

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 Work Item) with a red border. The form includes the following fields and options:

- Meghívó csatornája** (Invitation channel): Radio buttons for 'SMS' (selected) and 'Email'.
- Licenz** (License): A dropdown menu showing 'Saját licenz - kredit (192 db)' (Own license - credit (192 db)).
- Ügyszám** (Case number): A text input field with a placeholder 'XXXXXXXX'.
- Ügyfél telefonszáma** (Customer phone number): A text input field with a placeholder 'magyar telefonszám, +36...'.
- Meghívó küldése ügyfélnek** (Send invitation to customer): A purple button.

On the right, there is a table titled 'Előzmények' (Previous Work Items) with the following columns: ÜGYSZÁM, DÁTUM, IDŐTARTAM, TELEFONSZÁM/E-MAIL, and LICENZ. The table contains 10 rows of data, each representing a previous work item.

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.

Fontos azonban, hogy az ügyszámnak 10 karakter hosszúnak kell lennie!

- 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

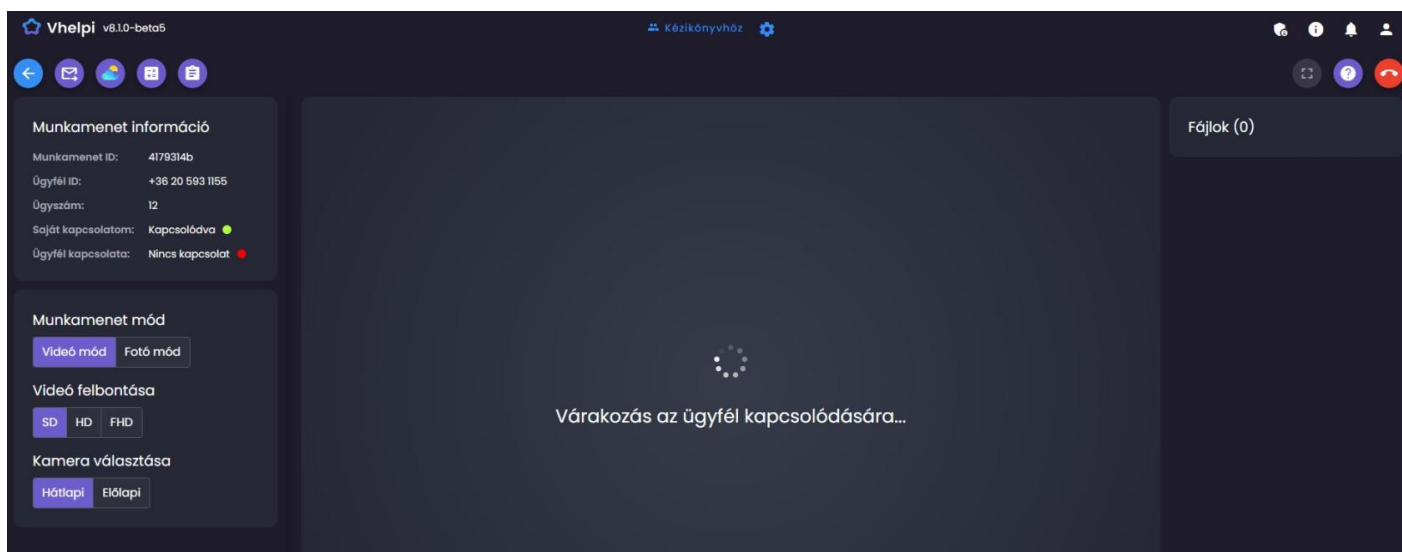
Előzetes egyeztetés során győződjünk meg arról, hogy az ügyfél a megadott e-mail fiókját képes az okostelefonján megnyitni, amely lehetőleg rendelkezik Chrome, Safari, vagy Firefox böngészővel.

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

Célszerű arra a mobilszközre 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.



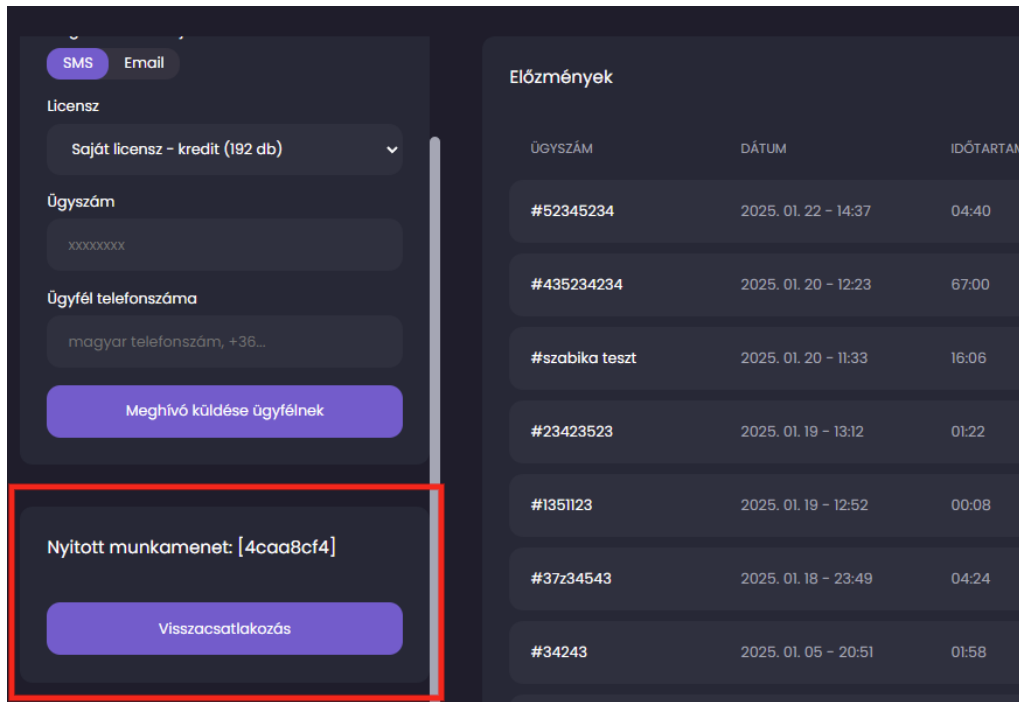
Visszacatlakozás aktív munkamenethez

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

Visszacatlakozás

gomb. Erre kattintva a rendszer átnavigálja az operátort a munkamenet képernyőjére, ahol lezárható a hívás.



The screenshot displays a dark-themed user interface. On the left, there are tabs for 'SMS' and 'Email'. Below them, a 'Licenz' section shows 'Saját licenz - kredit (192 db)'. Further down, there are input fields for 'Ügyszám' (masked with 'xxxxxxxx') and 'Ügyfél telefonszáma' (with a hint 'magyar telefonszám, +36...'). A blue button labeled 'Meghívó küldése ügyfélnek' is positioned below these fields. At the bottom left, a red-bordered box highlights a section with the text 'Nyitott munkamenet: [4caa8cf4]' and a blue button labeled 'Visszacatlakozás'. On the right side, a table titled 'Előzmények' lists previous calls with columns for 'ÜGYSZÁM', 'DÁTUM', and 'IDŐTARTAM'.

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 licenstről lett indítva a munkamenet.

Új munkamenet

Meghívó csatornája

SMS Email

Licenz

Saját licenz - kredit (192 db)

Ügyszám

Ügyfél telefonszáma

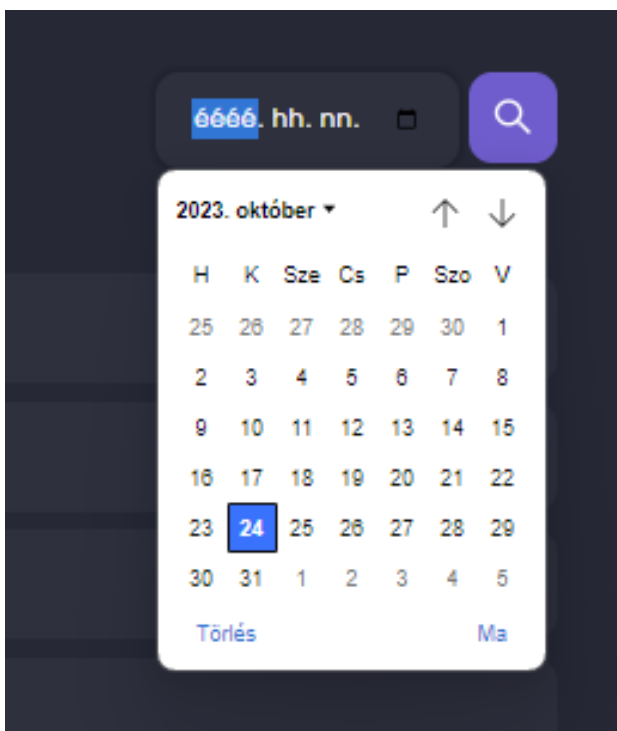
Magyar telefonszám, +36...

Meghívó küldése ügyfélnek

Előzmények 2025. 01. 18. 🔍

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
#234523423	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
#523456234	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

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



Változat #18

Révész Ferenc hozta létre 9 február 2023 10:40:42

Schmidt Zsuzsa frissítette 12 február 2026 14:43:30