

Fonctionnement de l'agenda en ligne

dans le cadre de votre

collaboration avec Procurion

www.logidesk.eu

BE: info@logidesk.eu

02 - 66 90 974 / FR: 09 70 - 40 75-06

Schaliestraat 8, 1602 Vlezenbeek Belgique

INDEX

	Index	2
1	Exigences minimal	3
2	Principes de collaboration	5
3	Se connecter	9
4	Utiliser l'agenda	10
4.1	Naviguer dans l'agenda	12
4.2	Code couleurs	14
4.3	Fixer ses rendez-vous privés dans l'agenda	14
4.4	Bloquer un créneau	15
4.5	Comment supprimer un blocage	16
4.6	Déplacer un rdv privé	17
4.7	Cocher « Venu » ou « Pas venu »	18
4.8	Comment indiquer votre adresse de consultation	19
4.9	Comment trouver une fiche client	21
5	Paramètres	23
5.1	Clients	23
5.2	Paramètres d'agenda	24
5.3	Configuration	25

1. Exigences minimales

Exigences minimales pour l'utilisation de l'agenda en ligne, basé sur la plateforme Windows

- Windows version 7 ou supérieure avec le dernier service pack pour la version choisie de Windows.
- Connexion Internet moderne avec une vitesse de téléchargement minimale de 20
 Mbps.
- Écran avec résolution de 1440 x 900 ou plus.
- Mémoire RAM de 4 Gb ou plus.

Un programme de navigation internet à jour :

Voici les cinq navigateurs les plus courants. Le numéro derrière chaque nom indique la version minimale requise pour utiliser Logidesk. Si vous ne possédez pas de navigateur ou si votre version est trop ancienne et que vous devez installer une version récente (la 3ème colonne indique la page où vous pouvez trouver chaque programme).

Google Chrome V. 39 https://www.google.com/intl/fr/chrome/

Mozilla Firefox V. 34 https://www.mozilla.org/fr/

Opera V. 26 https://www.opera.com/fr/

Apple Safari V. 8 https://www.apple.com/fr/safari/

Microsoft Edge V. 14 https://www.microsoft.com/fr-be/windows/microsoft-edge

Remarque 1: L'utilisation de l'agenda sur d'autres plates-formes informatiques telles que Apple est possible, même s'il n'y pas de support pour ces plates-formes. Néanmoins, dans la plupart des cas, il ne devrait y avoir aucun problème.

Remarque 2 : L'agenda peut être utilisé sur les tablettes (IOS et Android). L'agenda est présenté de la même manière que sur un écran d'ordinateur, mais en raison de la manière dont les tablettes nécessitent une manipulation précise, l'utilisation peut être un peu plus difficile. Dans tous les cas, les tablettes doivent être mises à jour et doivent être équipées d'une mémoire suffisante pour utiliser l'agenda en ligne.

Remarque 3 : L'utilisation de l'agenda sur les smartphones est également possible, bien que les fonctionnalités soient fortement réduites Nous ne pouvons garantir l'utilisation de l'agenda sur smartphones.

2. Principes de collaboration

Principes de collaboration entre vous et l'équipe de Procurion sur base de l'agenda en ligne.

L'agenda en ligne est un agenda « partagé ». Cela signifie que vous avez accès à votre agenda, ainsi que l'équipe de Procurion.

De votre côté, vous devez vous connectez à l'agenda régulièrement, pour tenir à jour vos disponibilités. Nous, de notre côté, essayons de remplir les disponibilités avec de nouveaux rdy clients.

Nous recevons des demandes de rdv pour la semaine en cours, mais très régulièrement aussi pour les 3 semaines suivantes. Il est donc important que vos disponibilités soient indiquées au minimum 1 mois à l'avance.

Il est préférable de bloquer votre agenda complétement dans les mois à venir et à débloquer les créneaux horaires au fur et à mesure.

