

Feature Requirement Specification
COLUMNNA CURA-15823

Cura Dialog - Generering af chat når borger aflyser en aftale

Indholdsfortegnelse

1	Læsevejledning og ændringslog	3
2	Baggrund	3
2.1	Forudsætninger og afgrænsninger	3
2.2	Relaterede funktionaliteter og påvirkninger	4
3	Løsning	4

1 Læsevejledning og ændringslog

Læsevejledning

Eventuelle kommentarer til løsningsbeskrivelsen skal være Systematic i hænde på curaimplementering@systematic.com senest 10 arbejdsdage efter, at dokumentet er offentliggjort på Curaudrulning.

Forfatter	Mia Klug Jungslund-Sørensen
Bestiller/kravstiller	Frederiksberg Kommune

Version	Ændret af	Dato	Ændringer
1.0	MSO	28-03-2025	Sendt til Frederiksberg Kommune

Columna Curas løsningsbeskrivelser beskriver en udvidelse eller ændring af Cura. De skrives i forbindelse med udviklingen af funktionaliteten og er dermed dokumenter, som ikke opdateres efter endt udvikling. Her henviser Systematic til release notes, konfigurationsvejledninger og servicebrevet.

Alle skærbilleder og andre illustrationer er skitser.

2 Baggrund

I dag, når en borger aflyser en aftale via Cura Dialog, oprettes der en opgave til organisationen. Men der er ingen direkte kommunikationsmulighed mellem borger og medarbejder i forbindelse med aflysningen. Dette medfører behov for opfølgning via andre kanaler, da kommunen ikke kan starte en chat medmindre at borgeren har sendt en chat via Cura Dialog.

Frederiksberg har udtrykt et ønske om en mere smidig løsning, hvor kommunikation relateret til en borgeraflysning gennem Cura Dialog understøttes med chat.

2.1 Forudsætninger og afgrænsninger

Løsningen forudsætter, at kommunen har tilkøbt Cura Dialog. Den nye funktionalitet ændrer ikke på eksisterende logik omkring oprettelse og håndtering af aflysningsopgaver. Aflysningsopgaven oprettes som i dag og tildeles leverandøren – og eventuelt en medarbejder, hvis dette er konfigureret.

Der oprettes ikke en direkte kobling mellem aflysningsopgaven og den tilhørende chat. Medarbejderen skal derfor selv åbne chatten under fanen '*Ekstern kommunikation*'.

2.2 Relaterede funktionaliteter og påvirkninger

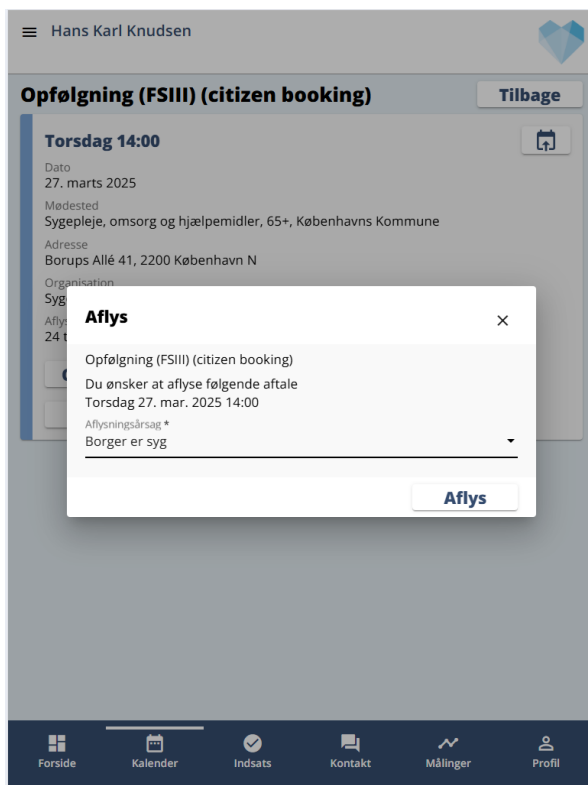
Funktionalitet	Web/iOS/Android	Domæne	Kommentar
Aflysning	Cura Dialog	Aftaler	Der oprettes automatisk en chat, når borger aflyser.

