

Munkamenet létrehozása operátorként

Ügyfél meghívása munkamenetbe

Ahhoz, hogy az operátor az ügyféllel interaktív munkamenetben kommunikálhasson, a Vhelpi rendszer egy egyedi linket (webcímet) küld az ügyfél telefonjára SMS vagy e-mail formájában. Egy ilyen meghívó létrehozásához a bejelentkezés után a képen piros kerettel kiemelt űrlapon meg kell adnunk az ügyszámot/azonosítót, illetve az ügyfél magyar mobiltelefonszámát vagy e-mail címét.

The screenshot shows the Vhelpi system interface. On the left, there is a form titled 'Új munkamenet' (New session) with a red border. The form includes fields for 'Meghívó csatornája' (Invitation channel) with 'SMS' and 'Email' buttons, 'Licenz' (License) with a dropdown menu showing 'Saját licenz - kredit (192 db)', 'Ügyszám' (Case number) with a text input field, and 'Ügyfél telefonszáma' (Customer phone number) with a text input field. A 'Meghívó küldése ügyfélnek' (Send invitation to customer) button is at the bottom. On the right, there is a table titled 'Előzmények' (Previous sessions) with columns for 'ÜGYSZÁM' (Case number), 'DÁTUM' (Date), 'IDŐTARTAM' (Duration), 'TELEFONSZÁM/E-MAIL' (Phone number/E-mail), and 'LICENZ' (License). The table contains 10 rows of data.

ÜGYSZÁM	DÁTUM	IDŐTARTAM	TELEFONSZÁM/E-MAIL	LICENZ
#52345234	2025. 01. 22 - 14:37	04:40	[REDACTED]	Saját licenz
#435234234	2025. 01. 20 - 12:23	67:00	[REDACTED]	Saját licenz
#234623423	2025. 01. 20 - 11:33	16:06	[REDACTED]	Saját licenz
#23423523	2025. 01. 19 - 13:12	01:22	[REDACTED]	Saját licenz
#1351123	2025. 01. 19 - 12:52	00:08	[REDACTED]	Saját licenz
#37234543	2025. 01. 18 - 23:49	04:24	[REDACTED]	Saját licenz
#34243	2025. 01. 05 - 20:51	01:58	[REDACTED]	Saját licenz
#5234656234	2024. 10. 03 - 14:19	04:46	[REDACTED]	Saját licenz
#6244235	2024. 08. 01 - 20:59	00:32	[REDACTED]	Saját licenz
#1234213	2024. 07. 14 - 12:54	65:27	[REDACTED]	Saját licenz

Kitöltendő adatok:

- A Meghívó csatornája mezőben válasszuk ki, milyen módon szeretnénk kiküldeni a meghívót az ügyfél számára. A rendszerben az SMS alapértelmezett, de előfordulhat, hogy az ügyfélnek e-mailben kell elküldeni a meghívót (pl.: nem rendelkezik magyar telefonszámmal).
- A Licenz legördülő menüben válasszuk ki, hogy melyik licenzünket szeretnénk terhelni munkamenetbe szükséges 1 db kredittel.
- Adjuk meg az ügyszámot, ami lehet akár a kárszám a saját ügyviteli rendszerben, vagy egy véletlenszerű karaktersorozat, ha nem használunk saját ügyviteli rendszert.

- Adjuk meg az ügyfél telefonszámát, melyre a rendszer SMS-ben egy egyedi hivatkozást fog küldeni, melyet az ügyfél az SMS-ből megnyithat a telefonja böngészőjében. E-mail kézbesítési mód esetén adjuk meg az ügyfél e-mail címét, melyre egy elektronikus levelet fog kapni, ami tartalmazza a munkamenet eléréshez szükséges hivatkozást.

A rendszer jelenleg csak magyar telefonszámokat fogad el +36... vagy 06... formátumban.

Lehetséges helyes telefonszám formátumok pl.:

- +36 30 616 7347
- +3630552735
- 06306167347
- 06 20 7737884

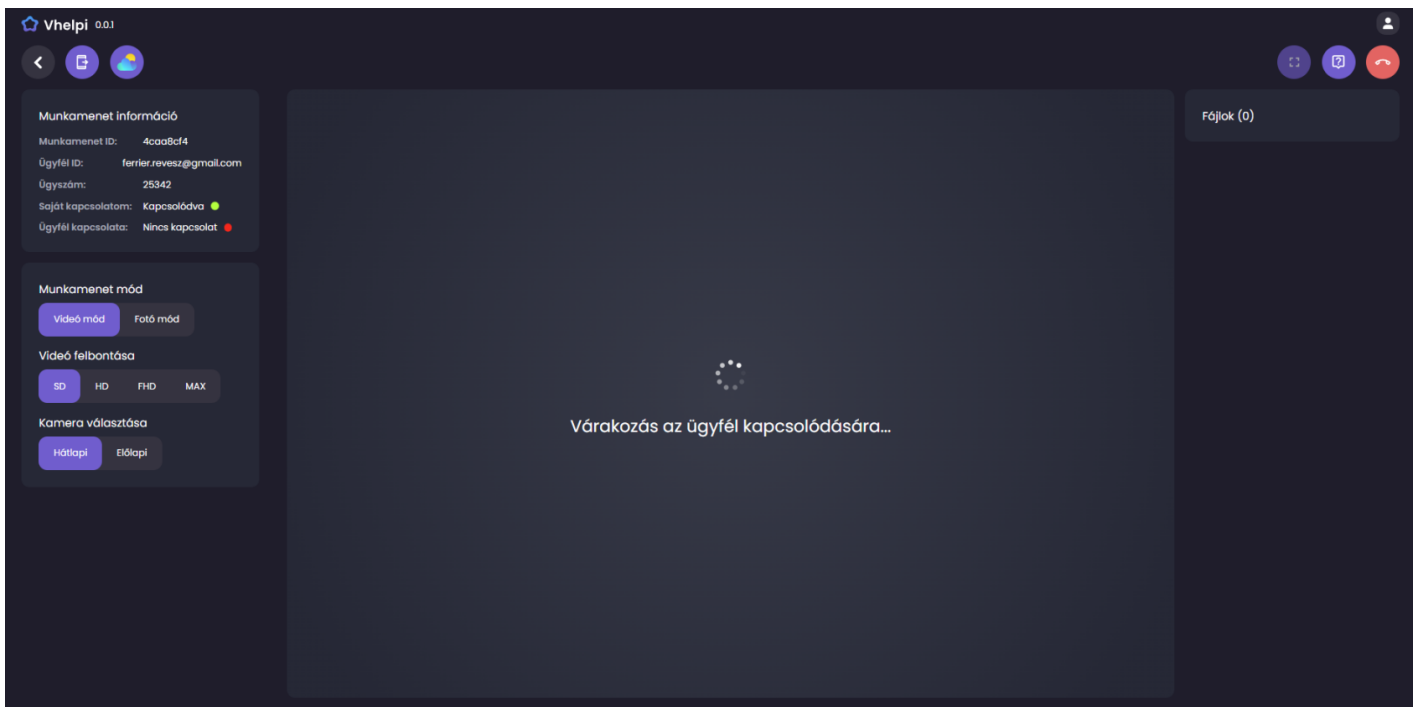
Előzetes egyeztetés során győződjünk meg arról, hogy az ügyfél a megadott e-mail fiókját képes az okostelefonján megnyitni, amely lehetőleg rendelkezik Chrome, Safari, vagy Firefox böngészővel.

Előzetes egyeztetés során győződjünk meg arról, hogy a telefonszám egy okostelefonhoz tartozik, amely lehetőleg rendelkezik Chrome, Safari, vagy Firefox böngészővel.

Célszerű arra a mobil eszközre küldeni az SMS-t, amelyen az operátor telefonos hívásban tud maradni az ügyféllel a munkamenet alatt.

Meghívó küldése ügyfélnek

A gomb megnyomása után a rendszer létrehozza a munkafolyamatot, elküldi a meghívót az ügyfélnek, majd átirányítja az operátort egy másik felületre, ahol várakoznia kell az ügyfél csatlakozásáig.



Visszacsatlakozás aktív munkamenethez

Amennyiben az operátor úgy lépett ki a programból, hogy a legutóbbi munkamenetet nem zárta le, akkor az aktív marad 1 órán keresztül, és mindaddig nem lehetséges új munkamenetet indítani, amíg azt le nem zárjuk.

A főoldalon létező aktív hívás esetén megjelenik egy kis doboz, melyben található egy **Visszacsatlakozás** gomb. Erre kattintva a rendszer átnavigálja az operátort a munkamenet képernyőjére, ahol lezárható a hívás.

SMSEmail

Licensz

Saját licensz - kredit (192 db)

Ügyszám

Ügyfél telefonszáma

Meghívó küldése ügyfélnek

Nyitott munkamenet: [4caa8cf4]

Visszacsatlakozás

Előzmények

ÜGYSZÁM	DÁTUM	IDŐTARTAM
#52345234	2025. 01. 22 - 14:37	04:40
#435234234	2025. 01. 20 - 12:23	67:00
#szabika teszt	2025. 01. 20 - 11:33	16:06
#23423523	2025. 01. 19 - 13:12	01:22
#1351123	2025. 01. 19 - 12:52	00:08
#37z34543	2025. 01. 18 - 23:49	04:24
#34243	2025. 01. 05 - 20:51	01:58

Korábbi hívások

Az utolsó 10 hívásunk a főképernyőn a jobb oldali táblázatban látható csökkenő időrendi sorrendben. A táblázat tartalmazza a munkamenet ügyszámát, dátumát, időtartalmát, az ügyfél azonosítóját (email cím vagy telefonszám), illetve, hogy melyik licenszről lett indítva a munkamenet.

Új munkamenet

Meghívó csatornája

SMSEmail

Licensz

Saját licensz - kredit (192 db)

Ügyszám

Ügyfél telefonszáma

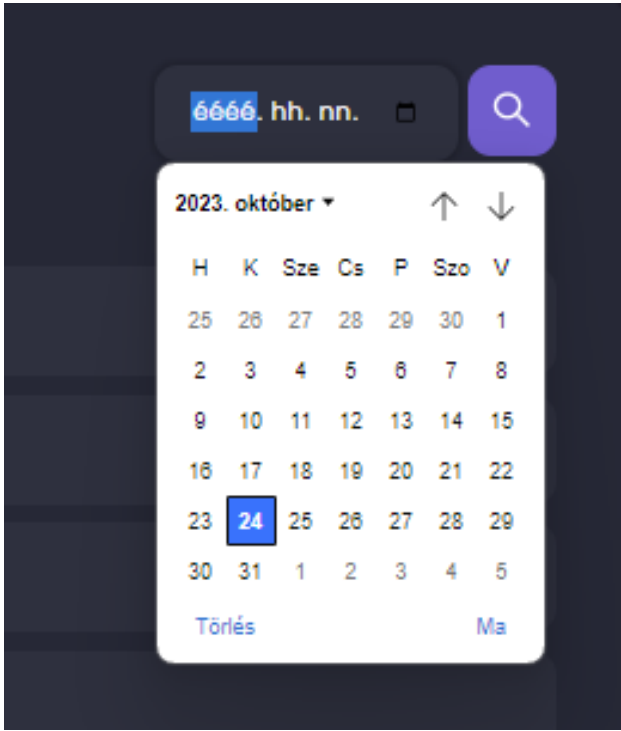
Meghívó küldése ügyfélnek

Előzmények

2025. 01. 18.

ÜGYSZÁM	DÁTUM	IDŐTARTAM	TELEFONSZÁM/E-MAIL	LICENSZ
#52345234	2025. 01. 22 - 14:37	04:40		Saját licensz
#435234234	2025. 01. 20 - 12:23	67:00		Saját licensz
#234623423	2025. 01. 20 - 11:33	16:06		Saját licensz
#23423523	2025. 01. 19 - 13:12	01:22		Saját licensz
#1351123	2025. 01. 19 - 12:52	00:08		Saját licensz
#37z34543	2025. 01. 18 - 23:49	04:24		Saját licensz
#34243	2025. 01. 05 - 20:51	01:58		Saját licensz
#5234656234	2024. 10. 03 - 14:19	04:46		Saját licensz
#6244235	2024. 08. 01 - 20:59	00:32		Saját licensz
#1234213	2024. 07. 14 - 12:54	65:27		Saját licensz

A táblázat szűrhető is adott dátumra a táblázat jobb felső sarkában található dátum mezővel. A dátum kiválasztása után kattintsunk a mező melletti gombra.



Változat #14
Révész Ferenc hozta létre 9 február 2023 10:40:42
Schmidt Zsuzsa frissítette 3 április 2025 08:49:32