



Apuvälineet palse.fi-portaalissa

Palse.fi-portaalin apuvälinetoiminnallisuuksien avulla loppuasiakas voi hoitaa apuvälineisiin liittyviä asioita sekä ottaa yhteyttä apuvälineen myöntäneeseen tahoon sähköisesti sekä ajasta ja paikasta riippumatta palse.fi-portaalin kautta.

Loppuasiakas näkee portaalissa hänelle myönnetyn apuvälinepäätöksen tiedot ja Effectoriin asetettujen sääntöjen puitteissa hän voi tehdä apuvälineelle huoltopyynnön, pidentää apuvälineen laina-aikaa omalla ilmoituksella tai tehdä laina-ajan pidennyspyynnön sekä lähettää apuvälineeseen liittyviä viestejä.

Palse.fi-portaali on selaimessa toimiva käyttöliittymä loppuasiakkaalle. Portaaliin kirjaututaan käyttäen vahvaa tunnistautumista, eli erillistä rekisteröintiä ei tarvita. Portaalin käyttö on henkilöasiakkailla maksutonta.



HUOLTOPYYNTÖ

Huoltopyyntötoiminnallisuuden avulla asiakas voi lähettää avoimen huoltopyyntöaiheisen viestin. Effectorissa huoltopyynnöt voidaan ohjata suoraan esimerkiksi huollosta vastaavien henkilöiden käsiteltäväksi.

LAINA-AJAN JATKAMINEN

Asiakas voi jatkaa apuvälineen laina-aikaa portaalista omalla ilmoituksella "nappia painamalla" tai pyytää viestitse laina-ajan jatkamista. Laina-ajan jatkamisen säännöt asetetaan luokituskohtaisesti Effectoriin. Myös laina-ajan jatkamispyynnöt voidaan ohjata tiettyjen Effector-käyttäjien käsiteltäväksi.

YLEISET VIESTIT

Effectoriin voidaan määritellä vapaatekstikenttänä muita viestiaiheita, joista asiakas voi ottaa yhteyttä. Aihekohtaisesti asiakasta voidaan pyytää myös tarkentamaan, mistä apuvälineestä viestissä on kyse. Yleisten viestien avulla voidaan hoitaa esimerkiksi päätöksen uusimispyyntöjä, apuvälineen noutamispyyntöjä tai kerätä asiakaspalautteita. Yleisen viestin lähettäminen edellyttää, että asiakkaalla on portaalissa voimassaoleva apuvälinepäätös.

TOIMINNALLISUUDEN EDUT

Apuvälineasiakkaan asiointiin ohjaaminen palse.fi-portaaliin tarjoaa uuden ja tehokkaan palvelukanavan apuvälinepäätöksiä käsittelevälle organisaatiolle. Tarpeiden ja tilanteen mukaan palse.fi-portaalin asiointikanava voidaan tarjota aiempien palvelukanavien rinnalle tai esimerkiksi osa nykyistä palvelukanavista voidaan korvata portaaliasiointilla.

Loppuasiakas näkee palse.fi-portaalin kautta kaikkien hänelle myönnettyjen apuvälinepäätösten tiedot ja tilan kootusti yhdestä paikasta, jolloin asiakkaan omien tietojen ja asioiden hoito sekä hallinnointi selkeytyy. Tämä voi vähentää myös asiakkailta tulevia kyselyitä.

Effectorissa asiakkaan lähettämiä viestejä käsitellään sähköpostia muistuttavassa Effector viestikokuksessa, joka on nopea ja sujuva ottaa käyttöön. Viestejä voidaan ohjata myös tietyille henkilöille viestitiimien avulla, jolloin viestin vastaanottaa juuri ne henkilöt, jotka asian pystyvät ratkaisemaan.

Anna meidän ratkaista.

Ole yhteydessä ja jutellaan kuinka voimme auttaa.

POLYCON

myynti@polycon.fi
p. 010 470 9688