Když něco nejde

nejčastější zádrhely a co s nimi. Většina potíží je na straně e-mailu nebo odkazu. Tady je, co zkusit dřív, než napíšete. Kapitolu si můžete stáhnout samostatně jako PDF a vytisknout pro tým.

Aplikace nejde (u autobusu i jindy)

Pozor: Nástup ani tábor kvůli aplikaci nečeká. Na takovou chvíli je záloha připravená předem.

1. Zdravotník otevře kartu dětí uloženou v telefonu (stránka Zdravotní péče, Uložit kartu do telefonu). Funguje bez signálu i bez serveru.
2. Vedení akce má offline balíček (menu akce, Dokumentace) v telefonu nebo notebooku: karty dětí se zdravím, léky, plavci a výpis z posudků.
3. Papíry, které rodiče přinesou, si nechte. Až aplikace poběží, zapíšete je u dítěte tlačítkem Mám papír.
4. Kdo dorazil, si poznamenejte na papír a do aplikace ho zapíšete později.

O výpadku víme sami a ozveme se Vám. Když spěcháte, napište na info@taborbezpapiru.cz s předmětem SPĚCHÁ.

Je potřeba něco opravit u dítěte

Opravuje vedení akce přímo v aplikaci, ne my: každá změna se tak zapíše, kdo ji udělal a kdy, a to je Vaše opora před hygienou i při sporu s rodičem.

- Špatně opsané datum, číslo nebo lékař na posudku: kontrola posudku, Upravit údaje.
- Doklad jste zkontrolovali omylem: Vzít kontrolu zpět, na kartě dítěte v sekci Doklady nebo hned po kontrole.
- Doklad je nečitelný nebo patří jinému dítěti: Vrátit k opravě. Rodič dostane e-mail s Vaším důvodem a nový odkaz.
- Špatný e-mail nebo telefon rodiče: karta dítěte, Opravit kontakt, pak Poslat rodiči odkaz znovu.
- Dítě nejede: karta dítěte, sekce Odjezd, Dítě nejede (odhlásilo se). Omyl vrátíte tlačítkem Dítě přece jen jede.
- Dítě patří do jiného turnusu: přesun i s doklady (Příručka, Navazující turnusy a přesuny).
- Nástup zapsaný omylem: na odbavení Vzít zpět.
- Chyba v zápisu do deníku: oprava v deníku. Nový záznam nahradí starý, ten zůstane čitelný.
- Rodič se v podepsaném prohlášení spletl: vraťte ho k opravě, rodič podepíše znovu.

Když na opravu v aplikaci cesta není, napište nám, co je potřeba změnit. Do Vašich dat sami nesaháme; doplníme do aplikace tlačítko, které to umí.

Rodič nedostal e-mail

- Na přehledu u dítěte vidíte, jestli e-mail odešel, nebo se odrazil, a proč. Odražený e-mail znamená špatnou adresu: opravte ji u dítěte a pošlete připomínku.
- Rodič ať zkontroluje spam a hromadné. Odesílatelem je název Vaší akce.
- Když nic nepomůže, pošlete připomínku znovu: nese čerstvý odkaz.

Odkaz nefunguje

- Odkaz platí 180 dní, nejdéle do konce akce. Připomínka z přehledu pošle rodiči čerstvý. Po konci akce už rodič nic nenahrává.
- Po vrácení dokladu k opravě se staré odkazy zneplatní a rodič dostal e-mailem nový. Ať použije ten.
- Odkaz na výpis ošetření je jen ke čtení; nahrávat se s ním nedá.

Nejde nahrát fotku

- Jde jen JPG nebo PNG, do 10 MB. Fotka z telefonu se před odesláním sama zmenší.
- PDF nejde: ať rodič posudek vyfotí. Snímek obrazovky PDF v telefonu stačí.
- Doklad, který už vedoucí zkontroloval nebo zdravotník převzal, se doplnit nedá. Když rodič potřebuje přidat stranu, vedoucí doklad vrátí k opravě.

Bezinfekčnost je zamčená nebo nejde podepsat

- Otevře se den před odjezdem: prohlášení nesmí být starší než jeden den. Rodič nic nepřehlédl a připravit si ho může už dřív.
- Prázdný podpis aplikace odmítne: ať rodič podepíše prstem výrazněji.
- Po odjezdu se nepodepsané prohlášení hlásí jako chybějící. Řeší se na místě papírem.

