VoxiQa

Посібник адміністратора

Журнал записів, заявки та дзвінки VoxiQa — щодня, крок за кроком.

1 Перший вхід

2 Журнал: день і тиждень

3 Записати пацієнта

4 Перенести чи скасувати запис

5 Прийшов пацієнт чи ні

6 Записи від ШІ-адміністратора

7 Заявки — кому передзвонити

8 Дзвінки

9 Пацієнти та картка пацієнта

10 Відпустки, лікарняні, заміни

11 Друк дня і журнал на телефоні

12 Перехід із зошита

13 Часті запитання

Кабінет — app.voxiqa.com · Питання — Telegram @VoxiQa, support@voxiqa.com · Назви в рамці — кнопки кабінету

1 Перший вхід

Як прийняти запрошення від власника, увійти до кабінету та що в ньому бачить адміністратор.

Кабінет VoxiQa відкривається в браузері — на комп'ютері чи телефоні, окремий застосунок не потрібен. Адреса — **app.voxiqa.com**.

Запрошення

Власник клініки запрошує вас із кабінету — на вашу пошту приходить лист із посиланням.

1. Відкрийте лист і перейдіть за посиланням. Воно діє **72 години**.
2. Придумайте свій пароль — цей вхід лише ваш.
3. Готово: кабінет відкриється одразу в журналі записів.

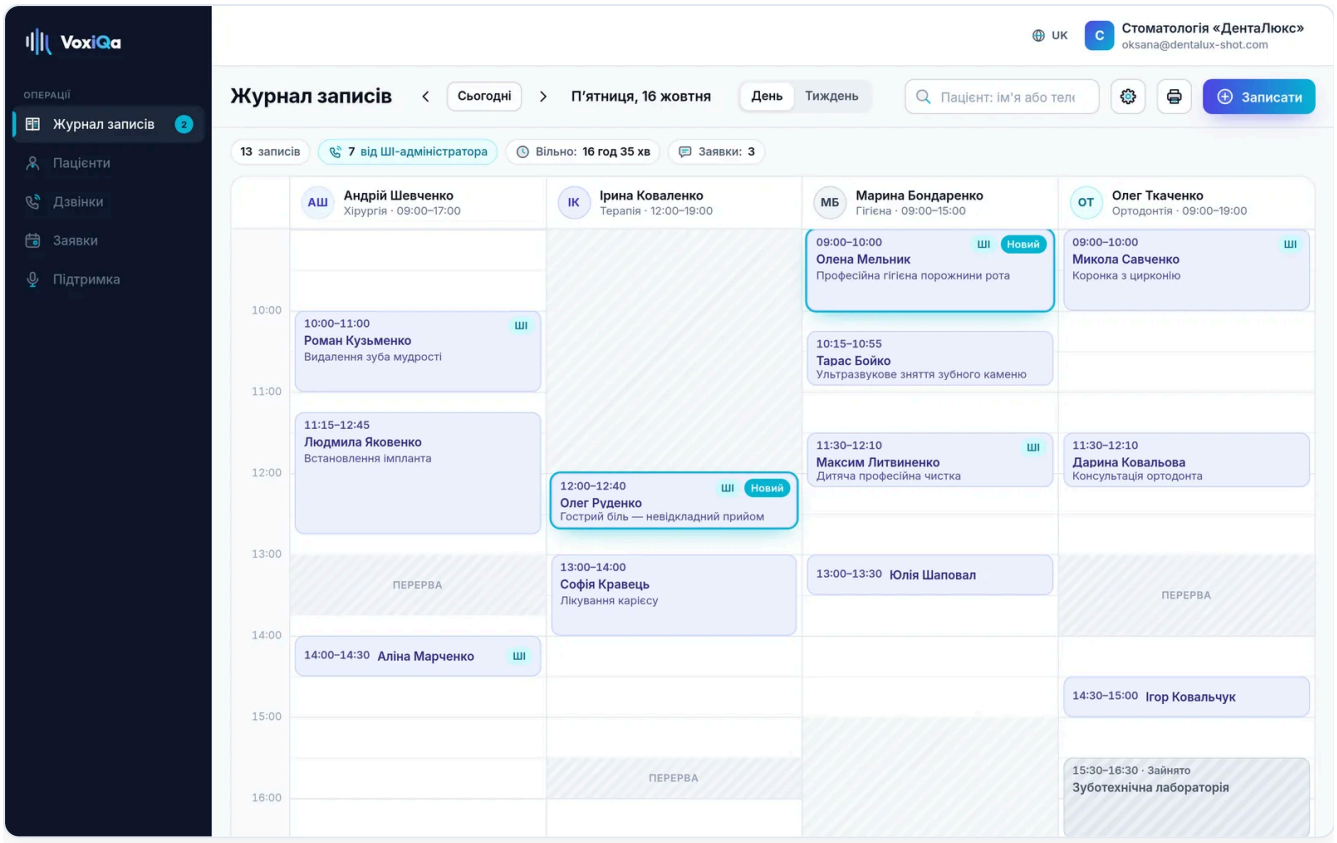
Не встигли за 72 години — попросіть власника надіслати запрошення ще раз.

Вхід щодня

app.voxiqa.com → пошта та пароль. Забули пароль — **Забули пароль?** → пошта → **Надіслати посилання**. Посилання для нового пароля діє **1 годину**.

Що ви бачите в кабінеті

Меню: «Журнал записів» · «Пацієнти» · «Дзвінки» · «Заявки» · «Підтримка» · «Довідка». Біля «Журнал записів» — число нових записів від ШІ-адміністратора, які ще ніхто не відкрив. «Довідка» відкриває цей посібник у новій вкладці — одразу на розділі про сторінку, де ви зараз.



Журнал записів — так кабінет відкривається після входу

Лише у власника: оплата й тариф, номер телефону, налаштування ШІ-адміністратора, додати чи архівувати лікаря, Google Календар, вивантаження в Excel, завантаження файлів записів. Прослухати розмову ви можете, якщо власник цього не вимкнув.

> **Кожен вхід — свій.** У журналі видно, хто зробив запис: «Записала Оксана Литвин» чи «Записав ШІ-адміністратор». Тож не входьте під чужою поштою — і не давайте свій пароль колегам: власник запросить кожного окремо.

