



Manual til FrontDesk Aftalesystem Nyborg Kommune

FrontDesk Aftale system gør det nemt for dig at blive underrettet, når en borger der er indkaldt til samtale, registrerer sig på kø-standerne, der er opsat ved indgangene til de respektive afdelinger.

Systemet indeholder en række smarte funktioner, der gør, at borgeren bliver underrettet med en reminder SMS inden jeres møde, og at du bliver underrettet om borgerens ankomst pr. mail og på SMS, hvis dette tilvælges.

Systemet fungerer på den måde, at når du opretter en kalenderaftale i Outlook og inviterer: nyborg@kommuneserver.dk med til mødet, så vil FrontDesk have dette møde registreret på standen.

Der er dog en række informationer, som skal skrives i EMNE feltet i Outlook, for at systemet kan skelne de enkelte aftaler fra hinanden.

I Emne feltet kan skrives fødselsdato bestående af 6 sammenhængende cifre til eks:

130368 (OBS!! det er ikke tilladt af datatilsynet at skrive fuldt CPR nummer i en mail)

Dette bevirker at borgeren kan scanne sit sundhedskort i kortlæseren på standen, og der vil blive givet besked til mødeindkalderen ved borgers ankomst.

Der er mulighed for at skrive borgerens mobilnummer i emnefeltet i Outlook, som består af 8 sammenhængende cifre til eks:

31651365

Borgerne vil så modtage en reminder SMS-besked 24 timer, før mødet afholdes.

Derudover er der mulighed for at benytte 3 andre parametre, som er:

som gør, at den tekst der skrives efter # bliver vist på skærmen, når borgeren har registreret sin ankomst. Beskeden her overskriver standen standard besked.

\$ som gør, at den tekst der skrives efter \$ bliver vist i den reminder SMS, borgeren modtager 24 timer før det indkaldte møde (virker kun hvis der er indskrevet mobilnummer i emnefeltet)

* som gør, at den standard lokation man normalt holder sit møde på, bliver ændret til den lokation man vælger. Hvis man til dagligt sidder på lokation *1, men skal afholde mødet på lokation *2, skrives der *2 i emnefeltet. Systemet vil herefter vide, at borgeren skal møde op ved stander 2 i stedet for normalt stander 1.

Møder borgeren op ved den forkerte stander, fortæller den borgeren, at de er gået forkert og oplyser om korrekt adresse.

En kalender aftale med alle parameter kan herefter se således ud:

Emne: **130368 31651363 #Gå venligst direkte op på 2 sal, hvor jeg tager imod dig \$Medbring venligst dine lønsedler *2**

Husk at indkalde standen med som mødedeltager på nyborg@kommuneserver.dk, så vil systemet gøre følgende:

- Send en SMS besked til 31651363 24 timer før det aftalte møde med ordlyden:
- husk du har en aftale på Nyborg Kommune i morgen den 20/3-2020 klokken 13:00 i Borgerservice - Besked fra Mødeindkalder: Medbring venligst dine lønsedler.

Når borgeren kommer og registrerer sig på standen, vil der blive sendt en mail til mødeindkalder med følgende formulering "Din aftalegæst kl. 13.00 er ankommet ved Borgerservice". Borgeren vil på standen se beskeden: Gå venligst direkte op på 2 sal, hvor jeg tager imod dig.

Der vil ligeledes blive fremsendt en SMS til dig, hvis du har tilmeldt det i den velkomstmil, du modtager første gang, du opretter en aftale med nyborg@kommuneserver.dk

Lad os komme i gang med at oprette dig i systemet.

1. Gå ind i Outlook og opret en kalenderaftale til i morgen klokken 12:00
2. I emnefeltet skriver du eks: din egen fødselsdato
3. og så skal du blot inviterer nyborg@kommuneserver.dk med som mødedeltager og trykke gem aftale.

Hvert 20'ende minut (00,20,40) søger FrontDesk efter nyoprettede aftaler, og du vil i din indbakke så modtage en mail som denne:

Du er nu blevet oprettet som bruger i Frontdesks aftalesystem

6. apr. 2015 kl. 13.20

Velkommen til Frontdesk nye aftalesystem

Navn: Lasse Rydberg

Email: laszlo@nybroe.dk

Dit aftalekodenummer er: 006

Hvis muligheden er slået til på din kommunes standere, kan dine mødedeltagere tjekke ind ved hjælp af dit aftalekodenummer og tidspunktet for aftalen. Hvis du f.eks. har en aftale [kl. 09:30](#), vil aftalekoden være: "[0060930](#)"

Du kan ændre dit navn, sætte en standard SMS- eller standerbesked og meget mere på denne side:

<http://www.kommuneserver2.dk/AppointmentU>

Du er nu oprettet som bruger i systemet og har fået tildelt et **aftalekodenummer 006**. Dette kan bruges til, hvis du til f.eks. indkalder flere end én person til et møde. Disse vil i indkaldelsen så få besked på at indtaste dit aftalekodenummer efterfulgt af det tidspunkt, du har oprettet mødet.

Et eksempel:

Du indkalder en gruppe af personer til et møde kl. 13:00. Her er det ikke nødvendigt at skrive noget i emnefeltet i Outlook. Du skal blot huske at standeren nyborg@kommuneserver.dk skal indkaldes med til jeres møde. Hver person får så at vide, at de kan melde ankomst med følgende aftalekode: 0061300

Lad os få oprettet de standardbeskeder, der skal gælde for netop dig.

FrontDesk

Rediger oplysninger

E-mail:
lazlo@nybroe.dk

Aftalekodenummer:
006

Navn
Lasse Rydberg Nielsen

Mobiltelefonnummer
31651363

Ønsker du at modtage SMS'er ved mødedeltageres check-in?
☒ Ja ☐ Nej

Standard lokation
*1 - Borgerservice

Bruges som lokation for dine aftaler, hvis der ikke er et *-tal i aftalens emnelinje.

Standard SMS tekst
Check venligst ind på standeren med dit sundhedskort når du

Sendes med i SMS-påmindelser til borgere, hvis der ikke er en \$-besked i aftalens emnelinje.

Standard stander tekst
Tag venligst plads, jeg har fået besked om din ankomst, tag

Vises for borgeren efter check-in på standeren, hvis der ikke er en #-besked i aftalens emnelinje.

Gem

Tryk på linket nederst i den mail du har modtaget. Linket vil åbne en side i din internetbrowser, og du har nu mulighed for at indtaste dine oplysninger.

Her kan du se dit aftalenummer

Du skal indtaste dit mobiltelefonnummer eks: 31651363 under mobilnummer, hvis du ønsker at modtage SMS når borgeren eller en samarbejdspartner, har registreret sig på standeren.

Husk at sætte flueben i, at du ønsker at modtage SMS.

Her kan du vælge den lokation, du normalt sidder på. (husk du kan altid overskrive denne standard besked med * + lokationsnummer i emnefeltet, når du opretter en aftale) Her kan du skrive en standard SMS-besked, når borgeren modtager sin reminder SMS 24 timer før jeres møde.

(husk du kan altid overskrive denne standard besked med et \$ + tekst i emnefeltet, når du opretter en aftale)

Her kan du skrive en standard besked, som borgeren ser på standeren, når de har registreret sig på standeren. (husk du kan altid overskrive standardbeskeden med et # + tekst i emnefeltet, når du opretter en aftale)

Slut af med at tryk på GEM. Du er nu klar til at modtage borgere og samarbejdspartnere på en nem og smart måde.

Når du har oprettet en aftale og inviteret nyborg@kommuneserver.dk med, vil aftalen blive verificeret, og du vil få en besked, hvis der er fejl i den oprettede kalender aftale. Det kunne f.eks. være, at du er kommet til at skrive et CPR-nummer i emnefeltet. Det har du så mulighed for at rette og gemme igen.

skal bruges med omtanke

Her er et eksempel på, hvad man IKKE skal skrive:

#Hej Lasse gå venligst direkte op på 2. sal, hvor jeg venter. P.S send lige vagten, det er ham psykopaten.

Det medfører, at Lasse kan se hele teksten på standerskærmen og ikke kun den tekst, der var tiltænkt ham.

Brug derfor altid # til sidst i emnefeltet og alt hvad borgeren ikke skal se kan skrives før, det samme gælder for \$

Et korrekt emnefelt kunne se således ud:

130368 31651363 send vagten op det er ham psykopaten - vi holder mødet i sikringsrummet på 2 sal #Hej Lasse, gå venligst op på 2 sal, hvor vi venter \$Hej Lasse, husk alle din lønsedler.

SÅ HUSK, alt hvad borgeren ikke skal se, skal før # og \$

Held og lykke med systemet.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte din systemadministrator eller sende dit spørgsmål til: support@front-desk.dk. Så vil vi svare dig hurtigst muligt inden for 24 timer.