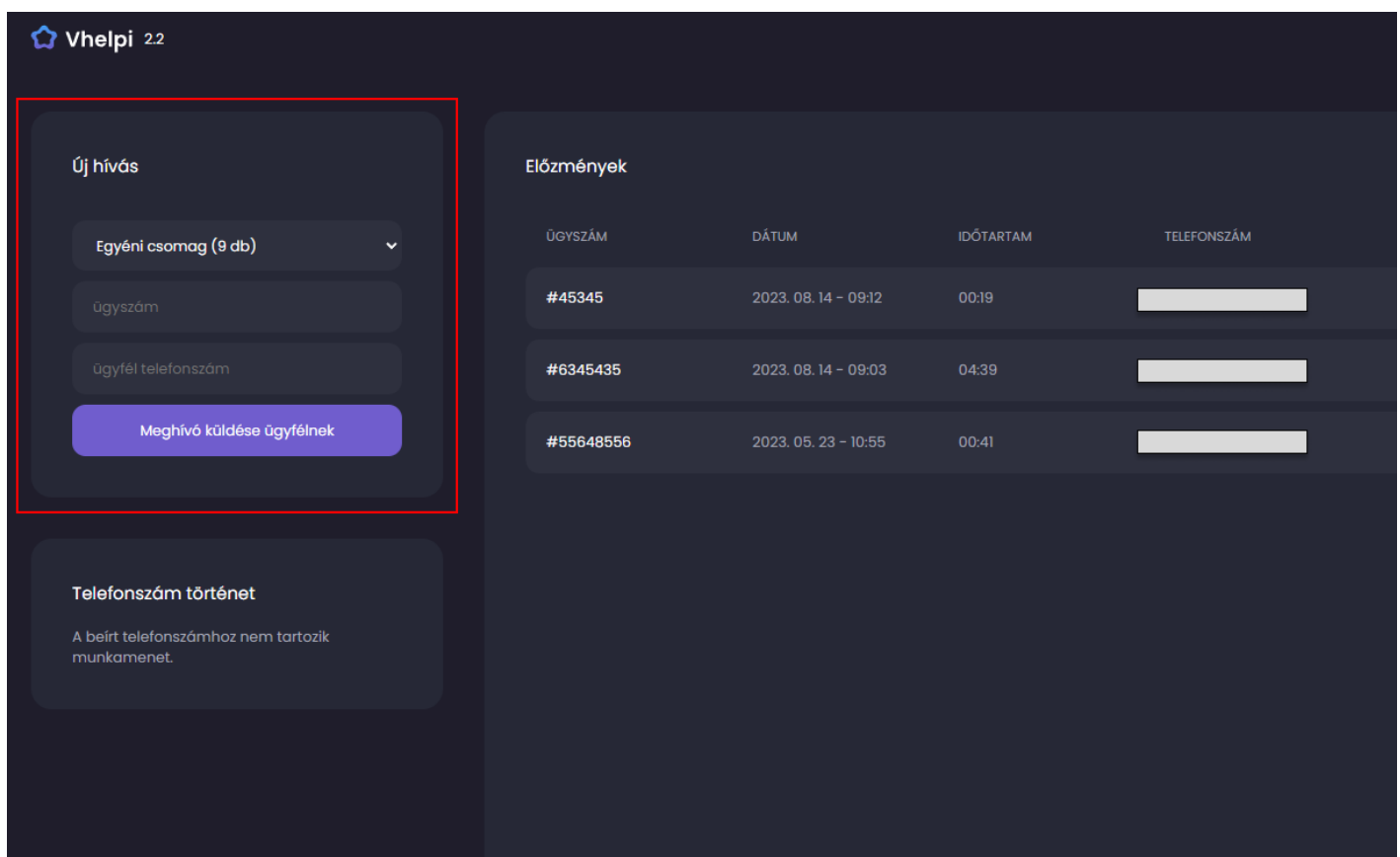


# Munkamenet létrehozása operátorként

## Ügyfél meghívása munkamenetbe

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



The screenshot shows the Vhelpi 2.2 interface. On the left, there is a form titled 'Új hívás' (New call) which is highlighted with a red border. The form contains a dropdown menu for 'Egyéni csomag (9 db)' (Individual package (9 db)), input fields for 'ügyszám' (Case number) and 'ügyfél telefonszám' (Customer phone number), and a purple button labeled 'Meghívó küldése ügyfélnek' (Send invitation to customer). Below this form is a section titled 'Telefonszám történet' (Phone number history) with a message: 'A beírt telefonszámhoz nem tartozik munkamenet.' (No work session is associated with the entered phone number). On the right, there is a table titled 'Előzmények' (Previous calls) with columns: 'ÜGYSZÁM' (Case number), 'DÁTUM' (Date), 'IDŐTARTAM' (Duration), and 'TELEFONSZÁM' (Phone number). The table contains three rows of data.

ÜGYSZÁM	DÁTUM	IDŐTARTAM	TELEFONSZÁM
#45345	2023. 08. 14 - 09:12	00:19	
#6345435	2023. 08. 14 - 09:03	04:39	
#55648556	2023. 05. 23 - 10:55	00:41	

Kitöltendő adatok:

- A legördülő menüben válasszuk ki, hogy melyik csomagból 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, amelyre a rendszer SMS-ben küldi ki az egyszerűhasználatos, egyedi linket. Ezzel tud az ügyfél böngészőn keresztül belépni a munkamenetbe.

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

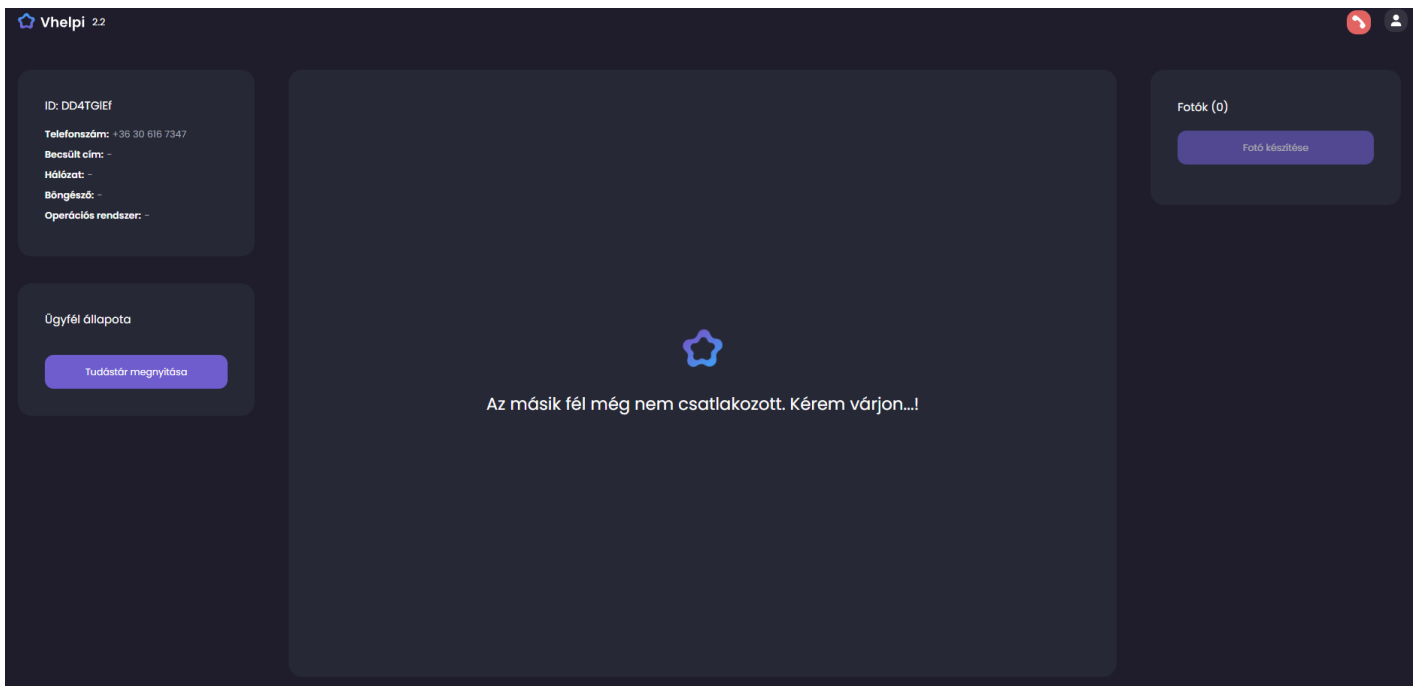
Lehetséges helyes telefonszám formátumok pl.:

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

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

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

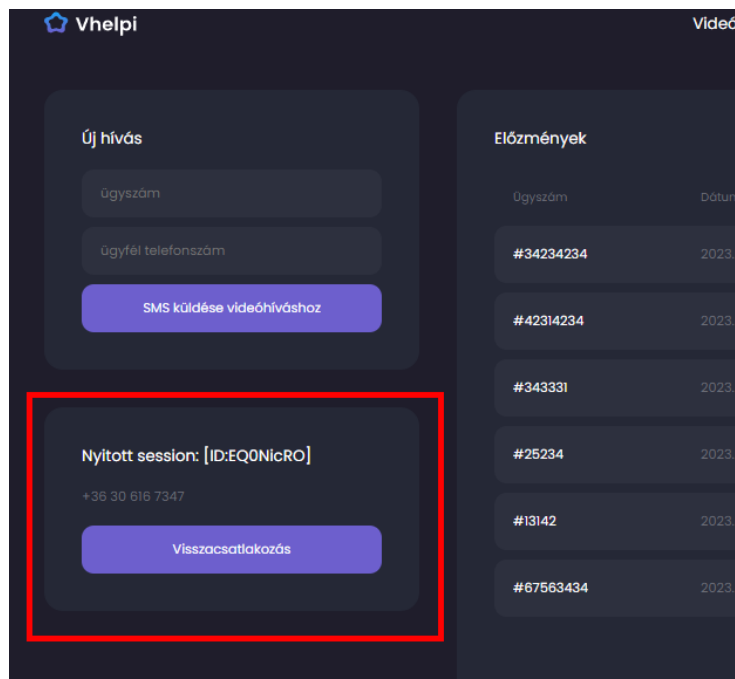
Az **Meghívó küldése ügyfélnek** gomb megnyomása után a rendszer létrehozza a munkafolyamatot, elküldi az SMS-t az ügyfélnek, majd átirányítja az operátort egy másik felületre, ahol várakoznia kell az ügyfél csatlakozásáig.



# 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.



## Korábbi hívások

Az utolsó 10 hívásunk a főképernyőn a jobb oldali táblázatban látható csökkenő időrendi sorrendben:

Vhelpi 0.5

Új hívás

Egyéni csomag (tí db)

ügyszám

ügyfél telefonszám

Meghívó kódása Ügyfélnek

Elozmények

6666. hh. nn.

ÜGYSZÁM	DÁTUM	IDŐTARTAM	TELEFONSZÁM
#234235234	2023. 09. 25 - 08:49	10:00	+36 30 816 7347
#65476565	2023. 09. 21 - 13:19	04:43	+36 30 816 7347
#324523423	2023. 09. 20 - 11:16	63:28	+36 30 816 7347
#674564	2023. 09. 20 - 11:07	01:07	+36 30 816 7347
#34523432	2023. 09. 19 - 17:02	116:08	+36 30 816 7347
#9876987	2023. 09. 04 - 10:03	04:46	+36 30 816 7347
#24234324	2023. 09. 01 - 13:12	04:48	+36 30 816 7347
#324235234	2023. 09. 01 - 09:29	220:07	+36 30 816 7347
#56645435345	2023. 08. 31 - 14:55	01:00	+36 30 816 7347
#3345	2023. 08. 16 - 10:55	01:58	+36 30 816 7347

A táblázat szűrhető is adott dátumra a táblázat jobb felső sarkában található dátum mezővel.

6666. hh. nn.

2023. október

H

K

Sze

Cs

P

Szo

V

25

26

27

28

29

30

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

1

2

3

4

5

Törlés

Ma

Ha a bal oldali űrlapon, amelyen meghívót tudunk küldeni, beírunk egy érvényes telefonszámot, akkor a rendszer megjeleníti azokat a munkameneteket a rendszerben, amikhez a beírt telefonszám tartozik.

Új hívás

Ügyszám

+36306167347

Meghívó küldése ügyfélnek

Telefonszám történet

143151412	2023.10.24	
673443345	2023.10.20	
6464745656	2023.10.17	
5645667	2023.10.12	
9i99898	2023.10.11	
5234235235	2023.09.25	
523462343	2023.09.21	

Változat #9  
Révész Ferenc hozta létre 9 február 2023 10:40:42  
Révész Ferenc frissítette 17 június 2024 07:22:19