Comme toujours, dans une situation où plusieurs personnes travaillent ensemble, il est important d'avoir des lignes directrices communes fondamentales qui expliquent «comment travailler ensemble»

Pour cette raison, voici un aperçu des principes de base lors de l'utilisation de l'agenda :

Les rendez-vous sont pris soit via le site internet par le patient même, soit par un appel téléphonique à notre secrétariat qui fixera le rendez-vous directement dans l'agenda. Nous n'ajoutons, en principe, jamais de rdv pour le jour même dans l'agenda (dans des cas exceptionnels, nous vous contacterons par téléphone). Les rendez-vous sont toujours fixés pour le lendemain.

Si un créneau dans l'agenda est laissé vide, cela signifie qu'il est disponible et que nous pouvons l'utiliser pour fixer un nouveau rdv pour un nouveau patient / client.

Nous ne nous basons pas sur les blocages précédents. (Ex. : Nous fixons un rdv à 8h car un créneau est libre et le thérapeute nous précise 'mais je ne consulte jamais à 8h, il suffit de regarder les semaines précédentes' – non, nous nous basons uniquement sur ce que nous voyons dans l'agenda.)

Les nouveaux rdvs que nous ajoutons dans votre agenda sont fixés en respectant les indications que vous avez communiqué sur le fichier d'information (individuelle, enfant, adolescent couple, etc.) et la durée de chaque type de rdv (45 min, 60 minutes par exemple)

Les rdvs que nous ajoutons utilisent certains codes couleurs pour une meilleure visibilité (ceci est expliqué plus bas).

Il ne faut jamais supprimer un rdv rajouté par Procurion

Naturellement, vous pouvez utiliser votre agenda pour vos patients privés, d'autres rdv ou vos formations. Vous pouvez utiliser la couleur grise ou la prestation « rdv privé » pour indiquer vos rdvs privés.

Lorsque vous décidez de déplacer un rdv avec un patient, vous devez tenir compte que le rendez-vous original (en couleur) sera facturé par notre service et que tout ce que vous déplacez, vous pouvez le traiter directement en privé (en gris).

Si un patient n'est pas venu à son rdv initial et qu'il vous rappelle pour en fixer un autre, cela reste un patient 'Procurion' il doit être ré encodé dans l'agenda en couleur.

Dans le cas, où vous avez un message à nous faire passer au sujet d'un patient ou autre, merci de nous envoyer un mail, les notes dans votre agenda ne sont pas lues et ne seront donc pas prises en compte.

L'agenda en ligne est notre outil de travail principal. Nous nous basons uniquement sur ce que vous avez indiqué comme disponibilité. Il est important que vous bloquiez tous les créneaux indisponibles (donc non seulement lorsque vous recevez d'autres patients, mais aussi en cas d'absences telles que la formation, les congés, les dimanches etc.). Et ce, afin qu'un patient ne se retrouve pas devant votre cabinet alors que vous n'y êtes pas. Si cela arrive le rdv sera



Notez bien ce qui suit :

Tout ce qui est vide est libre dans l'agenda et tout ce qui est gris est bloqué.

Tous les rdvs en couleur sont facturés (si le patient est venu au rdv bien sûr), d'où l'importance de noter les rdv suivants ou privés en gris.

Ne JAMAIS modifier la visibilité de l'agenda – toujours affiché 7 jours et toujours de 08h à 22h.

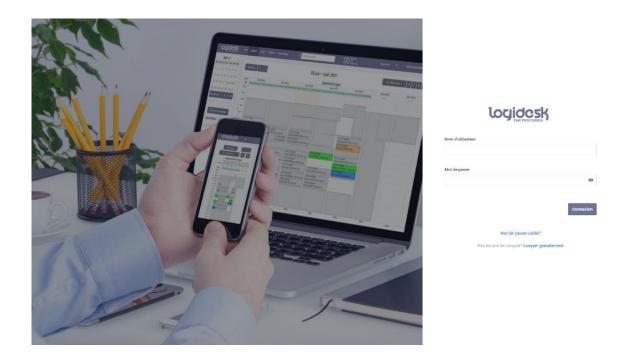
Pour qu'un patient privé reçoive un sms de rappel il faut utiliser la prestation grise 'rdv privé' et cocher la boite sms. (Voir Article 7.1 : Paramètres : Portefeuille Logidesk)

Les indications 'venu' et 'pas venu' doivent être enregistrées au plus tard le samedi soir. (cf. point 4.7)

