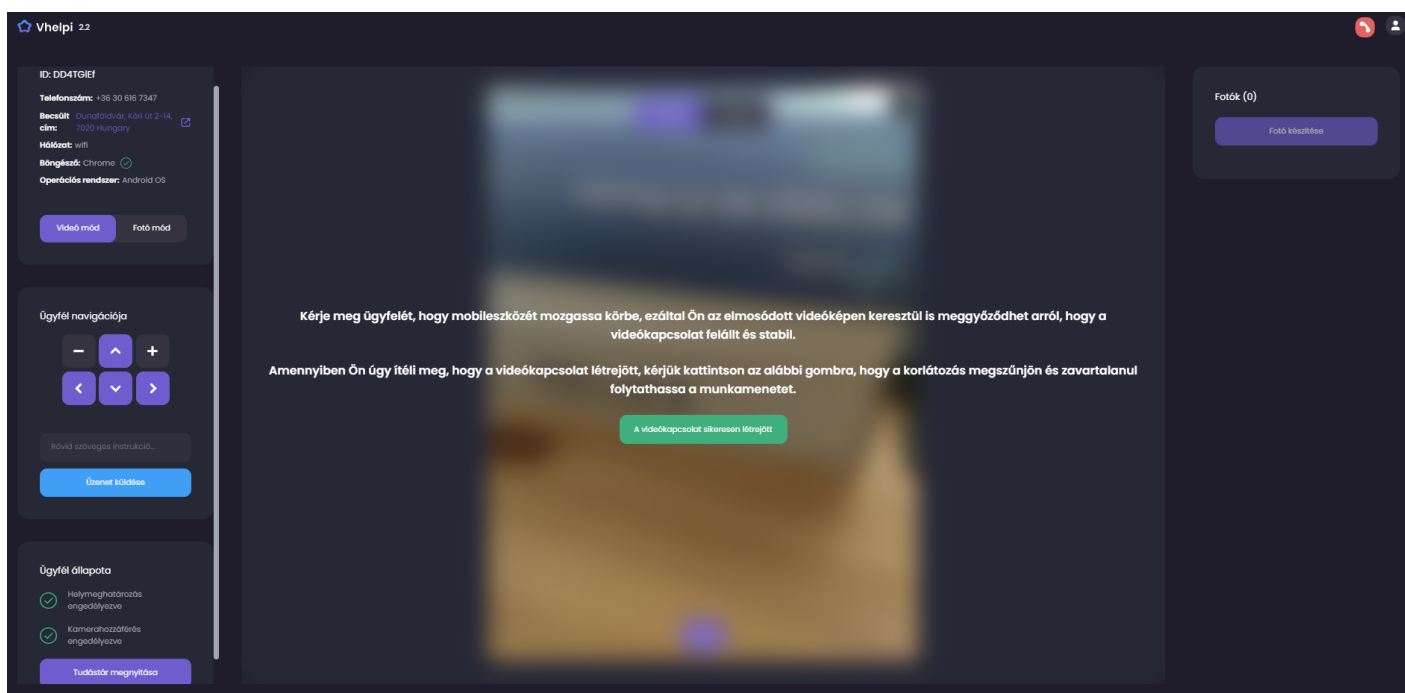


Munkamenet kezelése operátorként

Munkamenet elkezdése

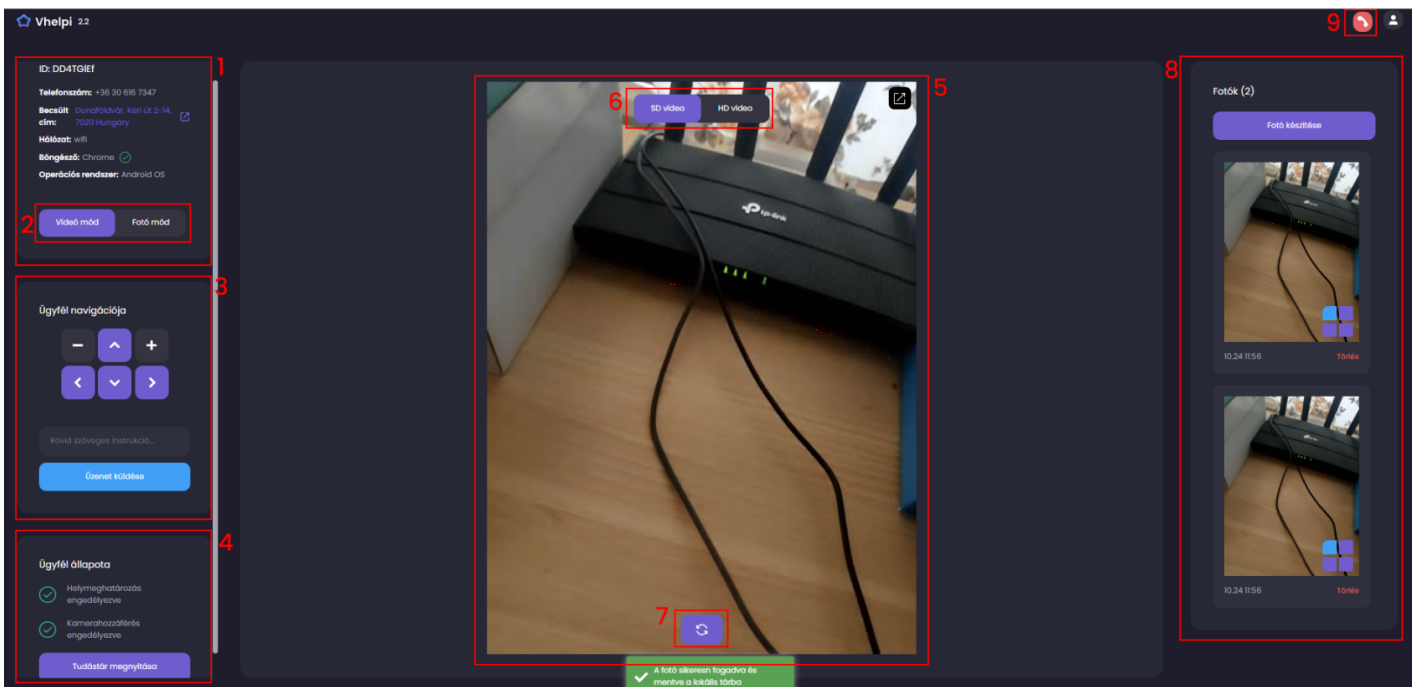
Amint az ügyfél sikeresen csatlakozott a híváshoz (engedélyeket megadta, videókapcsolat felállt), az alábbi képernyőt láthatjuk. Ilyenkor tanácsos a telefonon keresztül megkérni az ügyfelet, hogy mozgassa meg a telefonját, hogy a homályosított videóképen keresztül is meggyőződhessünk arról, hogy a videókapcsolat létrejött és folytonos.



Amennyiben úgy ítélünk, hogy a kapcsolat valóban kialakult, kattintsunk a "Videókapcsolat sikeresen létrejött" gombra, így a homályosítás el fog tűnni, és felület teljes eszköztára elérhetővé válik.

Erre azért van szükség, mert jelenleg a Vhelpi rendszer csak azon munkamenetekért von le ténylegesen kreditpontot, amelyek sikeresen létrejönnek, azaz amikor az operátor rákattint a "Videókapcsolat sikeresen létrejött" gombra. Ha valamilyen technikai hiba miatt a videókapcsolat nem jön létre sikeresen, azon munkamenetek kreditjei nem kerülnek levonásra a kreditcsomagból.

Munkamenet kezelése




Felhasználói felület részei:

- Munkamenet információk:** Az alábbi információk láthatók az ügyfélről, amint sikeresen csatlakozott
 - Telefonszám
 - Becsült cím: A telefon GPS funkciója által hozzávetőlegesen meghatározott cím, feltéve, hogy a felhasználó engedélyezte a Helyadatok elérését a telefonon és a böngészőben. A címre kattintva egy másik böngésző tabon a Google térkép nyílik meg, amin megnézhetjük a címet akár Utcakép nézetben is.
 - Hálózat: Azt mutatja, milyen hálózaton keresztül csatlakozik az ügyfél a munkamenethez, pl.: wifi, 4g, stb...
 - Böngésző: Az ügyfél böngészőjének detektált típusa, pl.: Chrome, Safari, stb... (Pontossága nem 100%)
 - Operációs rendszer: Az ügyfél telefonjának operációs rendszere, pl.: Android, iOS, stb... (Pontossága nem 100%)
 - Váltás
- Munkamenet mód váltása:** A munkamenet alapértelmezett módja a Videó mód, mely során élő videóképet láthatunk az ügyfél eszközéről. Ha Fotó módra váltunk, akkor az élő videókapcsolat megszűnik, és az ügyfél képeket tud feltölteni a munkamenetbe a telefonja gallerijából.
- Ügyfél navigációja:** Ezen panelon található vezérlők segítségével egyszerű vizuális segítséget, útbaigazítást jeleníthet meg az ügyfél eszközén.
 - A nyilakra kattintva az ügyfél eszközén pár másodpercre megjelenik a kiválasztott nyíl, így segíthet a kamerájának megfelelő pozícionálásában.