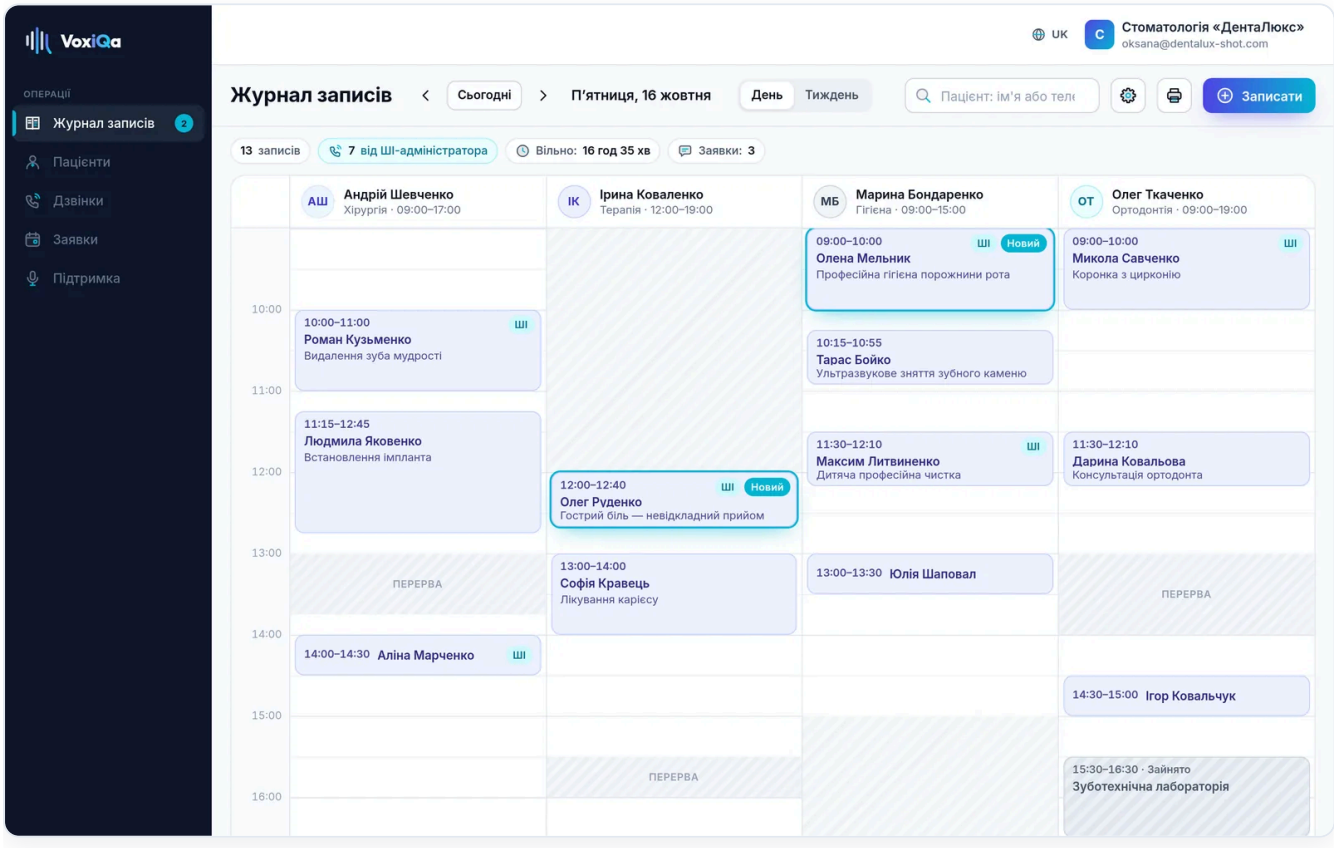
2 Журнал: день і тиждень

Як читати журнал записів — колонки лікарів, кольори записів, позначки «ШІ» та «Новий», підсумок дня.

Журнал — це ваш розклад. І ви, і ШІ-адміністратор записуєте пацієнтів в один і той самий журнал, тож у ньому завжди видно справжню зайнятість.

День

- **Колонка на кожного лікаря**, який працює цього дня: ім'я, чим займається («Гігієна», «Ортодонтія») і години роботи. Сірим заштриховано час, коли лікар не працює; «ПЕРЕРВА» — перерва.
- **Бірюзова лінія з часом** — «зараз». Сьогоднішній день сам прокручується до поточного часу.
- Стрілками в шапці перегортаєте дні, Сьогодні повертає до сьогодні. Натисніть на дату — відкриється календар.
- **Над сіткою — підсумок дня:** скільки записів, скільки від ШІ-адміністратора, скільки пропущено, вільний час, а також хто цього дня не працює й чому («Сьогодні не працюють: ...»).



День у журналі: колонки лікарів, записи, перерви та лінія «зараз»

Запис у журналі

Картка з часом, пацієнтом і послугою. Колір показує стан:

Як виглядає	Що означає
індиго	заплановано
зелений	відбувся
жовта пунктирна рамка	пропущено — пацієнт не прийшов
закреслено	скасовано (типово сховано: **Показати скасовані**)
сіра заштрихована	зайнятий час — нарада, лабораторія

Позначки на картці: **«ШІ»** — записав ШІ-адміністратор, **«Новий»** — запис ще ніхто не відкривав (картка світиться).

Тиждень

«Тиждень» у шапці — тиждень одного лікаря: оберіть лікаря кнопками зверху. Неділя з'являється, лише коли на неї є записи. Натисніть на назву дня — відкриється цей день.

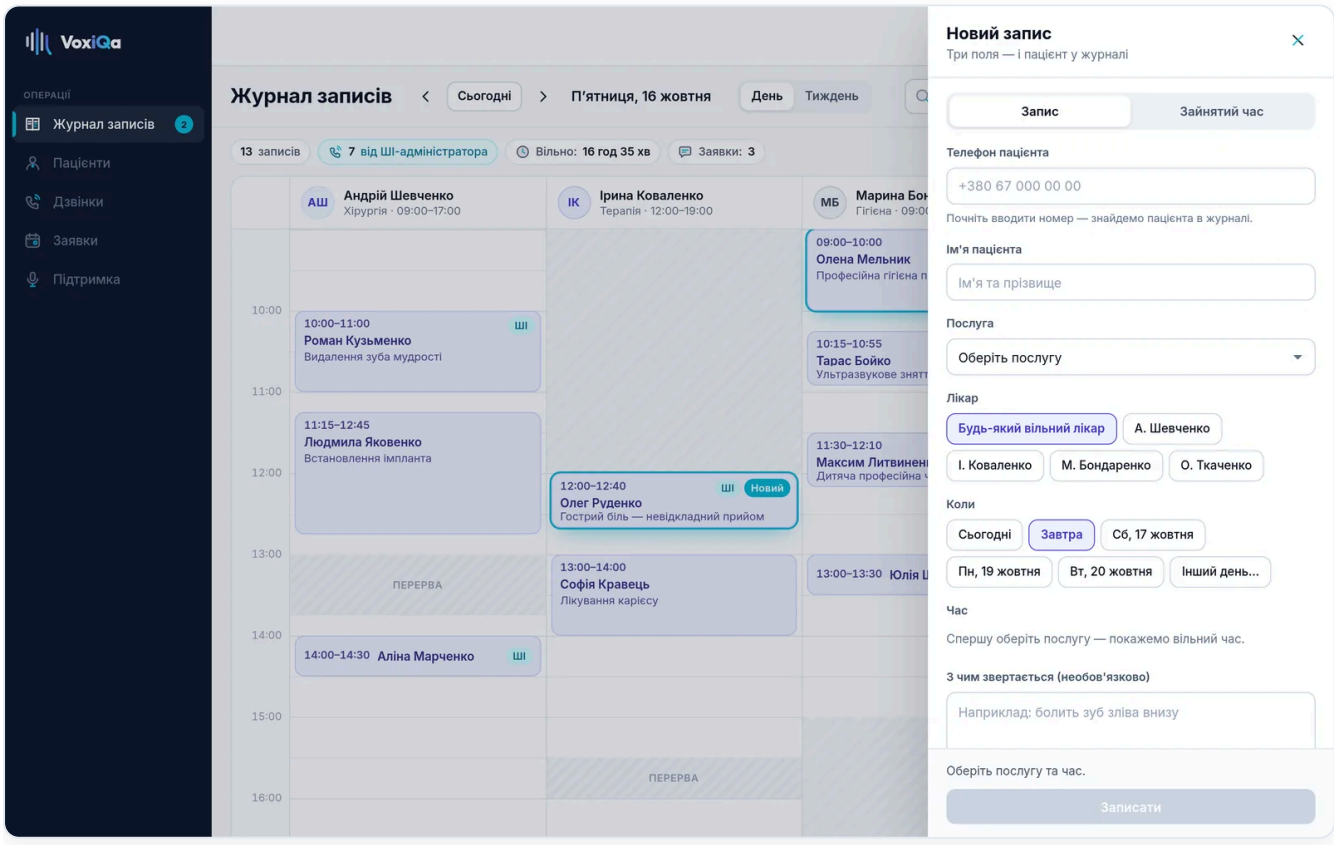
> **Порада.** Наведіть мишку на вільний час у колонці лікаря — з'явиться «+ 10:30». Натисніть, і запис відкриється вже з цим лікарем і часом.