3 Løsning

Automatisk oprettelse af chat ved aflysning

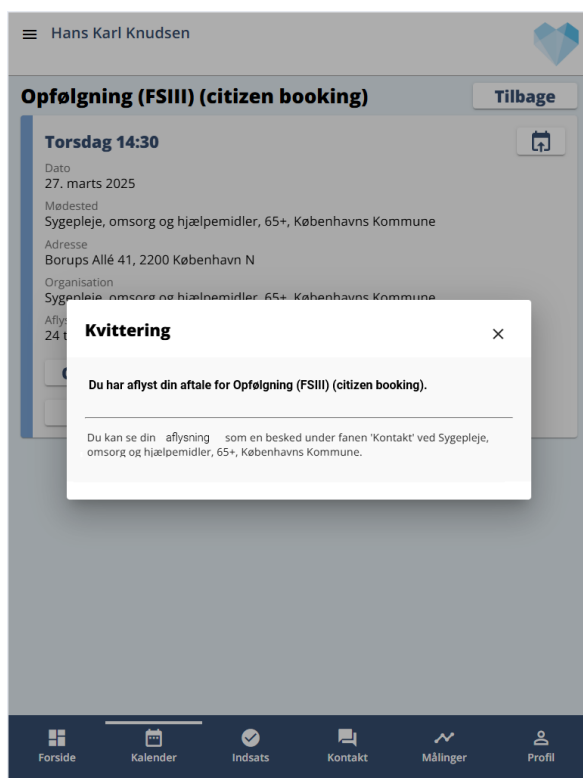
Med denne løsning oprettes der automatisk en chatbesked i Cura Dialog, når en borger aflyser en aftale. Hvis der allerede findes en åben chat mellem borger og organisation, tilføjes beskeden til denne. Hvis der ikke findes en aktiv chat, oprettes en ny automatisk. Ved aflysning via Cura Dialog, bliver borger i dag bedt om at vælge en aflysningsårsag, og denne står på både opgaven og chatbeskeden.

Løsningen vil være identisk med, hvordan en bookingforespørgsel gennem Cura Dialog håndteres i dag, hvor der både lægges en opgave til organisationen og eventuelt medarbejderen samt oprettes en chat under borgeren.



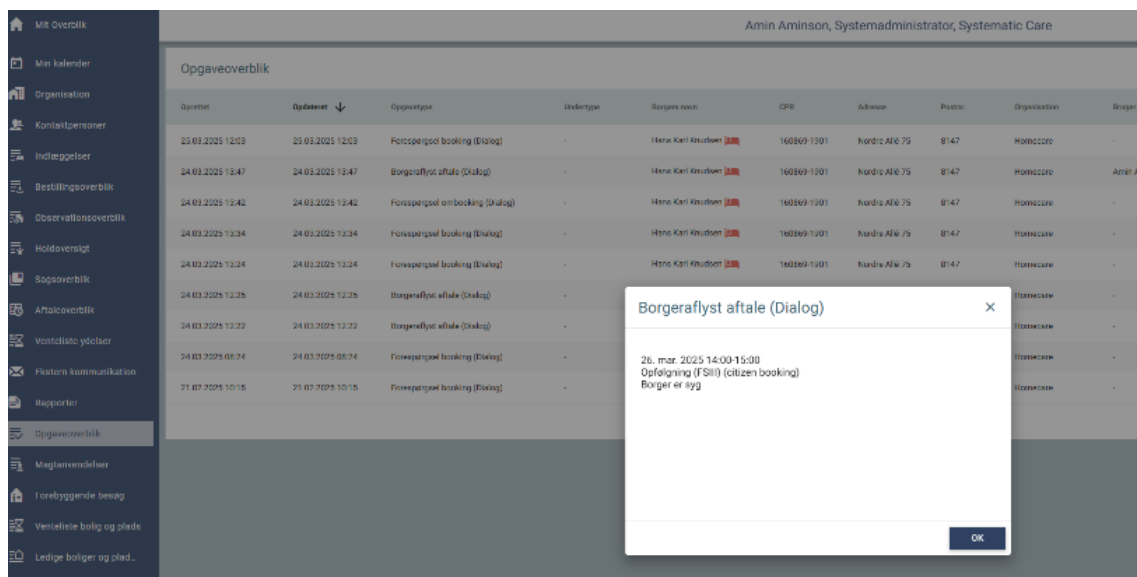
Figur 1-Borger aflyser sin aftale med en aflysningsårsag.

Når borgen har aflyst sin aftale, vises en kvittering for aflysningen, som henviser borgeren til den oprettede chattråd, som findes under 'Kontakt'.



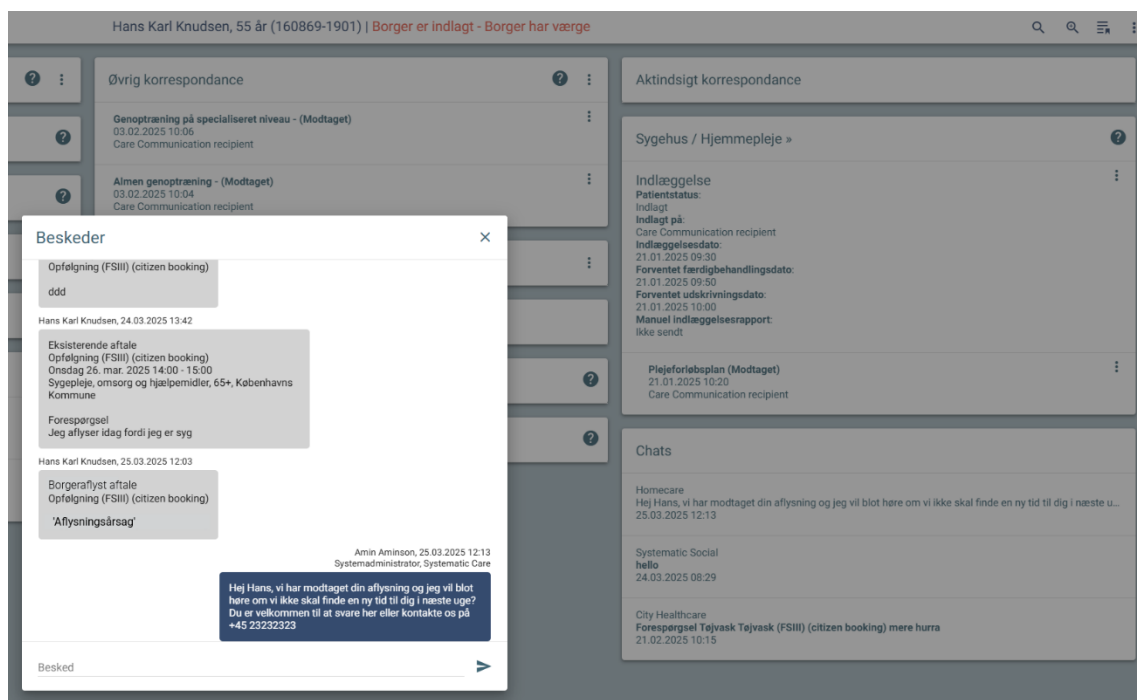
Figur 2- Borger modtager kvittering, som henviser til åbning af den nye chat.

Chatbeskeden sendes til den organisation, som er leverandør på aftalen og indeholder samme indhold som den aflysningsopgave, der samtidig oprettes. Eksisterende funktionalitet omkring, hvordan opgaver oprettes, ændres ikke med denne løsning.



Figur 3 - Borgeraflyst opgave fra opgaveoverblik.

Chatten bliver synlig i kortet 'Chats' under fanen 'Ekstern kommunikation' i borgerkontekst. Når en medarbejder trykker på en chat, åbnes en dialog, hvor medarbejderen kan se alle tidligere meddelelser i chatten. For hver meddelelse fremgår det, hvem der har skrevet den. Medarbejderen kan svare borgeren ved at skrive og sende en eller flere meddelelser.



Figur 4- Medarbejder har modtaget en aflysningschat fra borgeren og har nu sendt et svar retur.

Borgeren kan læse svar fra medarbejderen i Cura Dialog men kan kun svare tilbage, hvis organisationen har åbnet for chat til den relevante organisation eller medarbejder – svarende til eksisterende funktionalitet ved bookingforespørgsler.

Aktindsigt

Al kommunikation mellem borger og kommune via chat bliver automatisk en del af aktindsigten og dokumenteres sammen med både aflysningen og eventuelle svar.

SYSTEMATIC

Denmark - HQ
Aarhus
Copenhagen

Australia
Canberra
Brisbane

New Zealand
Wellington

United Arab Emirates
Abu Dhabi

Canada
Gatineau

Romania
Bucharest

United Kingdom
Farnborough

Finland
Tampere

Sweden
Stockholm

United States of America
Centreville, VA

Germany
Cologne

To find more specific office details please scan the QR code below



www.systematic.com