2. A + és - gombokra egy "Közelítsen!" és "Távolítsa" felirat jelenik meg az ügyfél eszközén pár másodpercre, utalva arra, hogy a kamera előtt lévő tárgyra közelítenie kell, vagy távolodnia tőle.
4. **Ügyfél állapota:** Ezen a panelon látható, hogy az ügyfél eszközén megadta-e a engedélyeket. Akkor tekinthetjük sikeresnek a kapcsolatot, ha a helymeghatározás és a kamera engedély mellett is egy zöld pipa látható. Amennyiben az ügyfél nem tudott megadni minden engedélyt, akkor segíthetünk neki elhárítani a problémát a "Tudástár megnyitása" gombra megnyíló dokumentáció segítségével.
5. **Élő videóképe:** Ezen a panelon látható az ügyfél élő videóképe.
6. **Videófelbontás beállítása:** Az alapértelmezett felbontás az SD, azaz egy alacsonyabb felbontás, mely rosszabb hálózati körülmények között is viszonylag folytonos képet szolgáltat. Amennyiben úgy ítéljük meg, hogy az Internet sebessége elbírja a nagyobb felbontású videókapcsolatot, váltsunk át a HD videó felbontásra.
7. Kamera váltása: Az okostelefonok többsége rendelkezik hátlapi (telefon hátoldalán található, nagyobb felbontású kamera) és előlapi (felhasználó arca felé néző kamera) kamerával is. Erre a gombra kattintva váltogathatunk a kép kamera képe között. Az előlapi kamerára váltás előtt érdemes szóban előzetesen tájékoztatni az ügyfelet, hogy hamarosan az ő arca fog látszódni a kameraképen.
8. **Fotók:** Ezen a panelon kezelhetők azok a fotók, melyeket az ügyfél videófolyamából mentettünk ki.
9. **Munkamenet felfüggesztése:** Erre a gombra kattintva a munkamenet felfüggesztődik/megszakad, azaz távoli ügyfél már nem tud videó kapcsolatot létesíteni az operátorral. **Fontos:** Ez nem egyenlő a munkamenet lezárásával.

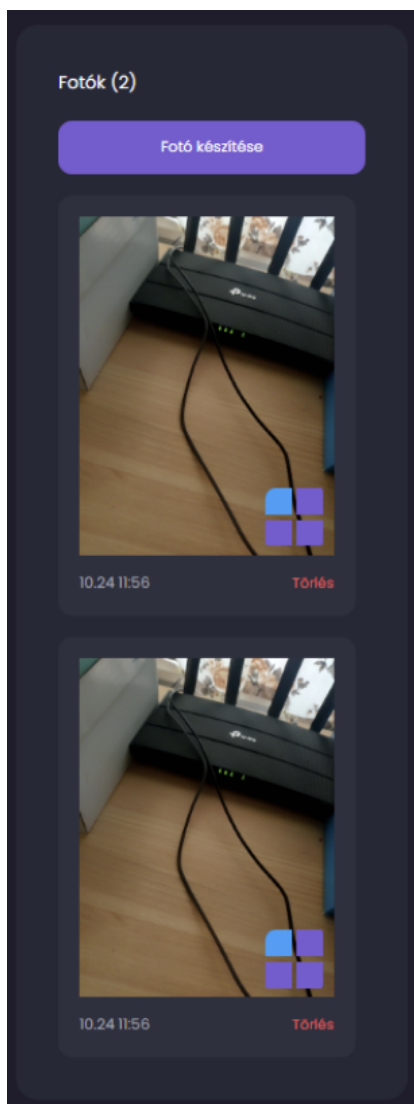
Kurzor használata ügyfél navigálásához

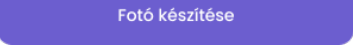
A Vheli rendszerben az operátornak lehetősége van interaktív módon navigálni az ügyfelet az egérmutatóval. Ha a megjelenő videóképre helyezi az egér mutatóját és megjelenik a  kurzor, akkor a kurzorral bármire mutattva navigálhatja az ügyfelet, ugyanis az ügyfél telefonján megjelenő kurzor is ugyan oda fog mutatni, tehát a két mutató mozgása szinkronban van.

Fotó mentése az ügyfél videófolyamából

Lehetőség van állóképek kimentésére az élő videófolyamból, melynek előnye, hogy vizuálisan dokumentálhatja a munkamenetet. A kimentett kép nem az operátor oldalára megérkező videóból

van kivágva, hanem az még az ügyfél oldalán kerül kimentésre, majd átküldésre az operátor számítógépére. Ezzel lényegében akkor is jó minőségű képet kapunk, ha az élő videó minősége a hálózathálóból adódóan kevésbé jó.

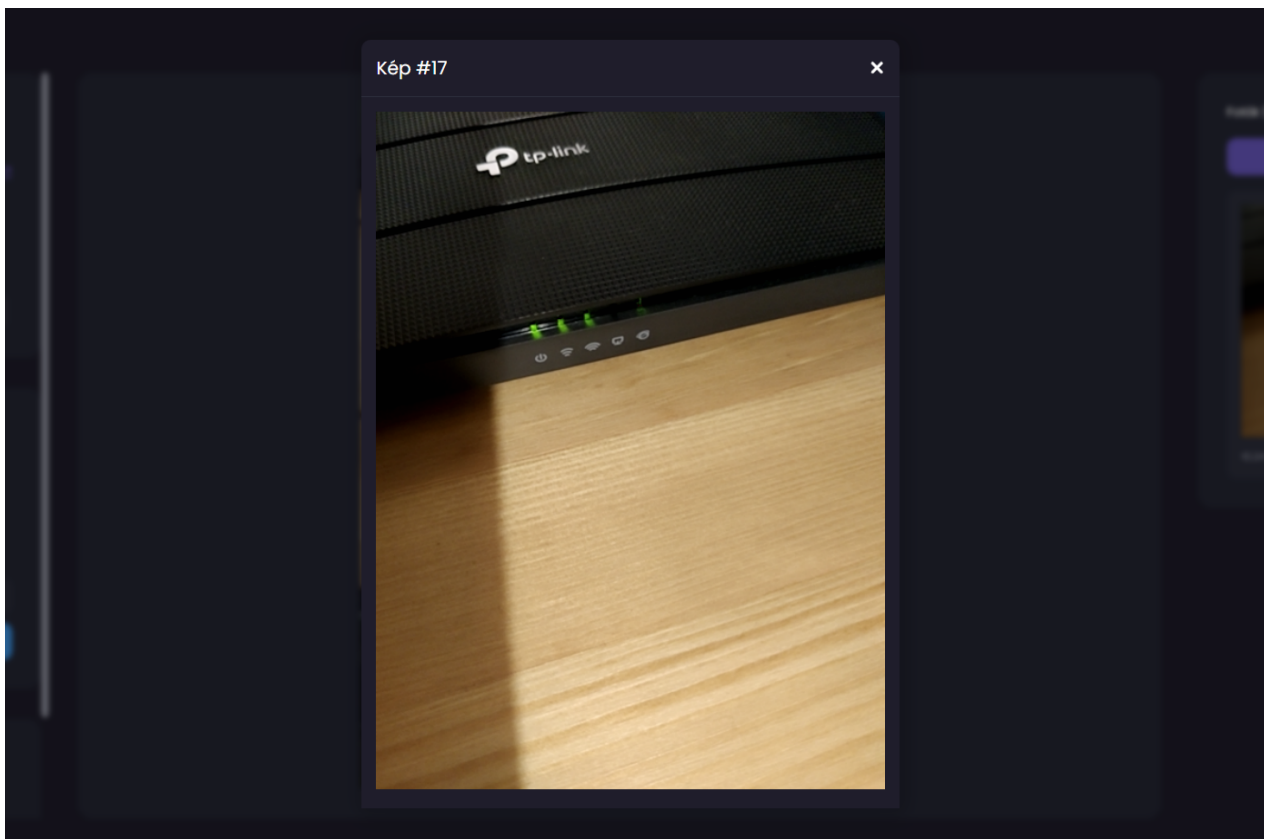


Amint kialakult a stabil videókapcsolat, a  gombra kattintva elkészül az állókép, de mivel a fotó az ügyfél telefonján kerül rögzítésre, így pár másodpercet vesz igénybe, mire az operátor számítógépére megérkezik és megjelenik az oldalsávban.

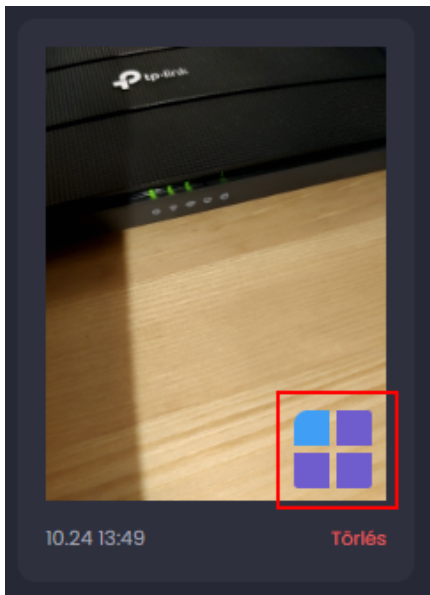
A fotók ideiglenesen mentésre kerülnek a böngésző lokális tárában, így akkor is megmaradnak, ha a böngésző összeomlik, vagy véletlenül bezárjuk az ablakot.

Fontos: A készített képeket feltétlenül töltsük le, még mielőtt a munkamenetet lezárnánk, vagy automatikusan bezáródna 1 óra elteltével.


Az oldalsávban lévő képekre kattintva a kiválasztott kép megnyílik teljes nagyságban is.

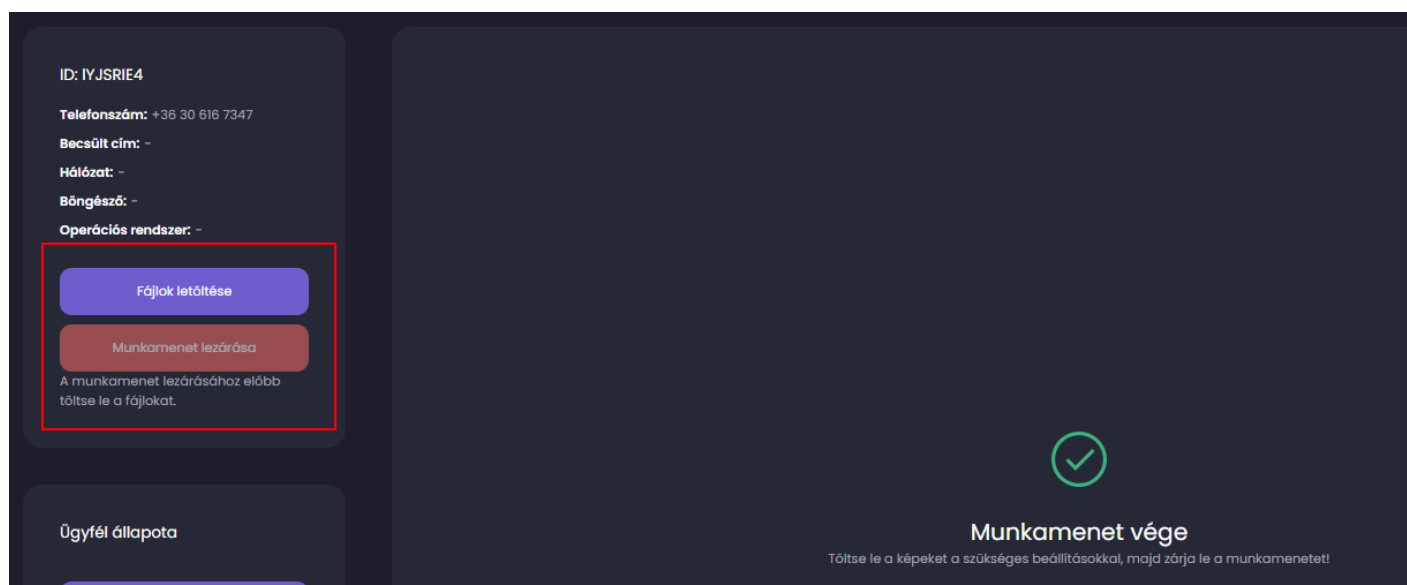


Az oldalsávban lévő képek jobb alsó sarkában látható egy vezérlő, amellyel minden képre külön beállítható, hogy letöltés után a kép melyik sarkába kerüljenek a szöveges információk (követező fejezetben tárgyalva).

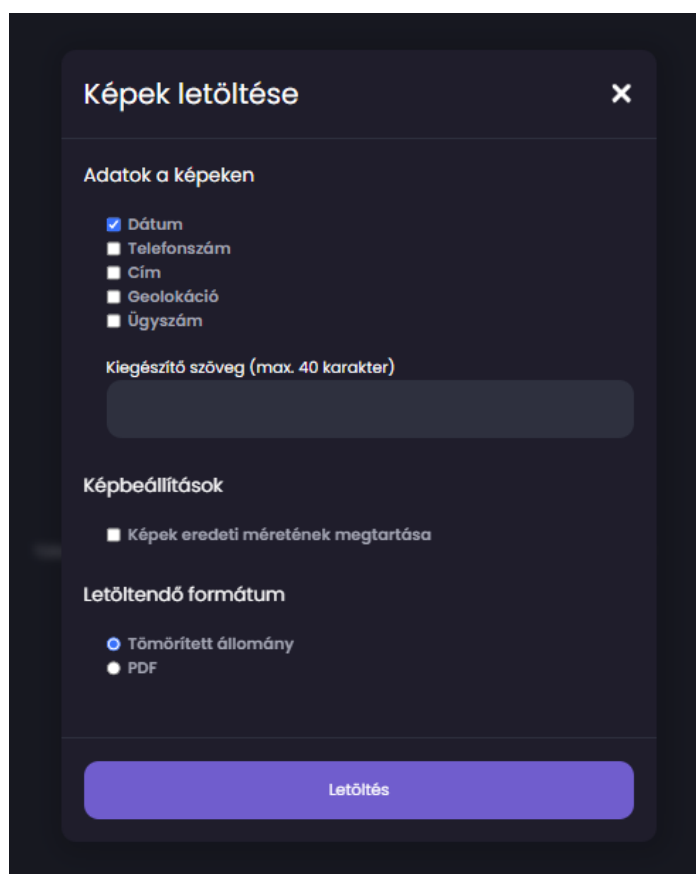


Munkamenet lezárása és fájlok letöltése

Ha a munkamenet során sikerült minden szükséges információt összegyűjteni, akkor a jobb felső sarokban lévő  gombra kattintva függesszük fel a munkamenetet, hogy megjelenjenek az alábbi gombok a felületen:



A  gombra kattintva előhozhatjuk a letöltési beállítások felugró ablakát.



Lehetséges beállítások:

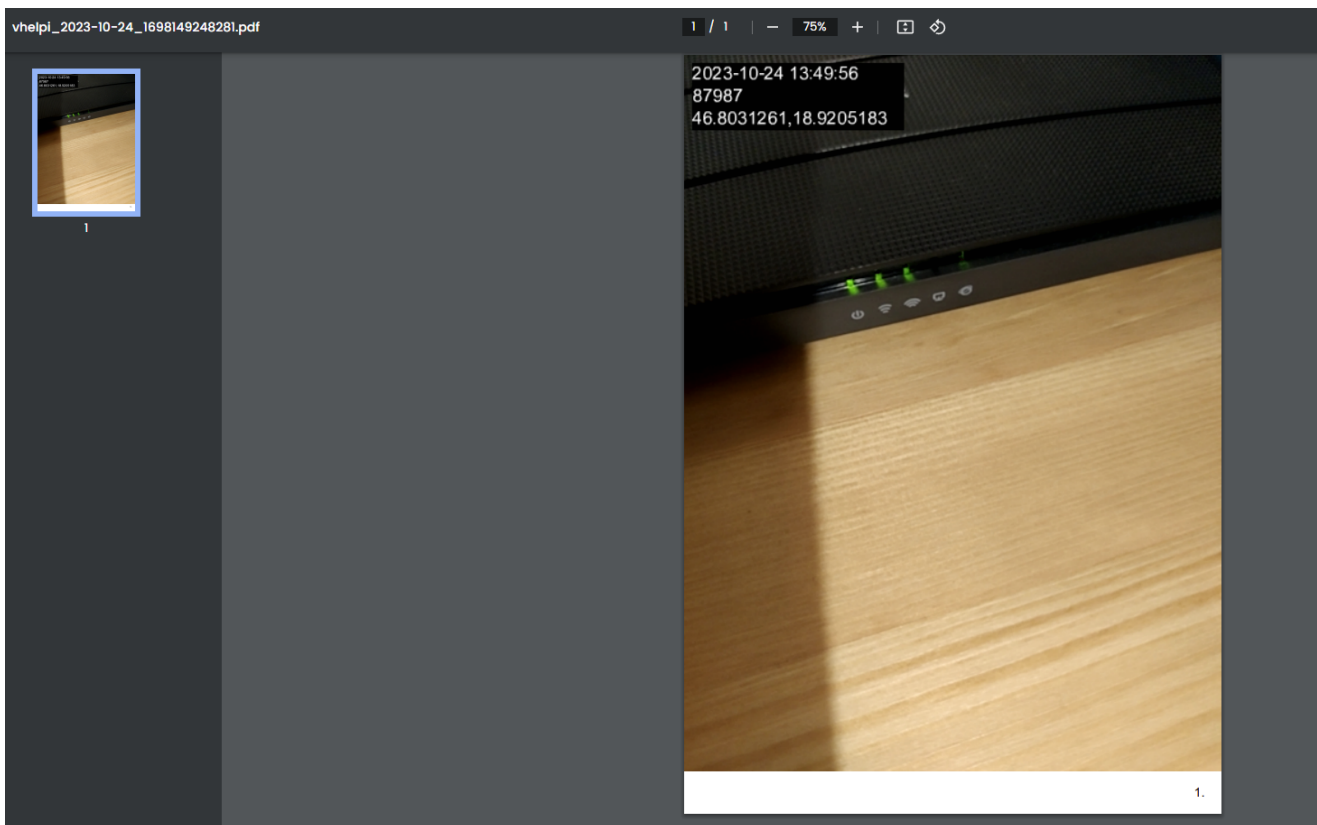
- Adatok a képen: Jelöljük be azon adatokat, amiket szeretnénk, hogy a képek sarkában szövegesen megjelenjenek.

- A "kiegészítő szöveg" mezőbe írhatunk egyéni megjegyzést, amely szintén szerepelni fog a képen.
- A "képek eredeti méretének megtartása" opciót bepipálva a képeket a rendszer nem méretezi át max. 1000X1000 pixel felbontásra, hanem megtartja az eredeti méretüket.
- A "letöltendő formátum" lehet PDF vagy tömörített .zip állomány. PDF esetében egy dokumentum kerül letöltésre, melynek minden oldala egy kép lesz. Tömörített fájl esetében a tömörített állomány a .jpg kiterjesztésű képeket fogja tartalmazni.

Fontos: A munkamenet fájljai a munkamenet teljes ideje alatt az operátor számítógépén tárolódnak, letöltéskor csak átmenetileg kerülnek feltöltésre a Vhelpi szervereire, annak érdekében, hogy a szerver becsomagolhassa a fájlokat letöltéshez.

Fontos: A munkamenet lezárása után a munkamenet közben készített képek véglegesen törlődnek az operátor böngészőjéből, ezért győződjünk meg, hogy a fájlok letöltése sikeresen megtörtént, és a fájlok megnyithatóak letöltés után.

A letöltött képeknek hasonló módon kell kinézniük annak függvényében, hogy milyen adatok lettek kiválasztva a letöltési beállításoknál.



Ha meggyőződünk arról, hogy a képek helyesen letöltődtek, a [Munkamenet lezárása](#) gombra kattintva a munkamenet bezárul, és a böngésző visszairányít minket a főoldalra.

Változat #12

Révész Ferenc hozta létre 9 február 2023 10:41:58

Révész Ferenc frissítette 17 június 2024 07:22:19