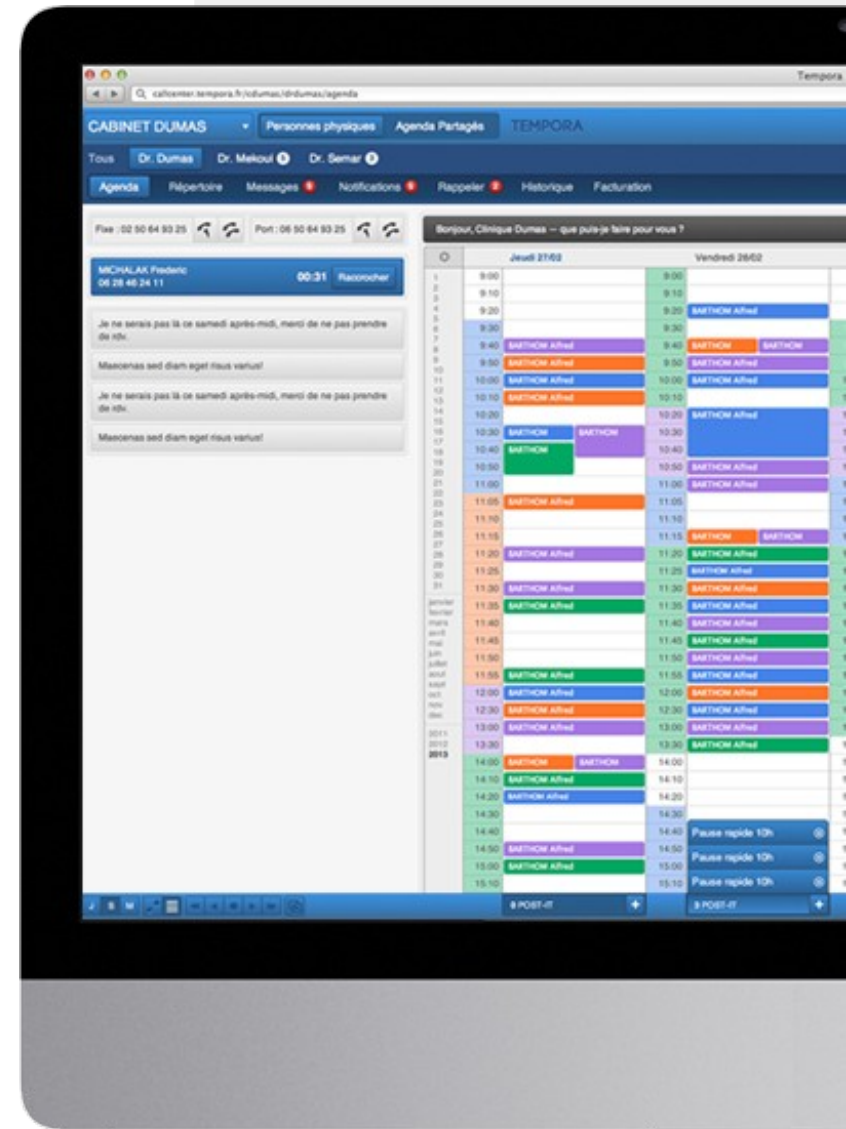




Votre logiciel de secrétariat

GUIDE D'UTILISATION DE VOTRE AGENDA TEMPORA

Les instructions et informations
ponctuelles (consignes et post-its)

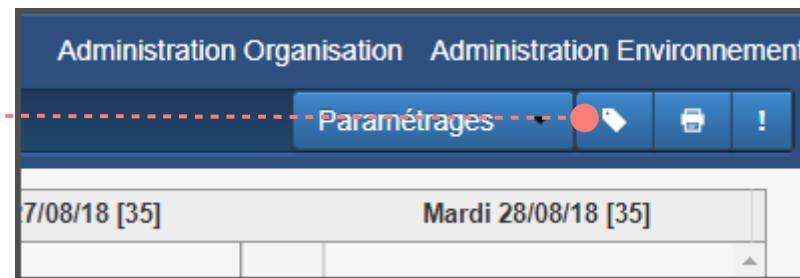


LES INSTRUCTIONS

Se connecter à l'agenda Tempora.

Les instructions (ou consignes permanentes : icône étiquette) correspondent aux règles de prise de rendez-vous et de prise de message.

Elles sont uniques à chaque agenda.



Choisir d'afficher les consignes de l'agenda ou les consignes communes à la profession.

Recherche rapide

Liste des consignes permanentes / instructions (par titres)

Création d'une consigne permanente / instruction

The screenshot shows a software interface for managing appointments. On the left, there is a list of instructions with titles like '01 - ACTIVITE', '02 - CONTACT', '03 - CONSULTATION', '04 - VISITE A DOMICILE', '05 - ECHOGRAPHIE ET INFILTRATION', and 'Test instruction permanente'. At the bottom of this list is an 'Ajouter' button. On the right, a detailed view of an appointment is shown for 'Jeudi 23/08/18 [34]'. The appointment is titled '01 - ACTIVITE' and is for a 'Généraliste'. It includes a time slot from 09:00 to 11:45 and a list of names: MORIN Charline, LE GALL Catherine, and HAMON Capucine. There are 'Modifier' and 'Supprimer' buttons next to the appointment. A search bar is visible at the top of the list, and a 'Mot-clé' field is also present.

Contenu d'une consigne permanente / instruction.

Modification ou suppression d'une consigne permanente / instructions.

■ CREER UNE CONSIGNE PERMANENTE / INSTRUCTION

Dans les consignes permanentes / instructions, cliquer sur « Ajouter » (voir image précédente).

Indiquer un titre avec des mots clés reconnaissables

Indiquer le contenu

« Sauvegarder » pour enregistrer l'instruction

Titre : RDV en urgences

Contenu :

09:00 09:00
09:15 09:15 MORIN Charline
09:30 09:30
09:45 09:45 LE GALL Catherine
11:15 11:15 HAMON Capucine
11:30 11:30
11:45 11:45

Normal Call

Faire une copie dans les consignes

Sauvegarder

Des outils de mises en page pour une meilleure visibilité

Cocher la case pour que l'instruction soit lisible dans les consignes (Onglet consignes, Revues des consignes).

LES INSTRUCTIONS EN UN CLIN D'OEIL

Pour accéder aux instructions, appuyer sur la touche T de votre clavier.

LES CONSIGNES

UNE MESSAGERIE INNOVANTE

Pour une plus grande efficacité, les consignes sont liées à la messagerie. Pour + d'informations, voir le tutoriel « messagerie ».

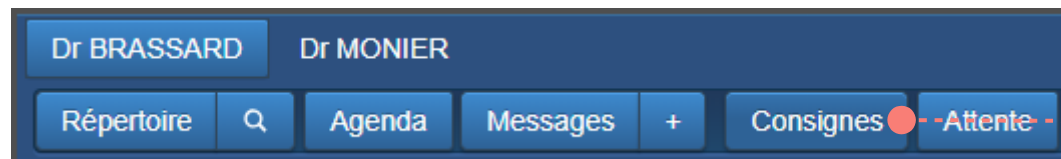
Les « **consignes** » correspondent aux informations ponctuelles.

Elles regroupent :

- les **réponses aux messages** laissées par la secrétaire, le centre d'appels ou le client.
- les **tâches ou informations** que le client confie à la secrétaire ou centre d'appels.

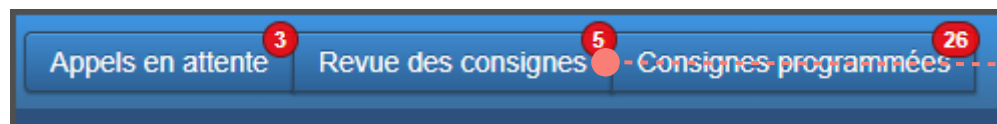
ATTENTION : les messages correspondent uniquement aux messages laissés par le centre d'appels ou secrétaire à l'attention du client. Pour communiquer directement avec le centre d'appels (c'est-à-dire lorsque la demande n'est pas en réponse à un message laissé par le centre d'appel), il faut créer une « consigne ».

LES CONSIGNES CÔTE CLIENT



Dans le menu situé au dessus de l'agenda, Cliquer sur l'onglet « **Consignes** ».

LES CONSIGNES CÔTE CENTRE APPEL



Dans le menu situé en haut de la fenêtre, Cliquer sur l'onglet « **Revue des consignes** ».

ONGLET CONSIGNE

Pour écrire une nouvelle consigne (par exemple lorsque le client veut communiquer avec le centre d'appels).

(Côté centre d'appels) Pour rédiger une consigne interne, adressée uniquement aux opérateurs.

	Créée	Programmée	Appelant	Objet
Non-validées				
Validées				
Rédiger une consigne				
Rédiger une consigne interne				
Recherche de consignes				
Interne	17/08/2018 à 10:28			TIERS PAYANT
	14/08/2018 à 11:55		MORIN Charline	Reporter RDV
	14/08/2018 à 11:46		MARQUIER Stéphanie	Réponse: Renouvellement

Pour afficher les consignes en cours (non étiquetées comme « validées »).

Pour afficher les consignes étiquetées comme « validées ».

Liste des consignes.

Pour rechercher rapidement dans les consignes par mots clés.

■ CREER UNE CONSIGNE CONCERNANT UN APPELANT (PATIENT /CLIENT)

Non-validées Validées **Rédiger une consigne**

Dans l'onglet « consignes », cliquer sur « **Rédiger une consigne** ».

Si la consigne concerne un appelant, cocher la case « liée à un appelant ».

Entrer le nom de l'appelant.
S'il est déjà enregistré, le sélectionner dans la liste proposée.

Si c'est un nouvel appelant, indiquer son nom et prénom, puis cliquer sur « Ajouter nouvel appelant ».

Indiquer le sujet de la consigne.

Indiquer l'objet de la consigne.

Cliquer sur le bouton « **Envoyer** ».

Informations appelant Consigne liée à un appelant

Ajouter nouvel appelant

MONIER Christophe

MORIN Charline - 09/02/78

MORIN Edith - 05/09/96

Madame Monsieur Enfant Maître Docteur

MORIN Charline

Actif Indésirable

Nom du médecin traitant

Téléphone portable

Téléphone fixe

Fax

Adresse email

Date de Naissance (40 an(s))

Adresse postale

Informations consignes

Objet :

Corps de la consigne :

Date de début de validité de la consigne : --:--

■ CREER UNE CONSIGNE NE CONCERNANT PAS UN APPELANT

Non-validées Validées **Rédiger une consigne**

Dans l'onglet « consignes », cliquer sur « **Rédiger une consigne** ».

Laisser la case « consigne liée à un appelant » décochée.

Indiquer le sujet de la consigne.

Indiquer l'objet de la consigne.

Cliquer sur le bouton « **Envoyer** ».

Informations appelant Consigne liée à un appelant

Ajouter nouvel appelant

Madame Monsieur Enfant Maître Docteur

Nom

Actif Indésirable

Nom du médecin traitant

Téléphone portable Téléphone fixe

Fax

Adresse email

Date de Naissance

Adresse postale

Code postal Ville

Notes

Informations consignes

Objet :

Corps de la consigne :

Date de début de validité de la consigne :

■ CREER UNE CONSIGNE NE CONCERNANT PAS UN APPELANT

Non-validées Validées **Rédiger une consigne**

Dans l'onglet « consignes », cliquer sur « **Rédiger une consigne** ».

Laisser la case « consigne liée à un appelant » décochée.

Indiquer le sujet de la consigne.

Indiquer l'objet de la consigne.

Cliquer sur le bouton « **Envoyer** ».

Informations appelant Consigne liée à un appelant

Ajouter nouvel appelant

Madame Monsieur Enfant Maître Docteur

Nom

Actif Indésirable

Nom du médecin traitant

Téléphone portable Téléphone fixe

Fax

Adresse email

Date de Naissance

Adresse postale

Code postal Ville

Notes

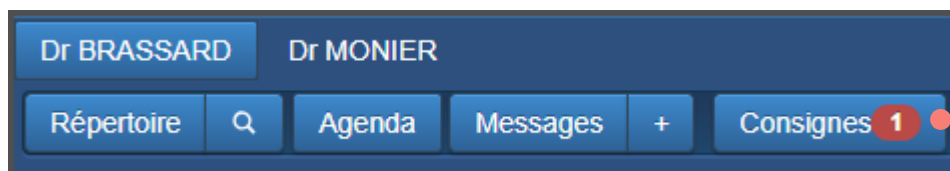
Informations consignes

Objet :

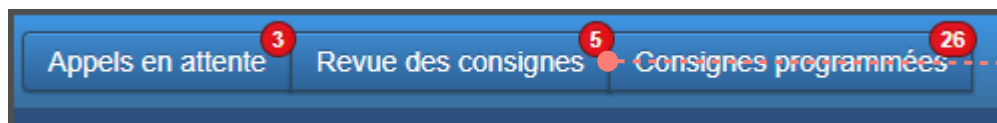
Corps de la consigne :

Date de début de validité de la consigne :

■ SUIVI DES CONSIGNES



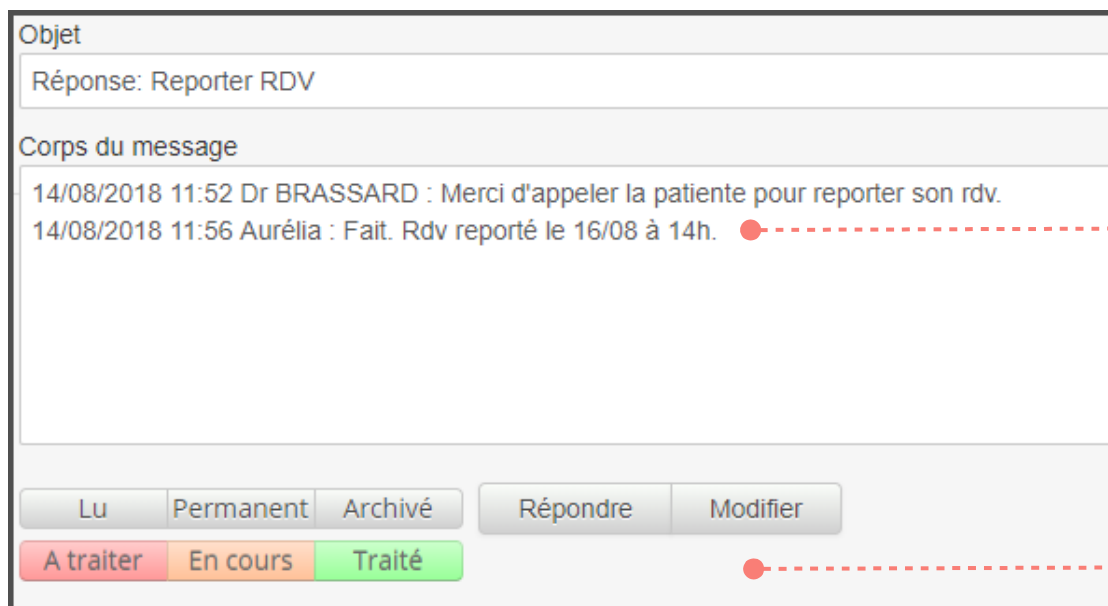
Les nouvelles consignes créés (et non traitées) sont notifiées dans l'onglet « **Consignes** » de chaque agenda.



Côté centre d'appels, les nouvelles consignes créés (et non traitées) sont notifiées dans l'onglet « **Revue des consignes** ».



Lorsque la secrétaire ou centre d'appel répond à une consigne du client, un nouveau message est notifié dans l'onglet « **Messages** » dans l'agenda concerné.



La réponse de la secrétaire ou centre d'appels fait suite à la consigne du client (accompagnée de l'heure de rédaction et du nom de l'opérateur).

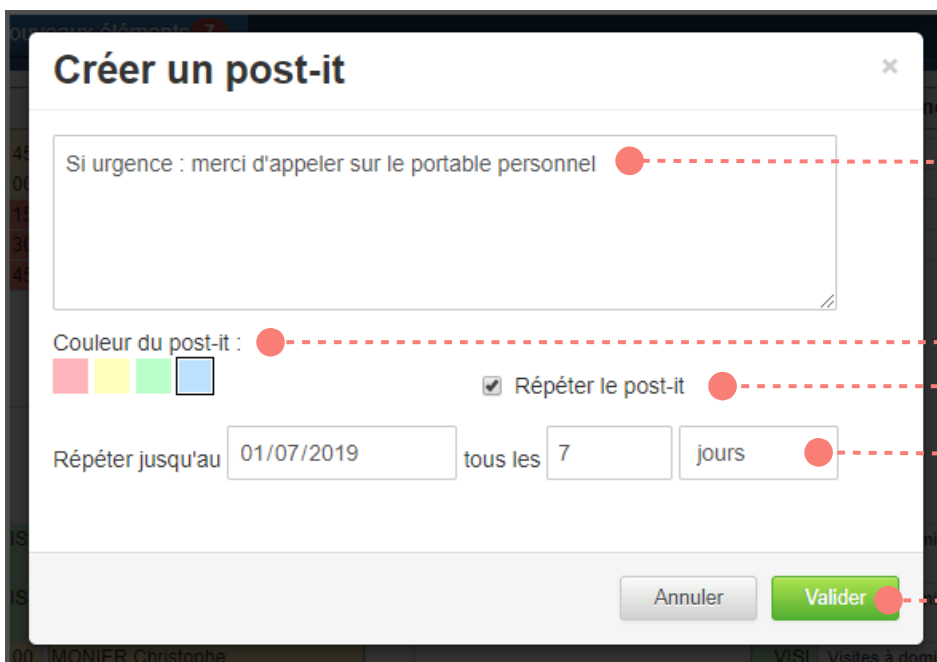
La réponse peut être gérée comme les messages habituels. (Voir tutoriel « *Messagerie* »).

LES POST-ITS

Les « **post-its** » sont des informations ponctuelles, directement visibles sur l'agenda. Ils sont rattachés à une journée et peuvent se répéter en continu ou sur une durée définie.



Pour créer un post-it, cliquer sur le bouton + , situé en bas de la journée concernée sur l'agenda.

A screenshot of a dialog box titled 'Créer un post-it'. It contains a text input field with the text 'Si urgence : merci d'appeler sur le portable personnel'. Below the field are four color swatches (red, yellow, green, blue). To the right of the swatches is a checked checkbox labeled 'Répéter le post-it'. Below the checkbox are three input fields: 'Répéter jusqu'au' with the date '01/07/2019', 'tous les' with the number '7', and 'jours'. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Annuler' and 'Valider'. A red dot is placed over the 'Valider' button.

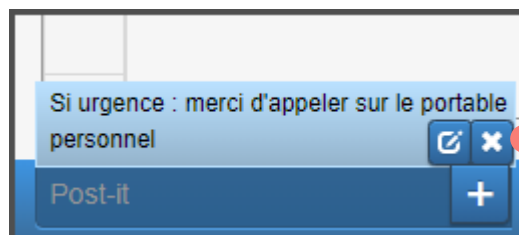
Indiquer le contenu du post-it. Privilégier un texte court pour une meilleure visibilité.

Choisir la couleur du post-it.

Cocher la case pour afficher les options de périodicité.

Indiquer éventuellement une date de fin puis la périodicité choisie.

Valider le post-it.



Pour modifier ou supprimer le post-it, cliquer sur les boutons correspondants, directement sur l'agenda.