3 Записати пацієнта

Покроковий запис пацієнта в журнал — телефон, послуга, лікар, час — і як зайняти час під нараду чи справи лікаря.

Запис

1. Записати у шапці журналу — або натисніть вільне місце в колонці лікаря: лікар і час уже будуть обрані.
2. **Телефон.** Почніть вводити номер — журнал покаже пацієнтів із таким номером. Оберіть — ім'я підставиться само. Новий пацієнт додасться сам, окремо вносити його не треба.
3. **Ім'я** — якщо пацієнт новий.
4. **Послуга** — з прайсу клініки, за розділами. Журнал покаже тривалість і ціну.
5. **Лікар** — конкретний або «Будь-який вільний лікар». Хто цього дня не працює, у відпустці чи не виконує цю послугу — сірий, з поясненням.
6. **Коли** — «Сьогодні», «Завтра», найближчі робочі дні або «Інший день…», і один із вільних часів, які журнал запропонує сам.
7. **З чим звертається** — за бажанням, словами пацієнта: «реагує на холодне», «кровоточать ясна». Це не діагноз.
8. Унизу — підсумок: день, час, лікар, послуга. Перевірте → Записати.



Вікно «Записати»: пацієнт, послуга, лікар і вільний час

> Журнал не дасть записати на зайнятий час, на перерву чи коли лікар не працює — тож накладок не буде.

Зайняти час

Нарада, лабораторія, особиста справа лікаря в робочий час — усе це «Зайнятий час»:

1. **Записати** → вкладка «Зайнятий час».
2. Лікар, дата, з–до, підпис («Нарада») → **Закрити час**.

На цей час ШІ-адміністратор не записує, а пацієнтові просто запропонує інший. Причину бачить лише ваша команда. Звільнити час: натисніть сіру картку → **Звільнити**.

- **Регулярна справа** («щосереди з 16:00») — це перерва в графіку лікаря, а не щотижневий зайнятий час: попросіть власника змінити графік.
- **Кілька днів** — це відпустка (розділ «Відпустки, лікарняні, заміни»).
- **На цей час уже записані пацієнти?** Журнал покаже їх і запропонує передати іншому лікарю, решту — у список **Обдзвонити**.

4 Перенести чи скасувати запис

Як перенести запис перетягуванням або через картку, скасувати його та відновити скасований.

Перенести

Найшвидше — перетягніть картку на інший час чи до іншого лікаря. Якщо так не можна (лікар не робить цю послугу, час зайнятий, перерва), журнал скаже чому. Помилилися — **Повернути** у сповіщенні внизу екрана.

Або через картку запису:

1. Відкрийте запис → **Перенести**.
2. Оберіть лікаря, день і вільний час → «Перенести на 15:00».

> **Пацієнту журнал сам не пише.** Перенесли — зателефонуйте й попередьте його.

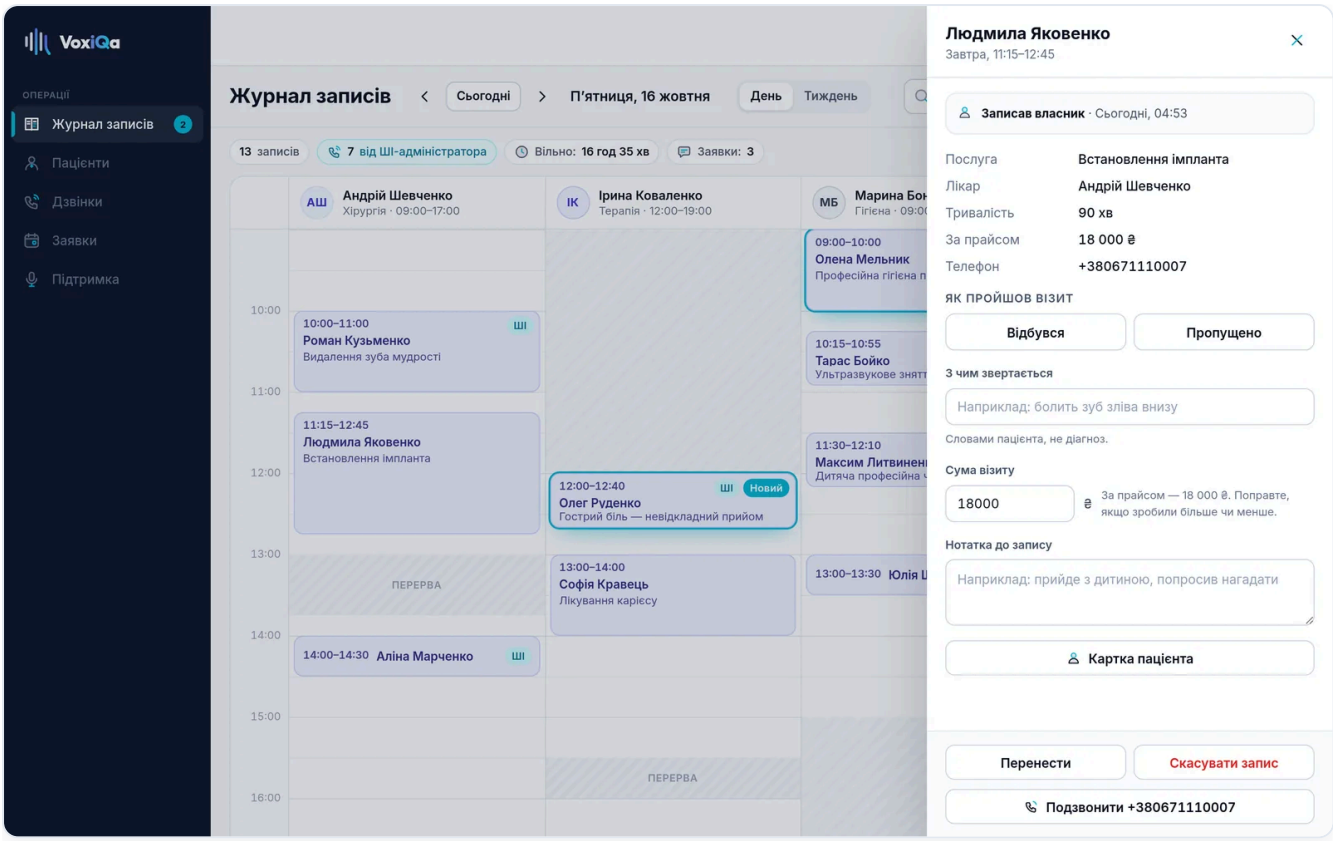
Скасувати

Відкрийте запис → **Скасувати запис**. Час одразу знову вільний — і для вас, і для ШІ-адміністратора.