Vedoucí něco nevidí nebo nemůže

- Nevidíte zdravotní údaje: nemáte u této akce roli, nebo máte jako oddílový vedoucí Provozní přehled. Hlavní vedoucí Vám roli přidělí nebo zvýší úroveň na Vaší kartě na stránce Pracovníci, v sekci Přístup do aplikace.
- Nevidíte Odbavení ani Zdravotní péči: jako oddílový vedoucí s Provozním přehledem máte seznam dětí pro nástup na stránce Účastníci. Odbavení s léky a alergiemi odemyká Zdravotní přehled.
- Nemůžete převzít posudek: převzetí je úkon zdravotníka, hlavní vedoucí ho udělat nesmí.
- Nejde vrátit doklad: mezitím ho převzal zdravotník, nebo už vrácený je. Obnovte přehled.
- Nejde smazat akci: má děti, pracovníky, návštěvu nebo záznam v deníku. Po akci se vyčistí sama.
- Zapomenuté heslo: na přihlašovací stránce klikněte na Zapomněli jste heslo a napište e-mail účtu; přijde odkaz platný dvě hodiny. Ředitel může odkaz poslat komukoli ze své organizace ze stránky Lidé organizace; ten platí den. Kód z autentikátoru tím nezmizí.
- Ztracený telefon s druhým faktorem: napište nám na info@taborbezpapiru.cz, ověříme Vás telefonem a faktor vypneme. Dostanete o tom zprávu a zapnete si nový.

Dítě u autobusu nesmí nastoupit

- Chybí posudek nebo podepsané prohlášení o bezinfekčnosti: přinesl-li rodič papír, ťukněte na Mám papír. Prohlášení může rodič podepsat i hned z odkazu v e-mailu.
- Posudek je nahraný, ale nikdo ho nezkontroloval: zkontrolujte ho přímo u autobusu (Zkontrolovat teď).
- Posudek je zkontrolovaný, ale nepřevzatý: převzít ho musí zdravotník, klidně přímo u autobusu (Převzít teď). Bez převzetí dítě nenastoupí.
- Lékař napsal nezpůsobilé: dítě nenastoupí, pomůže jen nový posudek.
- Rodina ještě nedorazila: Ještě ne, počkám. Dítě zůstane v odložených a filtr Odložené nad seznamem Vám ho připomene.
- Dítě přijede později a prohlášení je starší než jeden den: Poslat rodiči odkaz k novému podpisu (podepíše na svém telefonu), nebo Rodič podepsal nový papír. U papíru vždy vyberete, kdy ho rodič podepsal; papír starší než včera neplatí.

Před začátkem akce je odbavení jen náhled: vidíte seznam a doklady, ale nástupy zapisovat nejde. Je-li termín akce špatně, opravte ho v Upravit akci.

Potřebujete, abychom se podívali do Vaší akce

Do Vašich dat běžně nevidíme. Když potřebujete pomoc s konkrétní akcí, ředitel organizace nám ji na chvíli zpřístupní.

1. Ředitel na stránce Lidé organizace otevře Zpřístupnit akce podpoře provozovatele.
2. Vybere dobu (4, 24 nebo 72 hodin) a napíše důvod.
3. My vidíme přehled akce a doklady jen ke čtení. Každé otevření se zapíše a ředitel ho vidí. Přístup může kdykoli ukončit.

Pozor: Nic za Vás neměníme. Co zjistíme, Vám popíšeme a opravíte to sami.

Komu napsat a co poslat

Tlačítko Nahlásit problém je v aplikaci na chybové stránce, na stránce rodiče i u Vašeho účtu. Nebo napište na info@taborbezpapiru.cz; když zítra jedete, dejte do předmětu SPĚCHÁ.

– Která akce a kdy přesně se to stalo.
– Kdo to byl (rodič, vedoucí, zdravotník) a co dělal.
– Co jste čekali a co se stalo místo toho.
– Číslo chyby, pokud ho stránka ukázala.

Pozor: Neposílejte nám zdravotní údaje dětí ani fotky posudků. Snímek obrazovky jen bez nich; když tam jsou, popište to slovy.

Na tábořišti není signál

Stáhněte offline balíček před odjezdem a mějte ho v telefonu i v notebooku. Vše, co potřebujete u autobusu a při kontrole, je v něm. Deník se vede v aplikaci, jakmile je signál; do té doby na papír a pak se dopíše zpětně.