Les rdvs non mis à jour avec V ou PV seront d'office facturé

3. Se connecter

Il faut se rendre sur le site suivant : www.logidesk.eu et cliquer sur Connexion dans le menu. Vous allez ensuite tomber sur cette page :



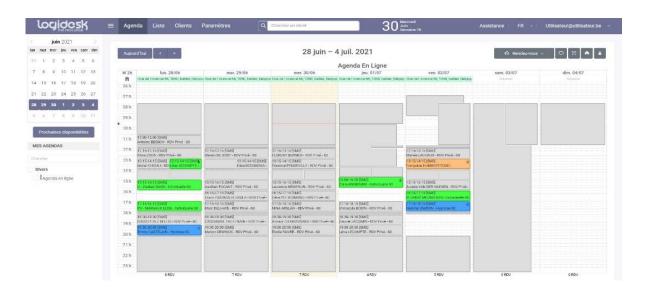
L'adresse mail et le mot de passe vous ont été envoyés par mail.

4. Utiliser l'agenda

Voici l'écran principal de votre agenda en ligne. Vous pouvez y voir vos rdvs, vos disponibilités et vos indisponibilités.

Sur l'image ci-dessous vous trouverez les principales couleurs utilisées pour les rdvs « Procurion ». Les couleurs sont expliquées ci-dessous, ainsi que la façon dont elles sont utilisées.

Le nom de famille et le prénom de la personne sont suivi du nom de la prestation (couple, famille, individuel, hypnose etc.); le « 60 » signifie le temps de la consultation, 60 minutes. Les prix des rdvs ne sont pas indiqués dans l'agenda (donc 60 indique seulement le temps, pas le tarif).



Si vous souhaitez mettre à jour les types de prestations que vous souhaitez voir dans votre agenda (par exemple, si vous commencez à proposer de nouvelles spécialisations telles que l'hypnose, EMDR, etc.) Ou si vous souhaitez modifier la durée de certains types de rdv:

Il vous suffit de vous rendre sur votre portail client, de cliquer sur "Tickets" dans le menu (image ci-dessous) et de saisir votre demande via cette option. Nous effectuerons les modifications nécessaires dans les plus brefs délais.



4.1. Naviguer dans l'agenda



De gauche à droite :

- 3 barres horizontales : cacher la barre gauche avec le calendrier
- Agenda.
- Liste : liste de vos rendez-vous pour la semaine sélectionnée.
- Clients : liste de vos clients.
- Paramètres (Accueil avec tous les paramètres : voir point 5).
- Barre de recherche de clients (voir point 4.10)
- Assistance : numéro d'assistance de Logidesk.
- Changement de langue.
- Votre login : déconnexion et modification de mot de passe.



De gauche à droite :

- En cliquant sur « Aujourd'hui » vous retournez dans votre agenda à la semaine en cours.
- Cliquez sur la flèche « < » pour voir la ou les semaine(s) précédente(s), cliquez sur la flèche « > » pour la ou les semaine(s) suivante(s)
- Mode d'utilisation de l'agenda : choisir le mode sur lequel vous souhaitez travailler :

- e Rendez-vous
- Rendez-vous
- ♠ Adresse
- Ouvertures internet
- Multi RDV
- Rendez-vous : Dans ce mode vous pouvez rajouter les boites indispensables, les RDV, etc..
- Adresse: Dans ce mode vous pouvez rajouter ou modifier l'adresse du cabinet dans la barre d'adresse et/ou Durant la journée.
- Ouverture internet : Dans ce mode vous rajoutez les plages horaires qui seront disponibles en ligne. Les clients potentiels pourront choisir un de ces créneaux horaires pour fixer un RDV en ligne.
- Multi RDV: Dans ce mode vous pouvez ajouter un rendez-vous de groupe, cela vous permet d'ajouter plusieurs personnes à la fiche qui seront présent durant la thérapie.
- Petit écran : configuration visibilité de l'agenda évitez de modifier cet affichage svp car vous risquez de ne pas voir des rdvs fixés dans votre agenda. (Exemple : vous souhaitez changer la visibilité et débuter les journées à 10h, les créneaux entre 8h et 10h ne seront donc pas bloqués et notre secrétariat, qui lui a l'accès à votre agenda à partir de 8h, pourra fixer des rdvs entre 8h et 10h, ils ne seront donc pas visibles pour vous et les patients seront devant votre cabinet sans que vous en soyez au courant).
- Mode plein écran : configuration de la visibilité de l'agenda pour un affichage en plein écran.
- Imprimante : pour imprimer la semaine en cours

• La corbeille : pour voir et restaurer les évènements supprimés.