Якщо цей пацієнт був у списку **Обдзвонити**, пункт закриється сам.

Відновити скасований

Показати скасовані над сіткою → відкрийте запис → **Відновити запис**. Вийде, якщо цей час ще вільний.



Картка запису: перенести, скасувати, позначити візит

5 Прийшов пацієнт чи ні

Як позначити візит «Відбувся» чи «Пропущено», поправити суму та заповнити «З чим звертається».

Позначки потрібні не для звіту заради звіту: з них клініка бачить, скільки пацієнтів дійшло, хто пропускає візити, і скільки принесли записи від ШІ-адміністратора.

Позначити візит

1. Відкрийте запис.
2. «Як пройшов візит» → **Відбувся** або **Пропущено**. Натиснули помилково — натисніть ще раз, позначка зніметься.

Сума

Типово сума візиту — ціна з прайсу. Зробили більше чи менше — впишіть фактичну.

З чим звертається

Слова пацієнта, не діагноз: «з обіду сильно болить зуб», «випала пломба». Якщо записав ШІ-адміністратор — поле вже заповнене з розмови, коли пацієнт про це сказав.

> Поля запису — «З чим звертається», сума, нотатка — **зберігаються самі**, щойно ви з них вийшли. Кнопки «Зберегти» тут немає, і вона не потрібна.

6 Записи від ШІ-адміністратора

Як виглядають записи, які зробив ШІ-адміністратор, що в них перевірити та як прослухати розмову.

Поки ви з пацієнтом біля стійки чи клініка зачинена, на дзвінки відповідає ШІ-адміністратор — і записує пацієнтів просто в журнал.

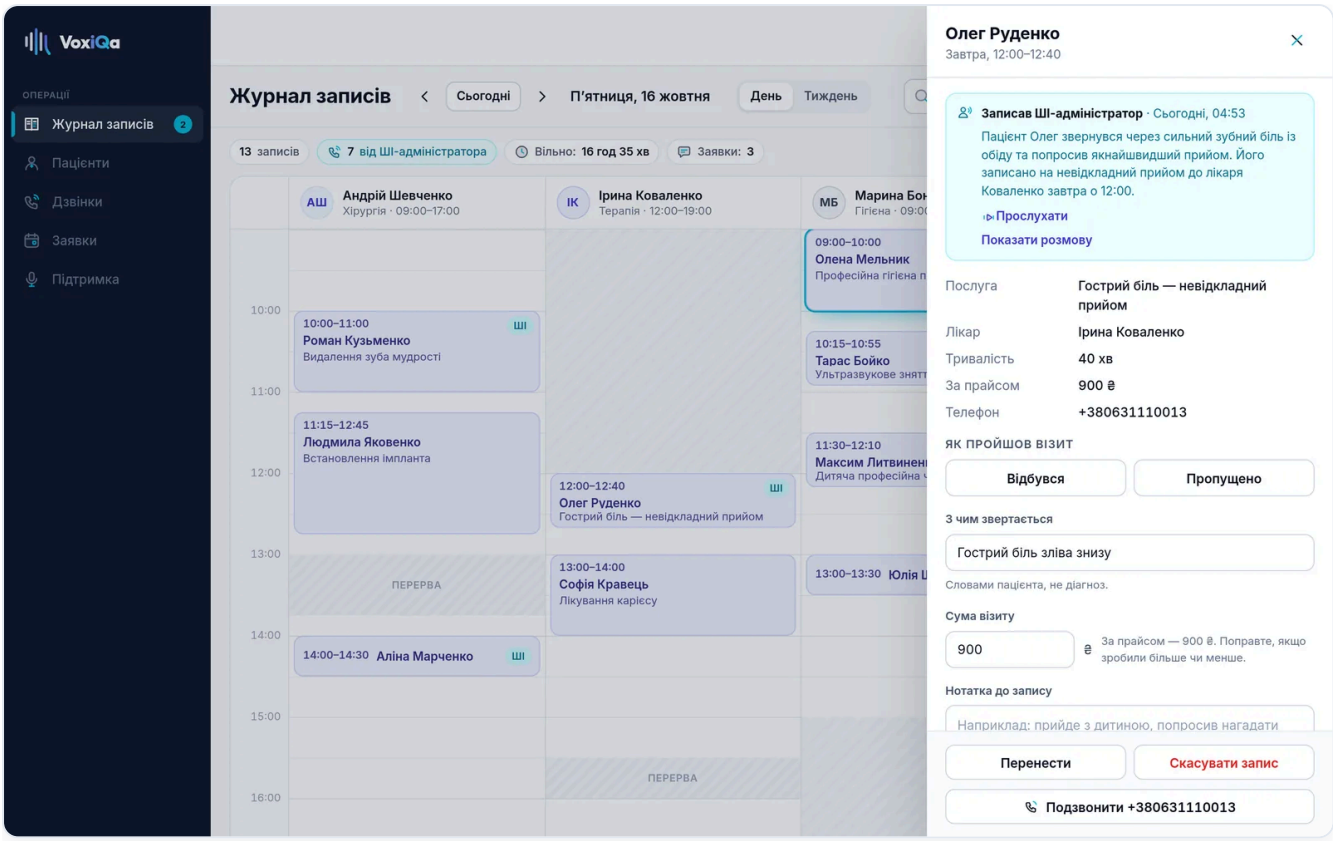
Як їх упізнати

- Картка з позначками **«ШІ»** та **«Новий»** з'являється в журналі сама.
- У Telegram клініки приходить повідомлення про новий запис (якщо власник підключив сповіщення).
- Біля «Журнал записів» у меню — число таких записів, які ще ніхто не відкрив.

Що в записі

Відкрийте запис:

- коли був дзвінок і **короткий підсумок розмови**;
- **Показати розмову** — текст розмови: хто що сказав;
- **Прослухати** — розмова одразу звучить, можна перемотувати. Кнопки немає, якщо власник вимкнув прослуховування для команди, або якщо строк зберігання запису минув — тоді текст розмови лишається;
- **«З чим звертається»** — словами пацієнта, якщо він сказав. Діагнозів ШІ-адміністратор не ставить і не вигадує.



Запис від ШІ-адміністратора: підсумок, текст розмови, «Прослухати»

Що варто знати

- **Не пізніше ніж за 10 хвилин.** Час, до якого лишилося менше 10 хвилин, ШІ-адміністратор не пропонує. Ви ж можете записати й на «зараз» — наприклад, пацієнта, який уже стоїть біля стійки.
- **Перенесення дзвінком — у того самого лікаря.** Якщо запис потім перенесли, у ньому видно «Потім перенесено: спочатку — …».
- **Скасування дзвінком** — у записі написано, хто скасував і коли.

> **Перевіряйте записи з позначкою «Новий»** хоча б раз на кілька годин: відкриєте — позначка зникне, і наступного разу одразу видно, що з'явилося нового.
> **Клініка веде записи в Cliniccards?** Тоді ШІ-адміністратор записує не в журнал VoxiQa, а одразу в розклад Cliniccards: візит з'являється в лікаря з позначкою «Записано ШІ-адміністратором VoxiQa», новий пацієнт — з ім'ям і телефоном, які назвав. Перенесення та скасування дзвінком теж видно в Cliniccards. Розмову, як і раніше, можна прочитати й прослухати в кабінеті VoxiQa — «Дзвінки».

7 Заявки — кому передзвонити

Хто потрапляє в «Заявки», як зрозуміти, чого хотів пацієнт, і як закрити заявку після дзвінка.

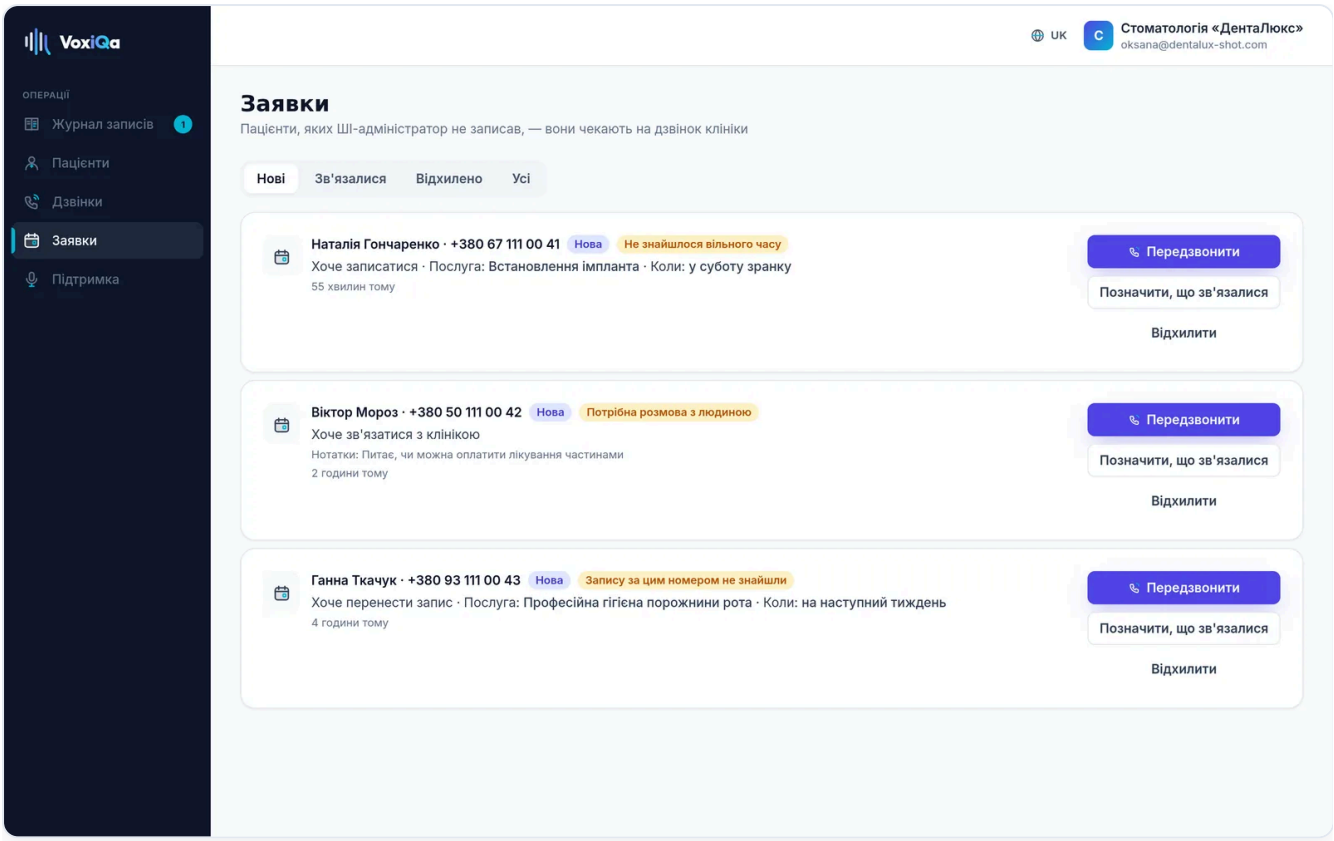
Не кожного пацієнта ШІ-адміністратор може записати сам: немає вільного часу, потрібен лікар «за домовленістю», пацієнт попросив людину. Тоді він каже пацієнту, що клініка передзвонить, — і створює **заявку**.

Де їх шукати

- «Заявки» в меню кабінету — усі заявки зі вкладками «Нові», «Зв'язалися», «Відхилено».
- У журналі над сіткою — «Заявки: N».
- У Telegram клініки — повідомлення про кожну заявку (якщо власник підключив сповіщення).

Що в заявці

- **Чого хоче пацієнт:** «Хоче записатися», «Хоче скасувати запис», «Хоче перенести запис», «Хоче зв'язатися з клінікою».
- **Чому ШІ-адміністратор не впорався:** «Не знайшлося вільного часу», «Лікар за домовленістю», «Потрібна розмова з людиною», «Не встигли під час розмови», «Запису за цим номером не знайшли» тощо.
- Послуга, бажаний час, до кого — якщо пацієнт сказав.



Заявки: чого хотів пацієнт і чому його не записали

Як закрити заявку

1. **Передзвонити** — номер пацієнта.
2. Поговорили, за потреби записали в журнал.
3. **Позначити, що зв'язалися**. Заявка переходить у «Зв'язалися».

Заявка не потребує дзвінка (спам, помилка) — **Відхилити**. Передумали — **Повернути**.

> **Передзвонюйте якомога швидше.** Пацієнт, якого не записали, часто телефонує в іншу клініку того ж дня.

8 Дзвінки

Список усіх розмов ШІ-адміністратора — пошук, фільтри, підсумок, текст розмови та запис.

«Дзвінки» в меню — усі розмови, на які відповів ШІ-адміністратор: і ті, що закінчилися записом, і питання про ціни, і заявки.

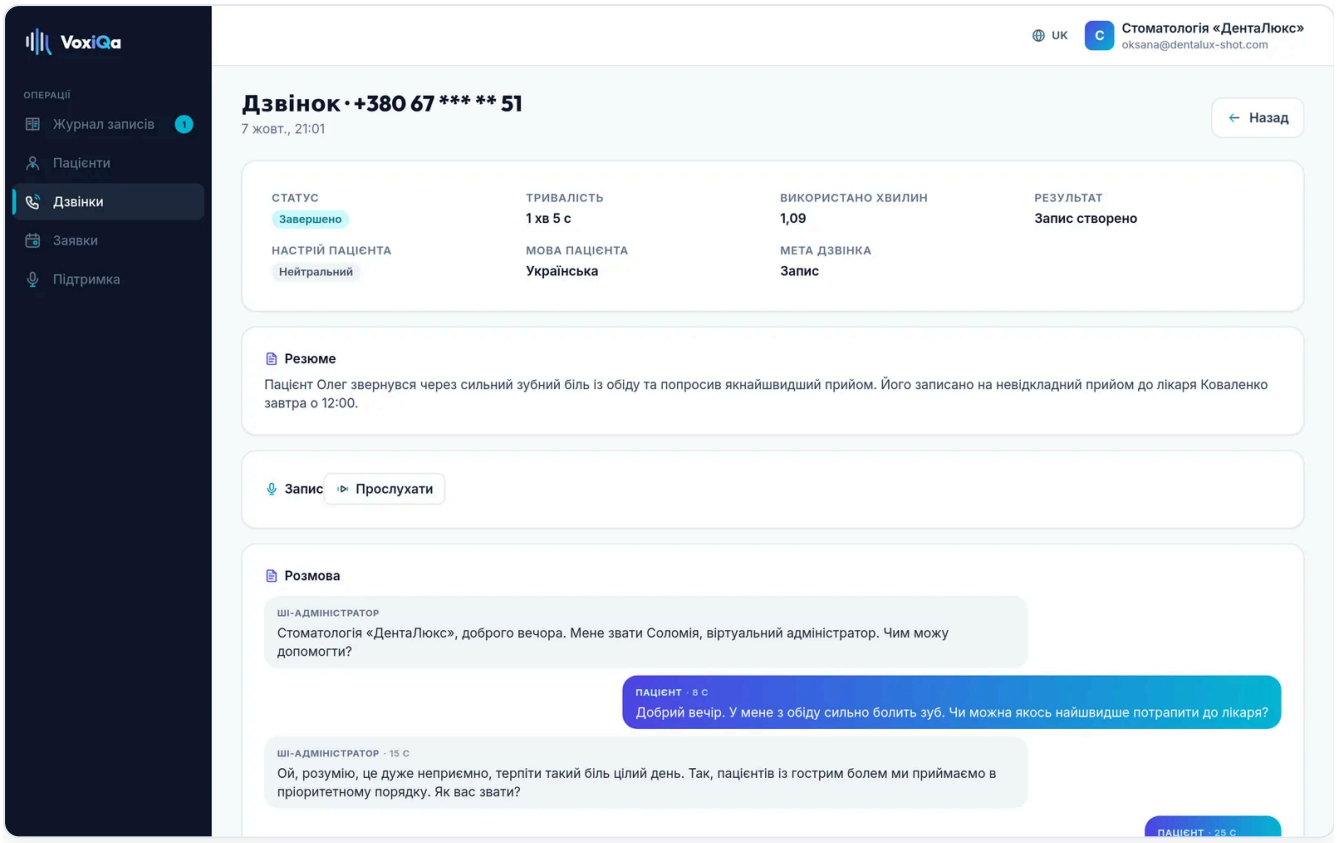
Список

- Дзвінок підписаний **ім'ям пацієнта з картки**, номер — поруч.
- Пошук — за номером або ім'ям пацієнта.
- Фільтри: «Період» (сьогодні, 7 днів, 30 днів) і «Результат» — «Запис створено», «Перенесено», «Скасовано», «Надано відповідь», «Прийнято заявку» та інші.
- «Потребують уваги» — дзвінки, після яких клініці треба щось зробити: позначка «Потрібна дія» і що саме («Зробити: …»). «Терміново» — якщо пацієнт сказав про гострий біль чи інше термінове.

Дзвінок

Відкрийте дзвінок:

- **«Резюме»** — коротко, про що була розмова;
- **«Розмова»** — повний текст: що сказав пацієнт («Клієнт») і що відповів «ШІ-адміністратор»;
- **«Запис»** → **Прослухати**, якщо прослуховування для команди не вимкнене;
- «Мета дзвінка», «Настрій клієнта», «Що зробити».



Дзвінок: резюме та текст розмови

> Пацієнт скаржиться, що «робот не так зрозумів»? Відкрийте дзвінок і прочитайте розмову — одразу видно, що він сказав і що почув ШІ-адміністратор. Якщо ШІ помилився — напишіть нам у «Підтримку» з посиланням на дзвінок.

9 Пацієнти та картка пацієнта

Як знайти пацієнта, що є в його картці, нотатки команди та як записати його знову.

Знайти пацієнта

- **Пошук у шапці журналу** — ім'я або телефон, Enter відкриває першого знайденого.
- **«Пацієнти» в меню** — таблиця: пацієнт, телефон, останній і наступний візит, кількість візитів. Пошук — за ім'ям або номером.

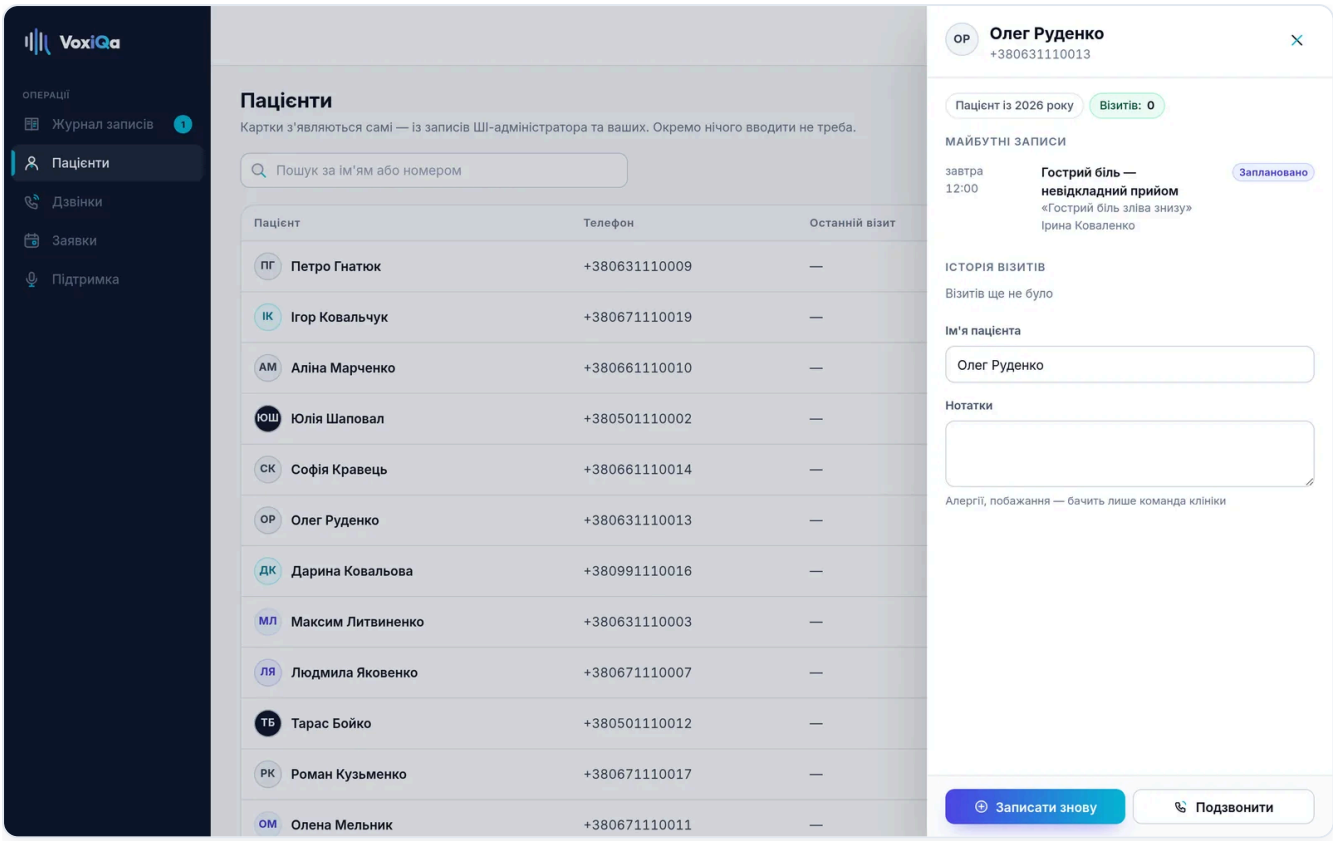
Окремо вносити пацієнтів не треба: картка з'являється сама — із вашого запису чи запису ШІ-адміністратора.

Картка пацієнта

Відкривається збоку, журнал при цьому лишається на тому дні, де був:

- з якого року пацієнт, скільки візитів, **разом за візити**, скільки пропущено;
- **найближчі записи**;
- **історія візитів:** дата, послуга, з чим звертався, лікар, стан, сума;
- **розмови з VoxiQa** — що пацієнт казав ШІ-адміністратору, з текстом розмови;
- **нотатки** — «боїться анестезії», «зручно після 17:00». Їх бачить лише ваша команда, пацієнт — ніколи.

Кнопки: **Записати знову** — підставить ту саму послугу й лікаря · **Подзвонити**.



Картка пацієнта: візити, нотатки, розмови з VoxiQa

Що варто знати

- **Один номер — одна картка:** «067 123 45 67» і «+380671234567» — той самий пацієнт.
- **Ім'я в картці дзвінки не змінюють.** Якщо ШІ-адміністратор почув ім'я інакше, у картці лишається ваше написання. Виправити ім'я можна в самій картці.

10 Відпустки, лікарняні, заміни

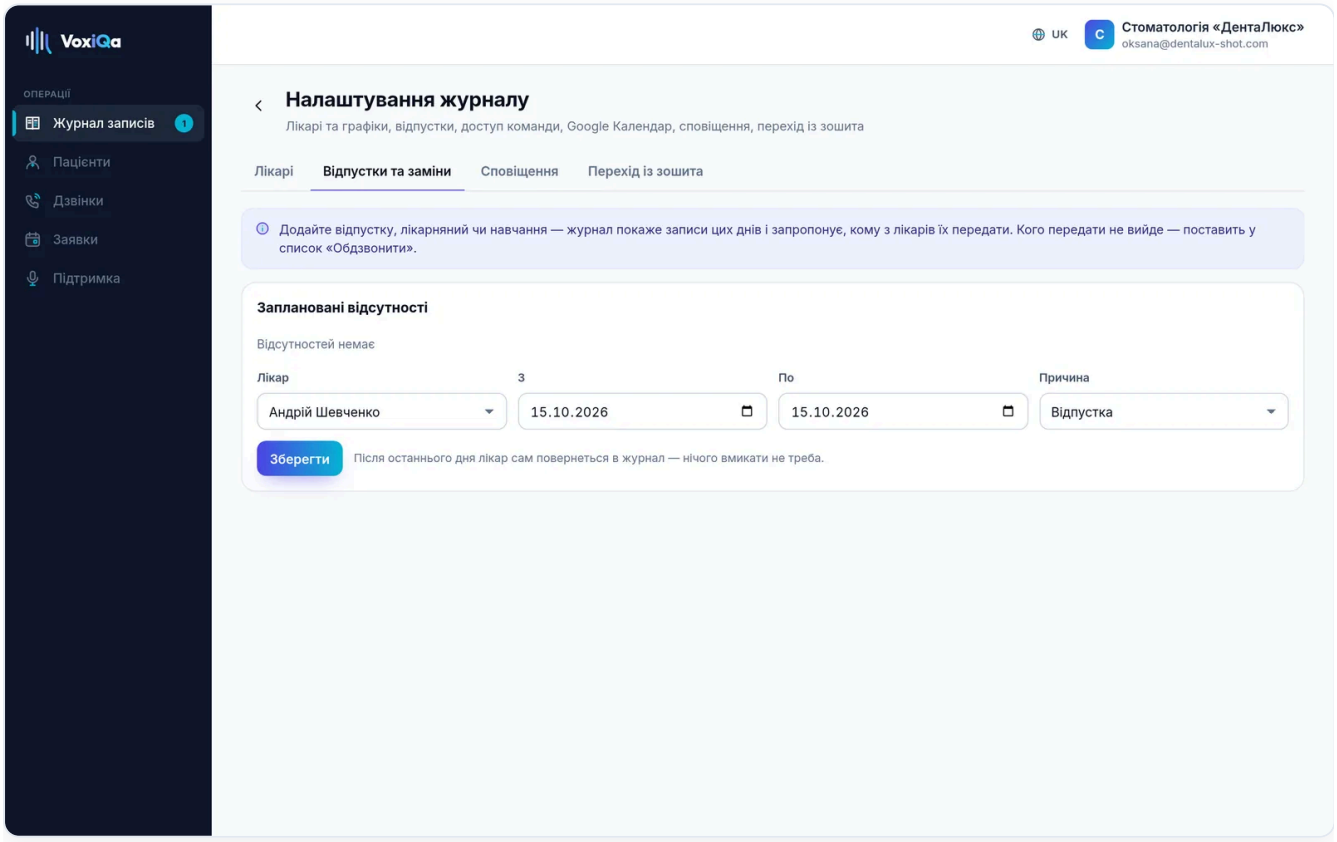
Як позначити відпустку чи лікарняний лікаря, передати його записи іншому та обдзвонити пацієнтів.

Лікар захворів зранку чи йде у відпустку — журнал допоможе розібратися з його записами, а ШІ-адміністратор цими днями до нього не записуватиме.

Позначити відсутність

1. Шестерня в шапці журналу → «Відпустки та заміни».
2. Лікар · з · по · причина: відпустка, лікарняний, навчання, інше → **Зберегти**.
3. Якщо в ці дні в лікаря є записи, журнал покаже їх і для кожного запропонує **лікаря, який робить цю послугу та вільний у той самий час**. Кому передати не вийде — «Обдзвонити та перенести».
4. **Застосувати**.

Передані записи переходять до іншого лікаря. **Усі** пацієнти цих днів потрапляють у список **Обдзвонити**: кого передали — з позначкою «попередити», кого не вийшло — «перенести».



