

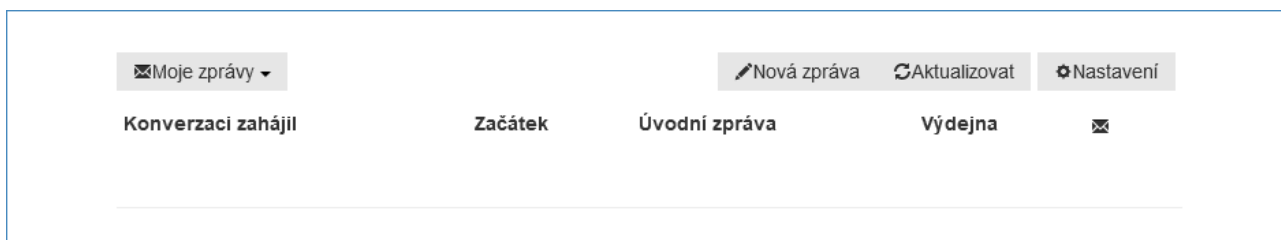
Elektronická kniha přání a stížností

Modul elektronické **Knihy přání a stížností** v systému KREDIT je vytvořený jako náhrada klasických papírových knih přání a stížností umístěných ve stravovacích provozech.

Knihy přání a stížností je určena všem registrovaným klientům v systému KREDIT, kteří mají přístup do webové aplikace WebKredit a slouží pro záznam připomínek, námětů, dotazů, pochval a případných reklamací klientů v souvislosti s provozováním stravovacích zařízení Kolejí a Menz Univerzity Karlovy. V případě, že jako klient nemáte přístup do aplikace WebKredit, můžete o povolení přístupu požádat na kterémkoliv pracovišti určeném pro prodej zboží a jídel (kasa s obsluhou) nebo na místě určeném pro výběr peněz (pokladna).

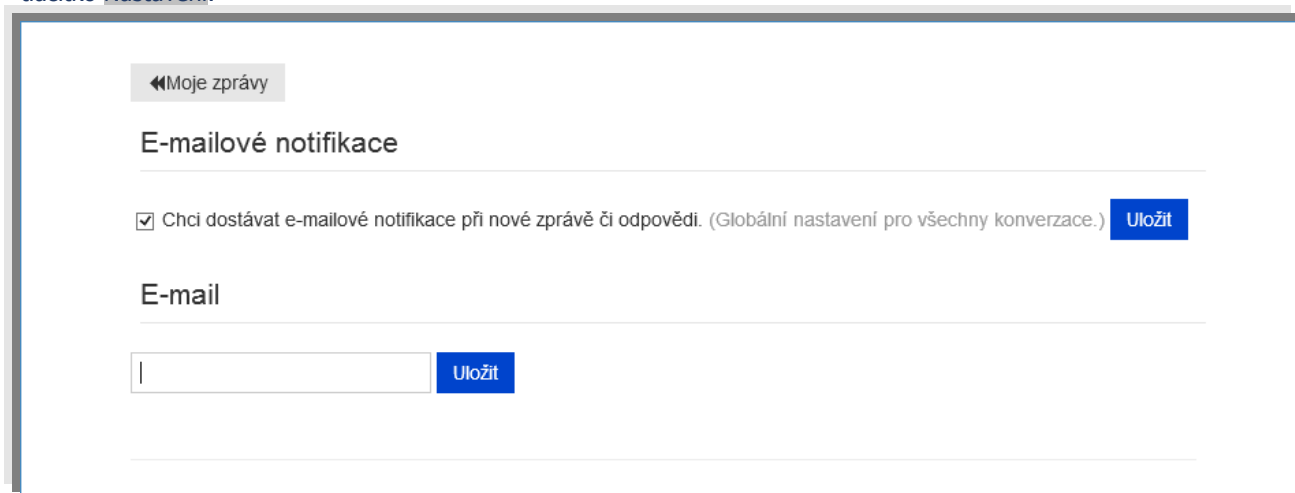
Část modulu určena pro použití klienty systému KREDIT je integrována v aplikaci WebKredit jako zvláštní záložka s názvem Kniha přání a stížností.

Přihlaste se do aplikace WebKredit a vyberte záložku Kniha přání a stížností – zobrazí se okno s přehledem existujících dotazů:



The screenshot shows a navigation menu with the following items: 'Moje zprávy' (with a dropdown arrow), 'Nová zpráva', 'Aktualizovat', and 'Nastavení'. Below these are five buttons: 'Konverzaci zahájil', 'Začátek', 'Úvodní zpráva', 'Výdejna', and an envelope icon.

Pokud budete Knihu přání a stížností využívat, a chcete být informováni o vzniku nových záznamů v knize, stiskněte tlačítko **Nastavení**:



The screenshot shows the 'Nastavení' screen with the following elements: a back arrow and 'Moje zprávy' button, the title 'E-mailové notifikace', a checked checkbox for 'Chci dostávat e-mailové notifikace při nové zprávě či odpovědi. (Globální nastavení pro všechny konverzace.)' with an 'Uložit' button, the title 'E-mail', an empty text input field, and another 'Uložit' button.

Ponechte zaškrtnutou volbu **Chci dostávat e-mailové notifikace při nové zprávě či odpovědi** a vyplňte svoji e-mailovou adresu. Tlačítkem **Moje zprávy** se vraťte na úvodní obrazovku Knihy přání a stížností. Tlačítkem **Nová zpráva** můžete vytvořit svůj dotaz (připomínku, námět) v knize:

◀ Moje zprávy

Typ zprávy

Vyberte... ▼

Jídelna

— ▼

Text zprávy

Odeslat

Vyberte typ zprávy, ke kterému se vztahuje váš dotaz (povinný údaj) a jídelnu (povinný údaj), ke které se dotaz vztahuje, svůj dotaz můžete vznést i na Útvar stravovacích služeb. Do pole Text zprávy napište text dotazu. Stiskem tlačítka **Odeslat** dotaz odešlete – o jeho vzniku budou informováni příslušní pracovníci.

Po jejich reakci budete informováni o vzniku odpovědi upozorněním ve vašem e-mailu. Na odpověď obsluhy můžete znovu reagovat stiskem tlačítka **Odpovědět**:

◀ Moje zprávy
Aktualizovat ↻

👤 Jozef Kurica 16.4.2014 10:12:00 **Kvalita jídla**

Již několikrát se stalo, že přílokové těstoviny byly rozvařené. Bylo by možné s tím něco udělat?

Odpovědět

➤ Administrator 16.4.2014 10:17:00

Souhlasím, poslední dodávka těstovin nebyla v souladu s očekávanou kvalitou, již došlo ke změně dodavatele. Předpokládám, že se tento problém již nebude opakovat.

Odpovědět

Dotazy, které již nepotřebujete vidět, můžete na úvodní stránce označit jako skryté stiskem ikonky  vpravo od zprávy.

Elektronická Kniha přání a stížností bude pro klienty stravovacích zařízení zprovozněna od 1. června 2014.

Upozornění:

Používání Knihy přání a stížností je určeno ke zlepšení komunikace mezi návštěvníky stravovacích zařízení a jejich pracovníky – cílem je zrychlení odezvy na vznášené připomínky, náměty či reklamace a samozřejmě případná náprava. V případech, kdy komunikace klienta v rámci knihy přání a stížností nebude korektní, může být jeho přístup ke knize odpovědným pracovníkem Správy kolejí a menz Univerzity Karlovy zablokován.