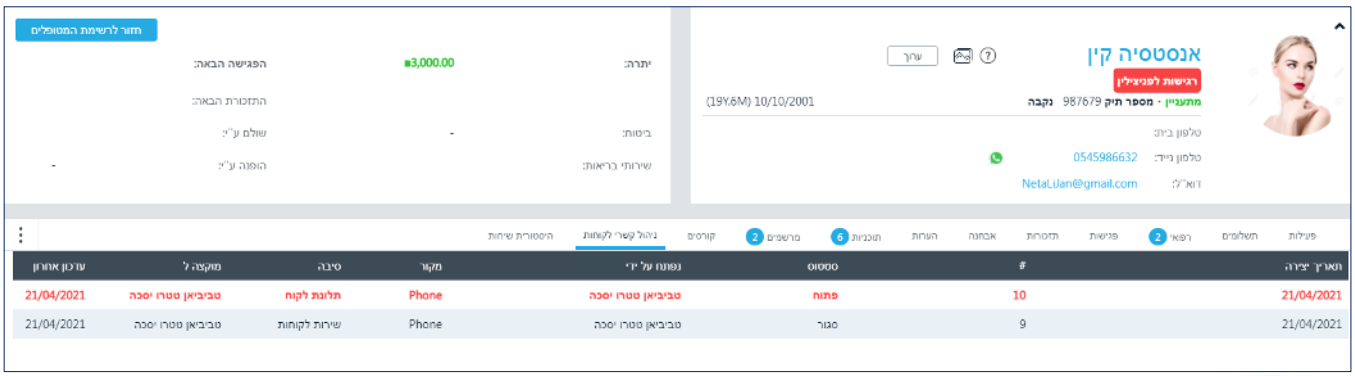
בתחתית הטבלה, נוכל לציין את דברי הלקוח אל מול דברי הנציג.



הפנייה מופיעה תחת שם המודול שבחרנו בחלון הCRM (יחד עם שאר הפניות):



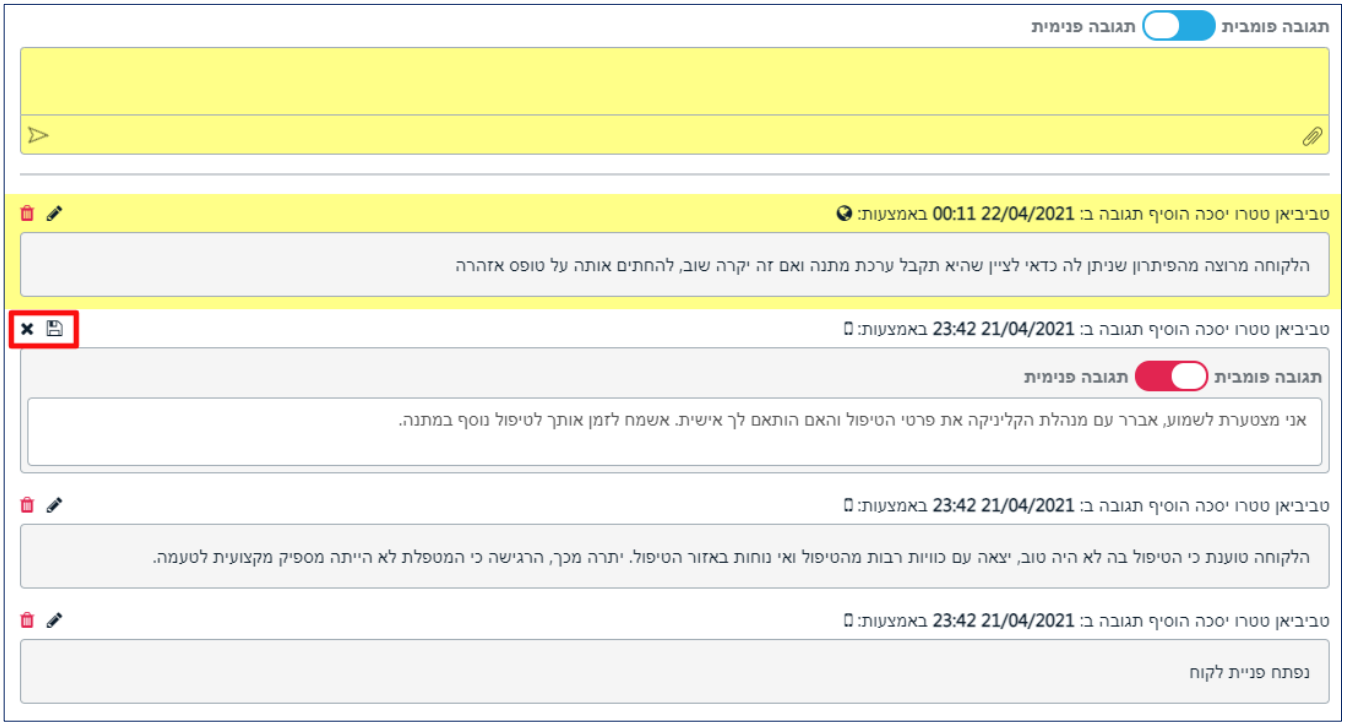
הפנייה תופיע גם בתיק הלקוח, כאשר פניות המסומנות באדום, הן פניות שטרם נסגרו:



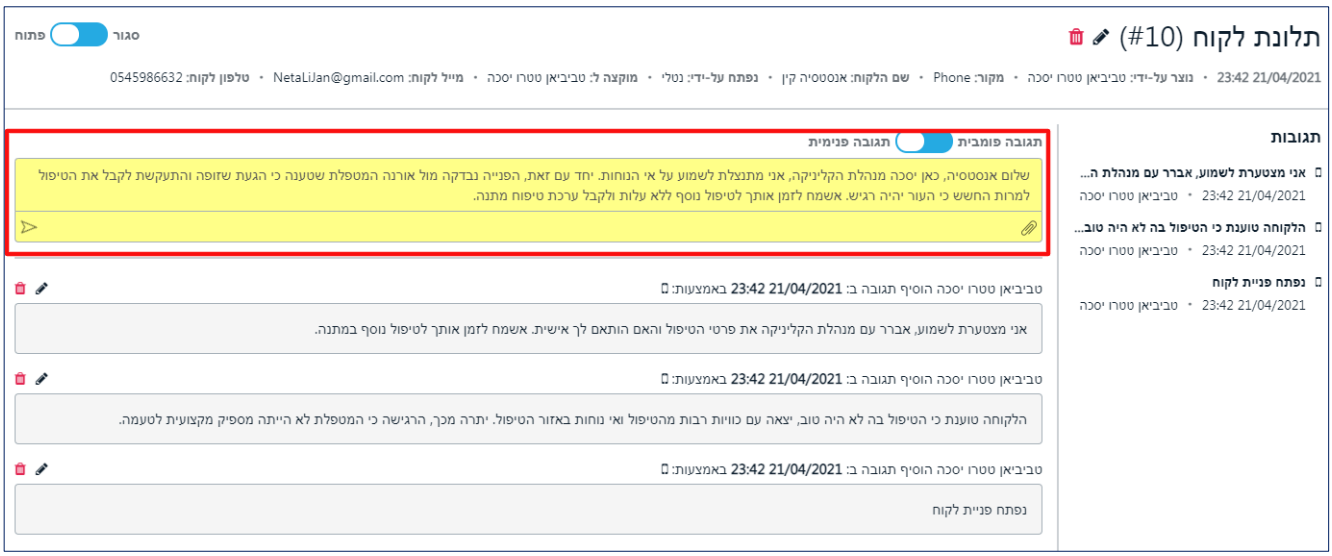
לחיצה כפולה על השורה, תפתח לנו ישירות את הפנייה תחת הCRM.

בחלון הפנייה, נוכל להזין את תגובתנו לפניית הלקוח, או להגיב באופן פנימי במערכת לפנייה.

כל שדה בטופס הפנייה, ניתן לערוך ולהוסיף ע"י לחיצה על העט, לאחר מכן יש ללחוץ על לחצן השמירה:



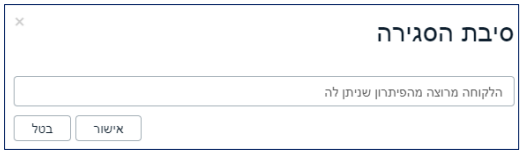
ישנה אפשרות בלחצן שליחה , לשלוח את התגובה ישירות ללקוח במייל.



יש להיכנס לניהול ← תצורה ← תבניות אירועי מערכת ולהגדיר את הנוסח אשר יישלח ללקוח בדוא"ל/SMS.

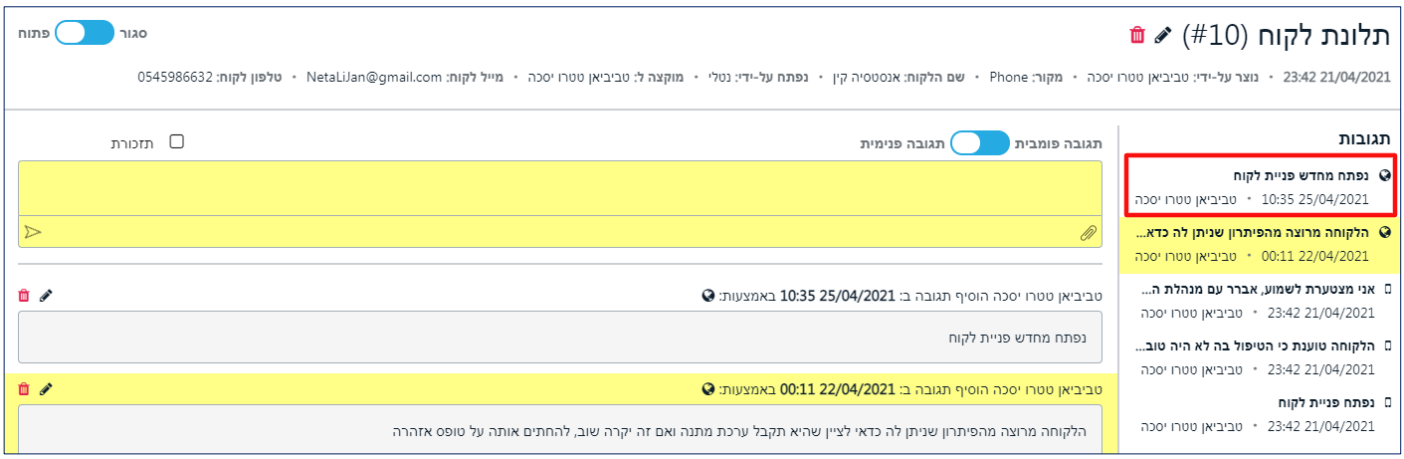
כאשר הסתיים הטיפול בלקוח, נוכל לסמן "סגור" בלחצן העליון ולציין את סיבת סגירת הפנייה.