«Відпустки та заміни»: кому передати записи лікаря

Обдзвонити

Список **Обдзвонити** — чип над сіткою журналу та на вкладці «Відпустки та заміни». У кожного пацієнта: запис, причина, що зробити, кнопка з номером і **Відкрити запис**.

1. Зателефонуйте пацієнту.
2. За потреби перенесіть запис.
3. **Зателефонували** — пункт закриється.

> **Повідомлень пацієнтам журнал не надсилає** — попереджає адміністратор. Причину (лікарняний, відпустка) ШІ-адміністратор пацієнтам ніколи не називає: він просто каже, до якого числа лікар не приймає, і пропонує іншого лікаря чи день після повернення.

Після останнього дня відпустки лікар сам повертається в журнал — вмикати нічого не треба.

Лікар «за запрошенням»

Лікар з іншої клініки, який приходить під конкретного пацієнта. Графіка в нього немає, колонка в журналі — лише в дні його візитів.

- **Записуєте тільки ви:** **Записати** → послуга → цей лікар (позначка «за запрош.») → будь-який незайнятий час. **Узгодьте час із лікарем заздалегідь.**
- ШІ-адміністратор до нього не записує: пацієнт просить саме цього лікаря — з'являється заявка «Лікар за домовленістю», і ви передзвонюєте.

11 Друк дня і журнал на телефоні

Як надрукувати день на кожного лікаря та як працювати з журналом із телефона.

Друк дня

Друк у шапці журналу → усі лікарі або один → **Надрукувати**. На кожного лікаря — свій аркуш A4: години роботи, час, пацієнт, телефон, послуга, з чим прийде, нотатка та клітинка «Прийшов» для позначки ручкою.

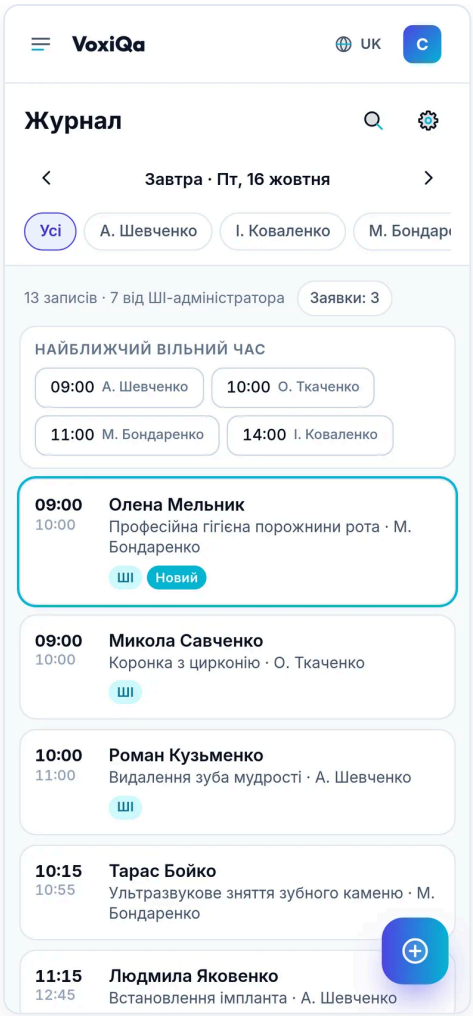
Зайнятий час і особисті справи лікаря друкуються рядком «Зайнято» — без подробиць.

> **Тримайте надрукований день під рукою.** Зникне світло чи інтернет — розклад у вас на папері. Щойно зв'язок з'явиться, усе, що ШІ-адміністратор записав за цей час, буде в журналі.

Журнал на телефоні

Той самий кабінет у браузері телефона — **app.voxiqa.com**, окремий застосунок не потрібен. День показано списком:

- дата зі стрілками, кнопки лікарів («Усі», «І. Коваленко»…);
- «Найближчий вільний час» — торкніться, і запис відкриється з цим лікарем і часом;
- «+» — новий запис, лупа — пошук пацієнта;
- запис і картка пацієнта відкриваються знизу екрана, там же **Відбувся** чи **Пропущено**.



Журнал на телефоні

12 Перехід із зошита

Як перенести записи з паперового зошита в журнал і як перші тижні працювати паралельно.

Щоб ШІ-адміністратор бачив усю зайнятість, **усі записи мають бути в журналі**. Якщо майбутні записи досі в зошиті — внесіть їх один раз.

Внести записи із зошита

1. Шестерня в шапці журналу → «Перехід із зошита».
2. Рядок за рядком: дата, час, лікар, пацієнт, телефон, послуга.
3. «Внести N записів».

Внесені рядки зникають, решта лишається з причиною в рядку: час зайнятий, лікар не працює, номер не схожий на номер. Поправте — і внесіть ще раз. Минулі візити теж можна внести.

Як перейти без ризику

- **Перші 1–2 тижні** ведіть і журнал, і зошит. Нові записи — одразу в журнал.
- Щоранку друкуйте день (Друк) — паперова страховка на випадок без світла чи інтернету.
- Коли переконаєтеся, що все на місці, а записи від ШІ-адміністратора з'являються самі, — зошит можна відкласти.

> **Чому не можна лишити частину записів у зошиті?** ШІ-адміністратор бачить лише журнал. Якщо час зайнятий тільки в зошиті, він може запропонувати його іншому пацієнту.

13 Часті запитання

Відповіді на питання, які найчастіше ставлять адміністратори клінік.

ШІ записав пацієнта, а в зошиті цей час уже зайнятий? Так буває, поки записи ведуться у двох місцях. Усі записи — у журналі (розділ «Перехід із зошита»), тоді ШІ-адміністратор бачить усю зайнятість.

Лікар має особисту справу в робочий час — як зробити, щоб на цей час не записали? Записати → вкладка «Зайнятий час» → Закрити час. Якщо клініка підключила Google Календар, особисті справи лікаря можуть з'являтися в журналі самі — сірими блоками «Особисто», без подробиць.

Помилково перетягнули запис? Повернути у сповіщенні внизу екрана.

Зникло світло чи інтернет? Тримайте під рукою надрукований день. Щойно зв'язок з'явиться, усе, що записав ШІ-адміністратор, буде в журналі.

Лікар захворів зранку? «Відпустки та заміни» → лікарняний на сьогодні → журнал запропонує, кому передати записи, решта — у Обдзвонити.

Хто бачить нотатки та «з чим звертається»? Лише ваша команда в кабінеті. Пацієнт їх не бачить, і в повідомлення Telegram номери телефонів пацієнтів не потрапляють.

ШІ-адміністратор неправильно зрозумів пацієнта — що робити? Відкрийте дзвінок у «Дзвінках» і прочитайте розмову. Якщо помилився ШІ — напишіть у «Підтримку» або в Telegram @VoxiQa, додайте посилання на дзвінок.

Пацієнт питає, чи з ним говорив робот. Так, це ШІ-адміністратор клініки. Він записує на прийом і відповідає на питання про послуги та ціни, а все, з чим не впорався, передає вам — заявкою.

Куди писати, якщо щось не працює? «Підтримка» в меню кабінету, Telegram **@VoxiQa** або **support@voxiqa.com**.