4.2. Codes couleurs

Nous utilisons différentes couleurs dans l'agenda. Le nom de la prestation sera repris dans le rendez-vous après le nom du patient. (Voir ci-dessous la légende): (Liste non-exhaustive).

• Vert : consultation individuelle

• Rouge : consultation de couple

• Jaune : consultation familiale

• Rose : consultation pour enfants/ados

• Bleu : sessions spécifiques, comme par exemple hypnose, EMDR, sophrologie etc

• Turquoise : rdv annulé ou déplacé = Plage d'horaire disponible.

• Blanc : plage d'horaire disponible

• Gris : rdv privé.

Nous vous demandons de n'utiliser que la prestation grise « rdv privé » ou les boites grises pour bloquer vos créneaux.

4.3. Fixer ses rendez-vous privés dans l'agenda

Les rendez-vous privés ou rendez-vous suivants d'un patient peuvent être fixés avec une boite indisponible de couleur grise ou bien avec la prestation grise « Rdv Privé ».

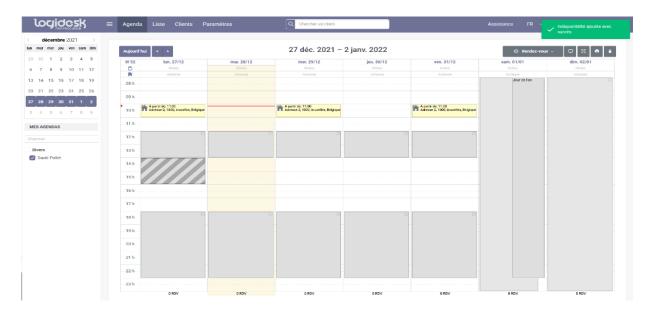
Pour ce faire, vous devez cliquer une fois sur le créneau choisi, remplir les informations nécessaires et ensuite, dans la liste de types de RDV, choisir « rdv privé » et cliquer sur enregistrer et fermer.

En créant le rendez-vous privé, la boite sms sera systématiquement cochée. Afin que le patient privé puisse recevoir le sms de rappel, vous devez être en possession des crédits dans votre portefeuille Logidesk (voir point 5)

18:00-19:15 [SMS] Stéphanie TESTERA - Individuelle 75

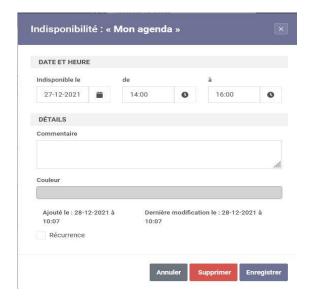
4.4. Bloquer un créneau

Si vous souhaitez bloquer un créneau de 14h à 16h (par exemple), il suffit de sélectionner la zone entre 14h et 16h. Positionnez votre souris sur la ligne grise qui correspond à 14h, cliquez et gardez le doigt appuyé sur la souris et descendez jusque 16h, ensuite relâchez votre souris.



Une barre verte s'affichera en haut de l'écran « Ajouté avec succès Indisponibilité ».

Choisissez la couleur grise si vous voyez une autre couleur que celle-ci. Pour modifier la boite indisponible grise, il suffit de cliquer dessus et la fenêtre « indisponibilité » s'ouvrira.



Vous pouvez rectifier la date et l'heure

La boite 'Commentaire' peut rester vide, ou bien vous pouvez y indiquer ce que vous souhaitez

Vous pouvez cocher dans la fenêtre la case « récurrence ». En cochant cette case, vous pourrez choisir, les jours pour lesquels vous souhaitez bloquer cette plage horaire de manière récurrente.

Exemple : si vous ne consultez jamais les lundis, il suffit de sélectionner le lundi de 8h à 22h et ensuite cocher la case 'récurrence', puis répéter toutes les semaines et laisser l'option 'ne se termine jamais' cochées

Important : Veuillez Indiquer dans votre agenda vos disponibilités un mois à l'avance. N'hésitez pas à bloquer complètement les créneaux plus lointains pour les débloquer ensuite au fur et à mesure.

Cela nous permettra de planifier correctement les rdvs lorsque vous êtes certain d'être disponible.

4.5. Comment supprimer un blocage

Dans le cas d'un blocage unique, il suffit de cliquer sur la boite grise à enlever, une petite fenêtre s'affiche, et vous n'avez qu'à cliquer sur supprimer.

Dans le cas où c'est un blocage répété, une fenêtre s'affichera :



- Je souhaite modifier Toutes les plages horaires (cette boite et celles dans le passé et le futur)
- Je souhaite modifier cette plage horaire et toute les suivantes (cette boite et cette boite et dans le future)
- Je souhaite modifier uniquement cette plage horaire (uniquement la boite dont vous avez Ouvert)

Ce sera donc à vus de choisir.

Attention: Ne jamais supprimer les rendez-vous rajoutés par Procurion s'il vous plait.

4.6. Déplacer un rdv privé

(Les premiers rdv d'un patient fixé par Procurion, eux, ne doivent pas être déplacés afin d'éviter l'annulation du rdv et la facturation) Vous avez deux possibilités :

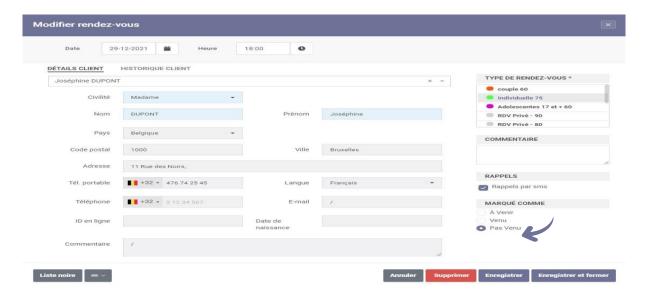
Il faut, soit cliquer sur votre rdv privé, maintenir la flèche de votre souris appuyée sur la case grise et déplacer la boite à un autre jour (seulement possible si le déplacement est pour la même semaine)

Soit vous ouvrez le rdv privé en cliquant une fois et ensuite vous pouvez modifier la date et l'heure dans la fenêtre « Modifier un rdv » et enregistrer. Après l'enregistrement le rdv sera déplacé à la nouvelle date.

4.7. Cocher « Venu » ou « Pas venu »

Afin de pouvoir établir les factures, nous vous demandons d'indiquer si le patient est venu ou pas à son rdv au plus tard le samedi soir !

Le bouton 'à venir' n'est pas utilisé (il est coché seulement lorsque le rdv a été fixé, il est donc nécessaire de modifier le statut une fois le rdv est passé).



(Pour rappel, lorsque nous planifions un rdv, nous utilisons nos propres couleurs (tel qu'expliqué dans la partie « codes couleurs ».)

Une fois que vous avez cliqué dans le rdv (exemple : boite verte), un cadrant apparaîtra. Vous devez aller dans 'Marquer comme' et choisir « venu » ou « pas venu » (voir l'image).

Veuillez indiquer minimum une fois par semaine (le samedi soir au plus tard) si le client est venu ou pas à son rdv. Nous nous basons sur ces informations pour effectuer les factures.

Attention: Lorsque les factures sont envoyées (dimanche soir ou lundi) et vous n'avez pas encore indiqué V ou PV pour vos rendez-vous, ces derniers seront automatiquement facturés.

4.8. Comment indiquer votre adresse de consultation?

Important : Dans le cas où vous souhaitez rajouter une adresse à votre pratique en cours de collaboration, il suffit de nous envoyer un ticket comme expliqué dans la partie (4. Utiliser l'agenda).

Afin de rajouter une adresse de consultation vous devez choisir le mode d'utilisation « Adresse ».



Ensuite, il vous suffit de cliquer sur la barre d'adresse, une fenêtre s'ouvre, vous pouvez cocher votre adresse, et cliquez ensuite sur « récurrence » et ensuite « enregistrer ».

Voir l'exemple ci-dessous :

Attention : Si vous avez 2 adresses de consultation au cours d'une journée, il faut donc marquer l'adresse du matin dans la barre de : Adresse et celle de l'après-midi durant la journée.



Si vous n'avez jamais ajouté d'adresse, une boite de dialogue s'ouvrira vous demandant de contacter l'administrateur de votre compte.



NB: Vous ne pouvez pas modifier ou changer votre adresse sur un autre mode d'affichage (rdv ou ouverture internet) vérifiez que vous êtes bien sur le mode «Adresse».

Pour rajouter l'adresse de l'après-midi il vous suffit de cliquer une fois sur une plage horaire (l'heure à laquelle vous serez en déplacement entre les 2 cabinets, cette plage sera considérée comme indisponible pour la prise de rdv), sélectionner l'adresse de votre choix, cliquez ensuite sur « récurrence » et «enregistrer ».



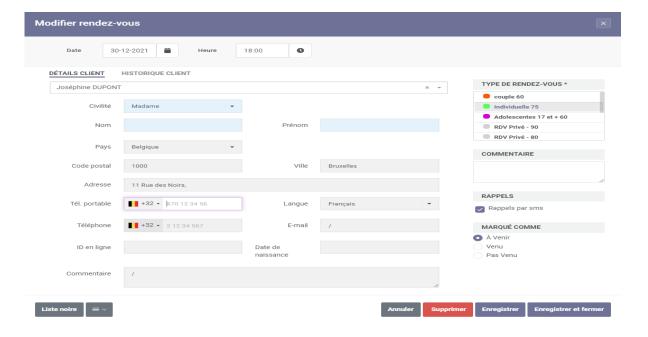
Lorsque votre adresse s'affiche sur l'agenda vous pouvez passer le curseur dessus pour avoir toutes les informations nécessaires comme la sonnette ; les instructions ; l'accessibilité :



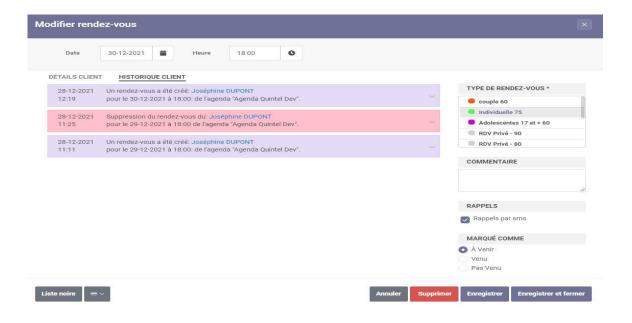
4.9. Comment trouver une fiche client?



Sur le haut de la page de votre agenda se trouve la barre de recherche où vous pouvez soit saisir le nom ou le prénom du patient, soit le numéro de téléphone ou l'adresse mail. Vous pouvez ensuite cliquer sur le nom du client pour accéder à sa fiche :



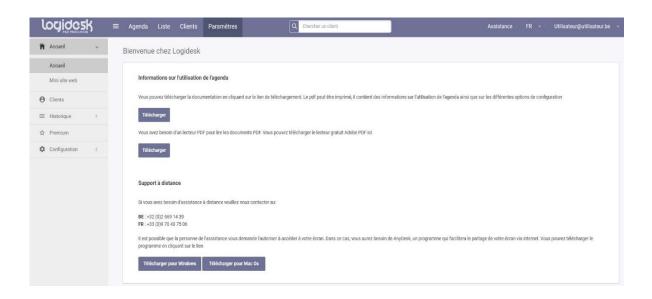
Soit pour consulter l'historique du client :



5. Paramètres

Voici l'écran de la page d'accueil avec divers paramètres où vous pouvez :

- Modifier les informations de votre entreprise ;
- Activer les notifications (sms/mail) pour vos RDV privé;
- Télécharger la documentation ;
- Contacter le service d'assistance à distance.

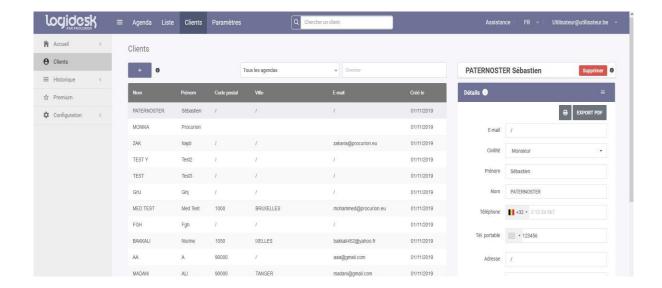


5.1. Clients

Sur la partie clients vous retrouverez la liste de tous vos clients. En cliquant sur un de vos clients sur la droite vous trouverez ses cordonnées, l'historique de ses rdvs passés et des rdvs à venir. Vous pouvez modifier les détails, les imprimer ou les exporter en pdf.

Vous avez aussi la possibilité de rajouter un nouveau client en utilisant le bouton « + »

Le bouton « **export CSV** » vous permet d'exporter les cordonnées de tous vos clients.



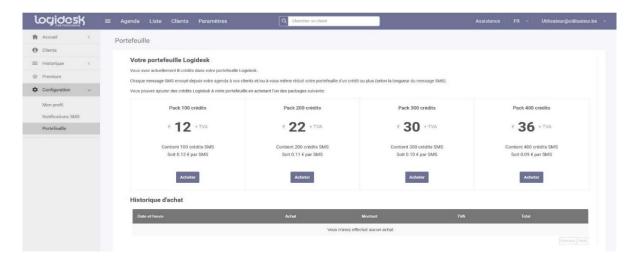
5.2. Paramètres d'agenda

Sur les paramètres d'agenda, vous pouvez ajouter et modifier les informations de votre entreprise.

Vous trouverez aussi votre portefeuille Logidesk qui vous permet d'acheter des Packs avec différentes options disponibles dans l'agenda (Premium, Pack sms etc.). En pointons votre curseur sur un de ces pack, vous découvrirez les options qu'il contient.

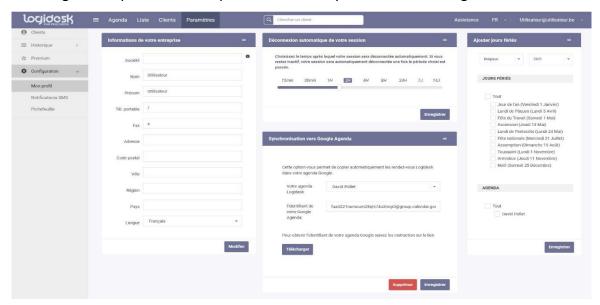
ATTENTION : Afin que vous soyez prévu par SMS de modifications apportées dans votre agenda (ex : nouveau rdv), vous devez être abonné à « Premium » et posséder les crédits SMS.

Si vous êtes en possession des crédits SMS (sans être abonné à « premium »), vous allez pouvoir utiliser les SMS uniquement afin d'envoyer un rappel à vos clients privés.



5.3. Configuration

La configuration permettent de personnaliser et synchroniser votre agenda.



Déconnexion automatique de votre session

Choisissez le temps après lequel votre session sera déconnectée automatiquement. Si vous restez inactif, votre session sera automatiquement déconnectée une fois le période choisi est passée.

Synchronisation vers Google Agenda.

Cette option vous permet de synchroniser automatiquement les RDV Logidesk vers votre agenda Google. Sélectionnez votre agenda, saisissez l'identifiant de votre agenda dans Google Agenda puis cliquez sur « enregistrer ».

Si vous avez des difficultés à obtenir votre identifiant Google agenda, cliquez sur « télécharger », et suivez les instructions sur le lien.

Les jours fériés

Il est possible de bloquer, dans votre agenda, les jours fériés légaux automatiquement. Vous pouvez donc les choisir, coacher votre agenda et enregistrer. Les jours fériés sélectionnés seront automatiquement bloqués dans votre agenda.

ATTENTION: les jours fériés non bloqués dans votre agenda sont considérés comme disponibles et nos agents pourront donc fixer un rdv. Nous ne prenons donc pas en compte le fait qu'il s'agit d'un jour férié et donc que vous ne consultez pas. Nous prenons en compte uniquement ce qu'on voit dans l'agenda.

Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration