

MKOSZ Online Support – Felhasználói kézikönyv

Dokumentum adatlapja

Dokumentum neve	Felhasználói kézikönyv
Rendszer neve	MKOSZ Online Support - Felhasználói kézikönyv 2018

1.	Sportszervezeti felület.....	3
1.1.	Support folyamata	3
1.1.1.	Support kérés indítása.....	3
1.1.1.1.	Funkció leírása	3
1.1.1.2.	Képernyőkép a funkcióról	3
1.1.2.	Support kapcsolat létrejön	3
1.1.2.1.	Funkció leírása	3
1.1.2.2.	Képernyőkép a funkcióról	4
1.1.3.	Offline állapotban kapcsolatfelvétel.....	4
1.1.3.1.	Funkció leírása	4
1.1.3.2.	Képernyőkép a funkcióról	5
1.2.	Sportszervezeti menüstruktúra	5
1.2.1.	Support ablak.....	5
1.2.1.1.	Funkció leírása	5
1.2.1.2.	Képernyőkép a funkcióról	7
1.2.2.	Korábbi beszélgetések menüpont	7
1.2.2.1.	Funkció leírása	7
1.2.2.2.	Képernyőkép a funkcióról	9
1.2.3.	Bejövő kérések menüpont	9
1.2.3.1.	Funkció leírása	9
1.2.3.2.	Képernyőkép a funkcióról	10

1. Sportszervezeti felület

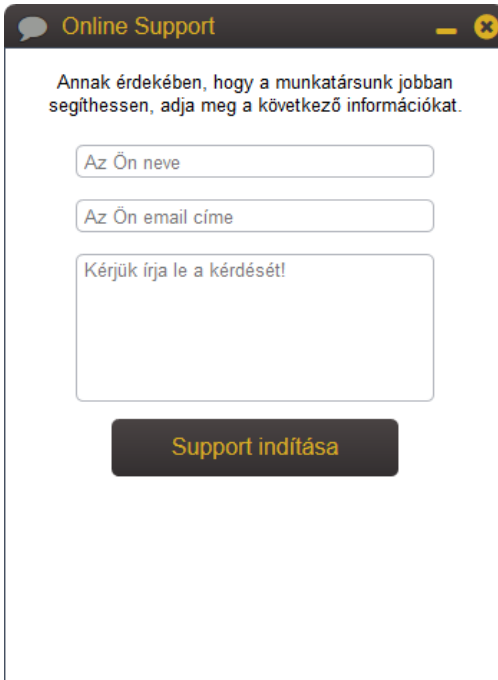
1.1. Support folyamata

1.1.1. Support kérés indítása

1.1.1.1. Funkció leírása

Az MKOSZ TAO rendszerbe belépést követően amennyiben a sportszervezetnek támogatásra van szüksége, akkor a weboldal jobb oldalán alul kihelyezett „Online Support” hivatkozásra kell kattintania. Ekkor a felnyíló Support ablakban értelemszerűen meg kell határozni a felhasználó nevét és email címét, illetve a support indításával kapcsolatos alapvető kérdést. Ezt követően a „Support indítása” gombra kell kattintani, mellyel egyidejűleg a rendszer ellenőrzi az ügyintézők elérhetőségét. Amíg a sportszervezet egy ügyintéző kapcsolódására vár, addig bármikor lehetősége van a kérés visszavonására a „Megszakítás” gombra kattintva.

1.1.1.2. Képernyőkép a funkcióról



1. ábra Support login képernyő

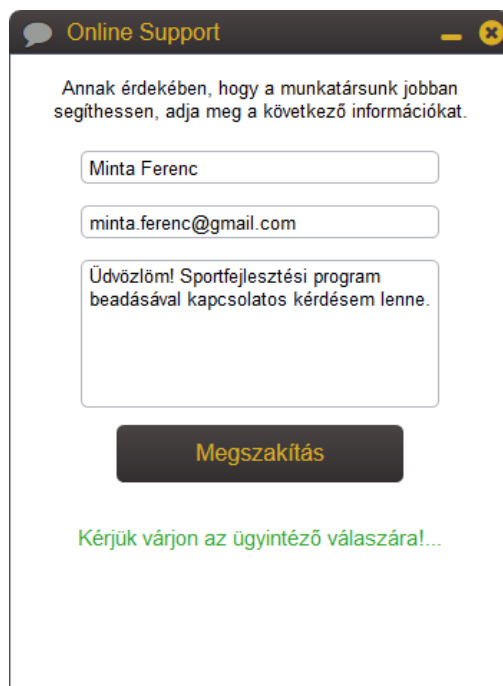
1.1.2. Support kapcsolat létrejön

1.1.2.1. Funkció leírása

Amennyiben legalább egy online státusszal rendelkező, elérhető ügyintézőt talál a rendszer, akkor zöld színnel jelzett „Kérjük várjon az ügyintéző válaszára!” felirat jelenik meg a

sportszervezet support ablakában. Miután egy ügyintéző fogadta a beérkező Support kérést, a sportszervezet Support ablakában megjelenik egy már chat-alkalmazásokban általánosan felismerhető üzenetváltásra alkalmas felület.

1.1.2.2. Képernyőkép a funkcióról



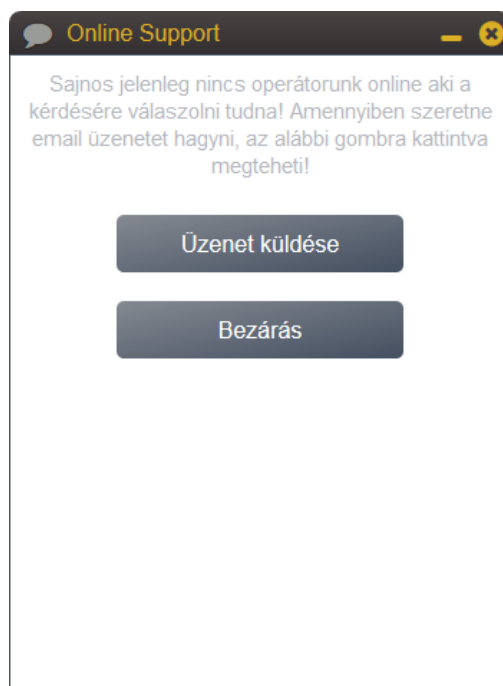
2. ábra Support kapcsolat várakozás

1.1.3. Offline állapotban kapcsolatfelvétel

1.1.3.1. Funkció leírása

Két esetben fordulhat elő, hogy nem sikerül az „azonnali” élő kapcsolat kiépítése. Egyrészt, ha volt is online ügyintéző, de ő valamilyen okból kifolyólag elutasította a kérést, illetve sajnos adott időpillanatban egyetlen ügyintéző sem tudja fogadni a kérést, azaz például nincs online státusszal rendelkező ügyintéző a rendszerben. Ezekben az esetekben a rendszer felajánlja a sportszervezet számára, hogy a feltett kérdését küldje be offline módon a „Kérés beküldése” gombra kattintva, melyet az ügyintézők lehetőségük szerint minél hamarabb feldolgoznak.

1.1.3.2. Képernyőkép a funkcióról



3. ábra Support kapcsolat nem jött létre azonnal, kérés offline beküldése a rendszerbe

1.2. Sportszervezeti menüstruktúra

1.2.1. Support ablak

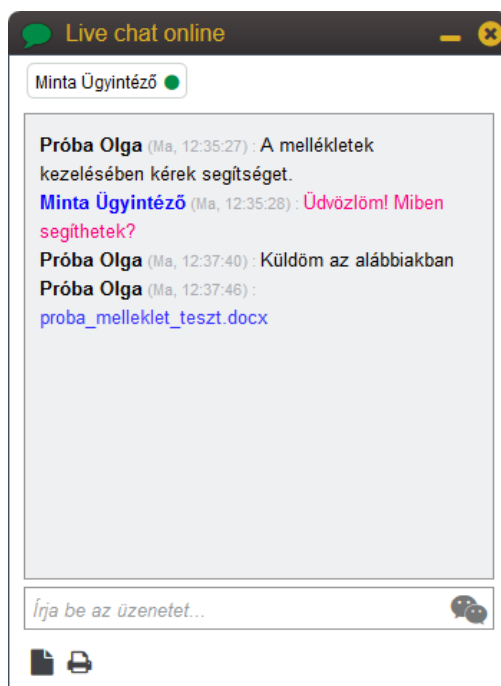
1.2.1.1. Funkció leírása

Egy Support ablakban egy ügyintéző és egy sportszervezet képviselőjének beszélgetése látható. Egy sportszervezet függetlenül attól, hogy az MKOSZ TAO melyik évadjába jelentkezik be, minden esetben eléri az „aktuális” Support ablakot, beszélgetést. Így előfordulhat, hogy a 2016-os évad felületén belül kezdeményeztek egy beszélgetést, és az a 2018-as évad felületén is látható lesz, azaz a sportszervezetnek nem kell figyelni az évadokra a Support-ok esetén. Tetszőleges évadon belül bármely éppen aktuális, vagy már lezárt beszélgetés elérhető. Egyszerre akár több Support kérés is folyamatban lehet, azaz több Support ablak is megjeleníthető. Amennyiben aktuálisan több mint három különböző Support kérése van egy sportszervezetnek, akkor ezek a rendszerben jobb alul tömbösítve jelennek meg az „Online Support” gomb felett, „További beszélgetések” megnevezéssel.

Support ablakban látható információk, funkciók:

- **Ügyintézők:** Egy megnyitott Support ablakban az üzenetváltási felület felett a beszélgetésbe csatlakozott ügyintéző, ügyintézők nevei láthatóak. Egy beszélgetést alapértelmezetten egy ügyintéző veszi fel magához, de a rendszer lehetőséget biztosít az ügyintézőknek, hogy segítségképpen további ügyintézőket is bevonjanak egy Support megoldása kapcsán. Az ügyintéző neve után egy szürke/zöld színű pötty jelzi, hogy az ügyintéző éppen online elérhető-e.
- **Üzenetek megjelenítése (üzenetváltási felület):** A Support ablak legnagyobb felületében látható a sportszervezet képviselőjének és az ügyintézőnek a beszélgetése, melyeknél másodperc pontosan megjelenik az üzenet beküldésének az időpontja is.
- **Üzenő sáv:** Az üzenetváltási felület alatt elhelyezkedő input sorba kell a sportszervezetnek begépelnie a küldendő tartalmat, mely az ENTER gombbal vagy a szöveg buborék ikonra kattintva küldhető be.
- **Fájl feltöltése:** Az üzenő sáv alatti fájl ikonra kattintva lehetősége van a sportszervezetnek fájlt feltöltenie a beszélgetéshez. Illetve akár a Drag&Drop módszert alkalmazva a Support ablakra húzva is fel lehet tölteni egy fájlt.
- **Beszélgetés letöltése (PDF):** Az üzenő sáv alatti nyomtató ikonra kattintva bármikor lehetséges a beszélgetés aktuális állapotát PDF formájában letölteni.
- **Ablak fejléc – Tálca ikon:** Az ablak jobb felső sarkában található „_” ikonra kattintva az adott beszélgetés lerakható tálcára, illetve egyszerre maximum 3 beszélgetés tud aktívan megjelenni, a többit automatikusan tálcára helyezi a rendszer.
- **Ablak fejléc – Bezárás ikon:** Az ablak jobb felső sarkában található „X” ikonra kattintva az adott beszélgetés bezárható. A beszélgetés (Support ablak) bezárásával még a Support lezárása nem történik meg, mert az csak az ügyintéző oldaláról lehetséges művelet.

1.2.1.2. Képernyőkép a funkcióról



4. ábra Support ablak, beszélgetés

1.2.2. Korábbi beszélgetések menüpont

1.2.2.1. Funkció leírása

A weboldal fejlécében található „Support” menüpontra kattintva alapértelmezetten a „Korábbi beszélgetések” menüpont nyílik meg a sportszervezet számára. Ebben a menüpontban találja a sportszervezet a már megkezdett, még aktuálisan nyitott, és már lezárt Support beszélgetéseit, esetlegesen azokhoz kapcsolódó dokumentumokat.




























- Szűrések: A Support lista tetején 4 szűrő mező található, melyekbe gépelve már az 1 karakter leütését követően frissül a lista.
- Rendezés: Bármely oszlop megnevezésére kattintva lehetősége van a sportszervezetnek az adott oszlop alapján rendezni a listát. Alapértelmezetten a beszélgetések a „Beszélgetés kezdete” alapján kerülnek listázásra, ahol a listában legelől az éppen aktuális, legfrissebb Support kérés található.
- Ügyintéző neve: Alapértelmezetten a Support kérést fogadó ügyintéző nevét láthatjuk egy-egy Support-hoz kapcsolódóan ebben az oszlopban, de előfordulhat az az eset is, hogy egy beszélgetésbe további ügyintézők is csatlakoztak, és ha az

eredeti Support-ot fogadó ügyintéző a „beszélgetést elhagyja”, akkor az ügy átkerül a becsatlakozó ügyintézőhöz.

- Ügyfél neve: A Sportszervezet képviselőjének neve, aki az adott Support-ot indította.
- Évad: Azt a TAO rendszer évadot jelöli, ahonnan a Support kérést indította a sportszervezet képviselője.
- Beszélgetés kezdete és vége: A „beszélgetés kezdete” másodperc pontosan azt az időpontot jelöli, amikor a Support kérés, kapcsolódás létrejön a sportszervezet képviselője és az ügyintéző között, azaz a beszélgetés megkezdődik. A „beszélgetés vége” oszlopban egy ügy lezárásának a pontos időpontját láthatjuk. Amelyik Support kéréshez nem látható ebben az oszlopban adat, azt az ügyintéző még nem zárta le véglegesen, azaz még akár vissza is lehet kapcsolódni a Support kérésbe.
- Műveleti lehetőségek:
 - o Beszélgetés megtekintése: egy adott Support során eddigi beszélgetés tekinthető meg egy felugró ablakban.
 - o Beszélgetés nyomtatása: az eddigi beszélgetés PDF fájlba nyomtatásának lehetősége.
 - o Dokumentumok megtekintése: egy adott Support beszélgetés során feltöltött dokumentumok egy külön felugró ablakba elérhetőek és letölthetőek.
 - o Beszélgetés folytatása: Amennyiben a sportszervezet képviselője az adott Support-ból már kilépett (X ikonnal bezárta a beszélgetést), akkor ameddig az ügyintéző nem zárja le véglegesen a beszélgetést, addig még mindig van lehetőség a beszélgetésbe visszacsatlakozni a „Beszélgetés folytatása” ikonra kattintva. Ha már a „Beszélgetés folytatása” (szövegbuborék) ikon nem látható, akkor a beszélgetés véglegesen lezárásra került és már nincs lehetőség annak folytatására.

1.2.2.2. Képernyőkép a funkcióról

Korábbi beszélgetések (support)

ID	Ügyintéző neve	Ügyfél neve	Évad	Beszélgetés kezdete	Beszélgetés vége	Műveletek
1	Minta Ügyintéző	Teszt Elek	mkosz_17	2018-04-11 13:21:19		  
2	Minta Ügyintéző	Gipsz Jakab	mkosz_17	2018-04-11 13:24:32		  
3	Minta Ügyintéző	Mezei Virág	mkosz_17	2018-04-11 13:56:28		  
4	Minta Ügyintéző	Vincs Eszter	mkosz_17	2018-04-11 14:48:55		  
5	Minta Ügyintéző	Eszet Lenke	mkosz_17	2018-04-11 15:02:21		  
6	Minta Ügyintéző	Disz Nóra	mkosz_17	2018-04-11 15:04:15		  
7	Minta Ügyintéző	Próba Péter	mkosz_17	2018-04-11 15:17:55		  
8	Minta Ügyintéző	Minta Mihály	mkosz_17	2018-04-11 15:21:49	2018-04-15 20:49:54	 
9	Minta Ügyintéző	Fekete Péter	mkosz_17	2018-04-11 15:22:30	2018-04-16 11:48:14	 
10	Teszt Operátor 2	Teszt Elek	mkosz_17	2018-04-11 15:40:03	2018-04-16 11:47:45	 

< 1 2 >

5. ábra Sportszervezet – Korábbi beszélgetések menüpont

1.2.3. Bejövő kérések menüpont

1.2.3.1. Funkció leírása

A rendszerben lehetősége van az ügyintézőknek is az ügyindításra, melyről a sportszervezet emailben is értesül, illetve a TAO rendszeren belül a Support menüpontnál egy piros körben található felkiáltó is jelzi a beérkező kérést egészen addig ameddig a sportszervezet be nem lép a menüpontba.

A sportszervezet a „Bejövő kérések” menüpontot megnyitva listában látja az ügyintézők által indított ügyeket. A listázás, lista elemek rendezése teljesen azonosan működik a „Korábbi beszélgetések” menüpontban leírtakkal.

Egy bejövő kéréshez úgy tud a sportszervezet csatlakozni, ha a „Műveletek” oszlopban a „Részletek” (szem) ikonra kattint, majd ezt követően a felugró ablakban látható is az ügyintéző által küldött szöveges üzenet, és esetleges csatolt mellékletek, dokumentumok. Értelemszerűen a sportszervezet képviselőjének nevét és email címét megadva, a „Support

indítása” gombra kattintva a Support kapcsolat létrejön és a felek közötti beszélgetés kezdetét veheti.

1.2.3.2. Képernyőkép a funkcióról

Bejövő kérések (support)



Id	Ügyintéző neve	Ügyfél neve	Évad	Kérés időpontja	Műveletek
1	Minta Ügyintéző		mkosz_17	2018-04-11 16:51:17	
2	Teszt Operátor		mkosz_17	2018-04-13 10:13:20	

6. ábra Sportszervezet – Bejövő kérések menüpont