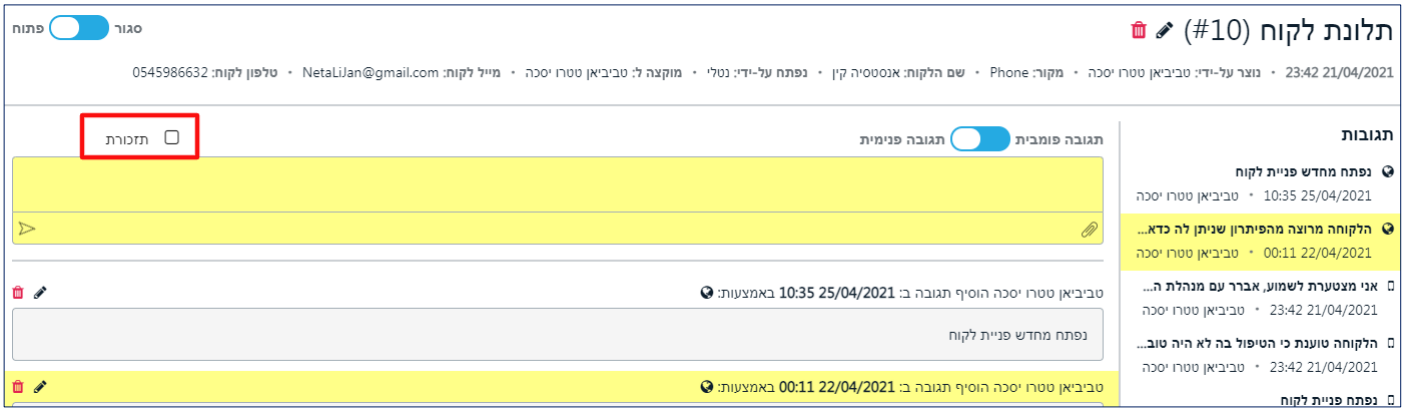


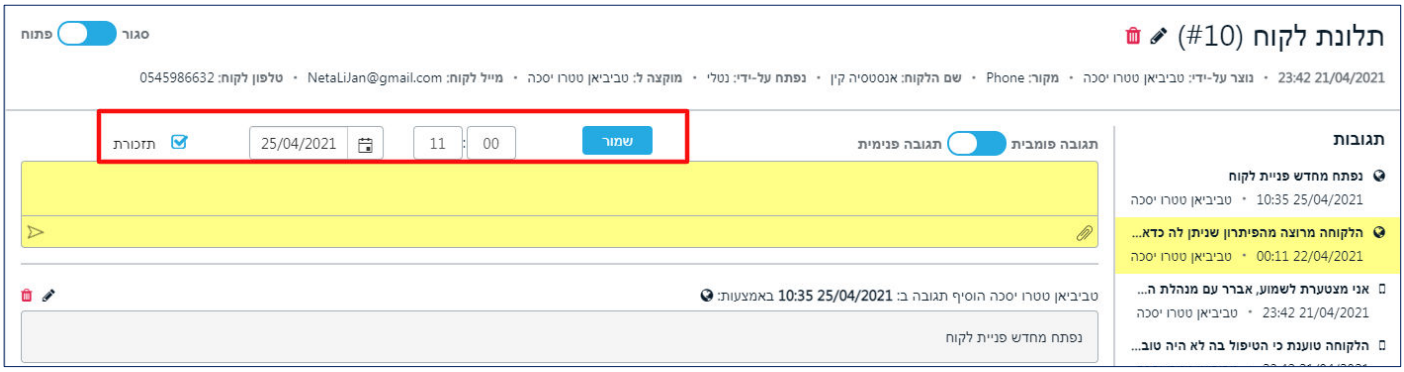
במידה ונרצה לטפל בפנייה אשר נסגרה בעבר, נסמן אותה כפתוחה, והיא תהיה בסטטוס "נפתח מחדש":





נוכל גם להוסיף תזכורת לטיפול בפנייה:





בחלון המודול המרכזי, נוכל לעשות חתך על הפניות שנרצה לראות (למשל, כל הפניות אשר הוקצה לעובד מסוים וטרם נסגרו):



לדוגמא, נוכל לבדוק את כל הפניות אשר טרם טופלו בשבוע האחרון, והחתך יופיע בחלון האנכי לצד פירוט הפניה:

