

A Flexinform Ügyfélszolgálati Portál felépítése és elérhetősége

A Flexinform Ügyfélszolgálati Portál központi oldala a következő linken keresztül érhető el: [Flexinform Ügyfélszolgálati Portál](#)

Az egyes szoftverekből a szoftver főoldalára a közvetlen bejelentési űrlapok kerülnek majd linkelésre, tehát pl. MLSZ TAO rendszerrel kapcsolatos hibabejelentés esetén:

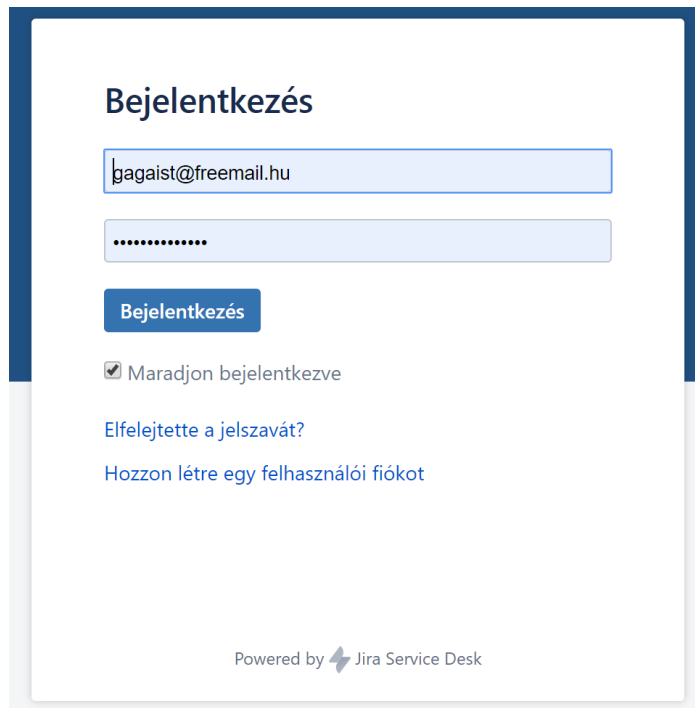
[MLSZ TAO Hibabejelentés](#) vagy MKSZ TAO Fejlesztési javaslat/kérés esetén: [MKSZ TAO fejlesztési javaslat/kérés](#).

A Flexinform Ügyfélszolgálati Portálra történő regisztráció/belépés

A portálra belépni e-mail cím és a jelszó megadásával lehet, belépés után a felhasználó az általa tett bejelentéseket láthatja, a megadott e-mail címre a bejelentésekkel kapcsolatos státuszváltozásokról e-mailt küld a rendszer. [Regisztrációs link](#)

A rendszereket használó felhasználók (sportszervezetek, sportszakemberek stb.) amennyiben ezen portálon keresztül történő bejelentést kívánnak tenni regisztrálniuk kell, a regisztrációhoz e-mail cím, név és jelszó megadása szükséges.

A rendszerben egy regisztráció egy adott személyhez köthető, tehát ha egy személy több sportszervezettel is kapcsolatban van, akkor az adott személy bármilyen sportszervezettel kapcsolatban tehet bejelentést, viszont a sportszervezethez tartozó más személy alapesetben nem látja a sportszervezettel kapcsolatos más személy által tett bejelentéseket. A rendszerben van lehetőség más személyekkel is megosztani a bejelentéseket, ez a funkció a dokumentum további részében kerül kifejtésre.




Bejelentkezés

Bejelentkezés

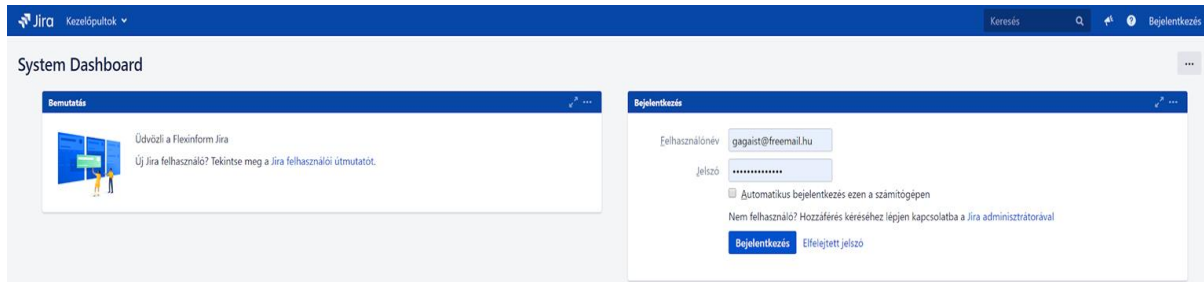
Maradjon bejelentkezve

[Elfelejtette a jelszavát?](#)

[Hozzon létre egy felhasználói fiókot](#)

Powered by  Jira Service Desk

Ügyfélszolgálati portál bejelentkezési/regisztrációs képernyő, amennyiben közvetlenül egy szoftver



Az ügyfélszolgálati portálra történő bejelentkezés, amennyiben nem közvetlen bejelentést szeretne elvégezni a felhasználó


A Flexinform Ügyfélszolgálati Portálon keresztül történő bejelentés

Az ügyfélszolgálati portálon keresztül 4 típusú bejelentés tehető:

- Hiba
- Kérdés/észrevétel
- Fejlesztési javaslat/kérés
- Egyéb

Az egyes bejelentés típusokhoz egy szoftver kapcsán ugyanolyan űrlap tartozik. Az űrlapon pl. TAO rendszerekkel kapcsolatos bejelentések esetében a következő adatokat kell megadni, melyek megadása által elkerülhető az e-mailen keresztül küldött bejelentéseknél előforduló adategyeztetés, hogy pontosan melyik évaddal, melyik felhasználóval kapcsolatos az ügyintézők által kivizsgálandó probléma, bejelentés (nem TAO rendszereknél a bejelentési űrlap egyszerűbb, kevesebb mezőt tartalmaz):

- Sportszervezet neve: kötelezően kitöltendő mező, a bejelentéssel érintett sportszervezetet kell megadni. Nem sportszervezethez kötődő bejelentés esetén nem releváns vagy bármilyen egyéb szöveggel kitölthető.
- Ügyiratszám: kötelezően kitöltendő mező, a bejelentéssel érintett sportfejlesztési program ügyiratszámát kell megadni. Nem sportszervezethez kötődő bejelentés esetén nem releváns vagy bármilyen egyéb szöveggel kitölthető.
- Tárgy: kötelezően kitöltendő mező, a bejelentés tárgyát kell megadni, rövid tömör formában, hasonlóan az e-mail tárgy mezőjéhez
- Érintett évad: kötelezően kitöltendő mező, melyben azt kell megadni, hogy a bejelentés mely évadot érinti
- Érintett részleg: kötelezően kitöltendő mező, melyben azt kell megadni, hogy a sportfejlesztési program mely részével kapcsolatos a bejelentés
- Szöveges leírás: kötelezően kitöltendő mező, ahol a bejelentést lehet részletezni
- Csatolmányok: opcionális mező, a bejelentéshez fájlok csatolhatók, melyek segítségével a bejelentés egyértelműbbé tehető, pl. képernyőképek a hibáról

 [Help Center](#) / [Flexinform Ügyfélszolgálati...](#)
HIBA (MLSZ TAO)

Sportszervezet neve


Ügyiratszám


Tárgy

Érintett évad

Érintett részleg

Szöveges leírás

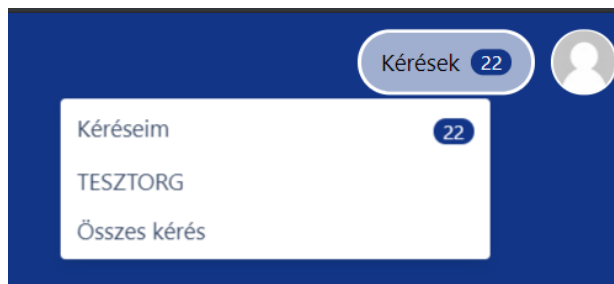
Csatolmányok (opcionális)
 Húzzon és ejtsen fájlokat, illesszen be képernyőképeket, vagy [böngésszen](#)

 Megosztás a következővel: Nyilasok ▾

Példa bejelentési űrlaphoz

A bejelentések áttekintése a Flexinform Ügyfélszolgálati Portálon

A bejelentkezett felhasználó a jobb felső sarokban található ikonra kattintva tudja megnyitni a bejelentéseit listázó felületet.



A listázó felületen különböző szűrések alapján tudja rendezni az általa tett bejelentéseket.

Nyitott kérések		Általam létrehozott		Bármilyen kéréstípus		Kérések keresése
Típus	Referencia	Összefoglalás	Service desk	Állapot	Kérelmező	
</>	SUP-188	FW: Továbbadott támogatások 2019. - Szerződéskötés Budapesti Egyetemi Atlétikai Club	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt GAGA Account	
</>	SUP-162	FW: segítség	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt GAGA Account	
!	SUP-140	FW: végleges produktivitás	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt GAGA Account	
!	SUP-148	FW: be/ZARO-ELSZAM005/16403/2017/MLSZ	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt GAGA Account	
!	SUP-118	FW: 9273/2015 Gödöllői SK	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt GAGA Account	
!	SUP-105	FW: 8230/2015 Hajdúnánás	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt GAGA Account	
</>	SUP-109	FW: edzői rendszerben szereplő további dátumok	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt GAGA Account	
✉	SUP-89	FW: BSC 1924 Futball Kft.: 2016/17. SFP Hosszabbítás rendszerhiba	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt GAGA Account	

1-8 / 8

A bejelentések listázó felülete

A bejelentések folyamata a Flexinform Ügyfélszolgálati Portálon

1. Amennyiben egy bejelentés beérkezik az ügyfélszolgálati portálra, a bejelentés "Nyitott" státuszt vesz fel.
2. Ezután egy bejelentés attól függően, hogy további egyeztetést igényel-e "Bejelentő válaszára vár" státuszt vehet fel.
3. Amennyiben a bejelentéssel kapcsolatban minden egyértelmű, "Folyamatban" státusz kerül beállításra vagy amennyiben az ügyintéző elkezd foglalkozni a bejelentéssel és az egyből megoldásra kerül „Megoldva” státuszba kerül a bejelentés.
4. Egy adott bejelentés státuszváltozásairól a bejelentő e-mailben értesítést kap az ügyfélszolgálati rendszertől. Az e-mailben található linkek segítségével közvetlenül az adott bejelentéshez kapcsolódó tevékenységeket lehet elvégezni:
 - a. E-mail értesítések kikapcsolása az adott bejelentéshez - ha az adott bejelentés státuszváltozásairól nem akar kapni a bejelentő e-mailben értesítést
 - b. Bejelentés és hozzá kapcsolódó tevékenységek megtekintése az ügyfélszolgálati portálon keresztül - a linke kattintva az ügyfélszolgálati portálra belépve közvetlenül az adott bejelentéshez jut a bejelentő
 - c. Megjegyzés hozzáadása - a linke kattintva az ügyfélszolgálati portálra belépve az adott bejelentéshez megjegyzés fűzhető, azaz így lehet válaszolni egy esetleges bejelentéssel kapcsolatosan felmerült kérdésre
 - d. Az értesítő e-mailre választ írva a rendszer feldolgozza a választ és a bejelentéshez fűzött bejelentői kommentnél meg is jeleníti azt, valamint az adott bejelentés státuszát „Folyamatban” státuszra állítja, így arra kell figyelni, hogy egy „Megoldva” státuszú

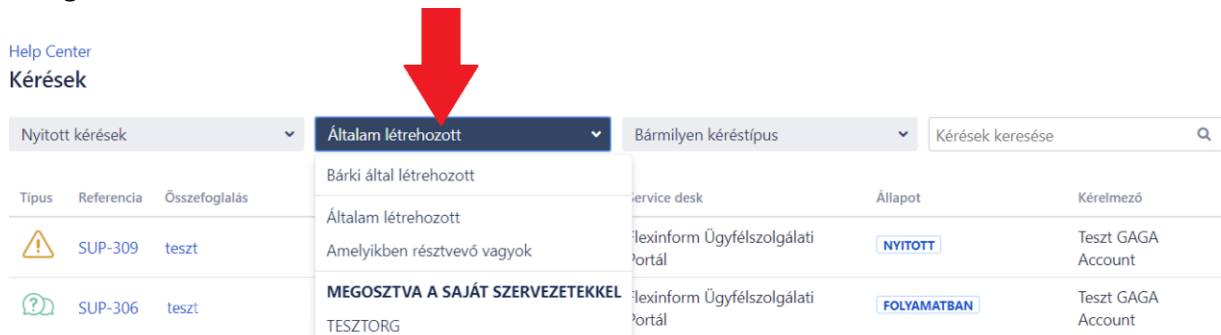
bejelentéssel kapcsolatos értesítő e-mailre csak abban az esetben kell válaszolni, ha a bejelentő újra akarja nyitni a bejelentést.

5. Az ügyfélszolgálat amennyiben egy bejelentést megold “Megoldva” státuszt vesz fel. Ezután a bejelentőnek lehetősége van a bejelentést lezárnia, azaz késznek jelölnie vagy újra a support felé továbbítania megjegyzéssel ellátva, ha a bejelentéssel kapcsolatban valamilyen kifogás merül fel vagy az értesítő e-mailre történő válasszal újranyitható a bejelentés.
6. Az ügyfélszolgálati portál bizonyos esetekben automatikusan “Kész” státuszra állítja a bejelentéseket:
 - a. Ha egy hónapon keresztül a bejelentés státusza “Bejelentő válaszára vár”
 - b. Ha egy héten keresztül a bejelentés státusza “Megoldva”

További tudnivalók a bejelentésekkel kapcsolatban



1. Az ügyfélszolgálati portálra történő belépés után nem látható az összes kérés a listázó felületen.

Alapértelmezett szűrőként a felhasználó a saját maga által bejelentett, nyitott kéréseket látja csak, a táblázat felett található szűrők segítségével van lehetőség a már lezárt bejelentéseket is megtekinteni.



Help Center
Kérések

Nyitott kérések ▼ **Általam létrehozott** ▼ Bármilyen kéréstípus Kérések keresése 🔍

Tipus	Referencia	Összefoglalás	Service desk	Állapot	Kérelmező
	SUP-309	teszt	Flexinform Ügyfélszolgálati portál	NYITOTT	Teszt GAGA Account
	SUP-306	teszt	Flexinform Ügyfélszolgálati portál	FOLYAMATBAN	Teszt GAGA Account

Általam létrehozott
Bárki által létrehozott
Általam létrehozott
Amelyikben résztvevő vagyok
MEGOSZTVA A SAJÁT SZERVEZETEKKEL
TESZTORG

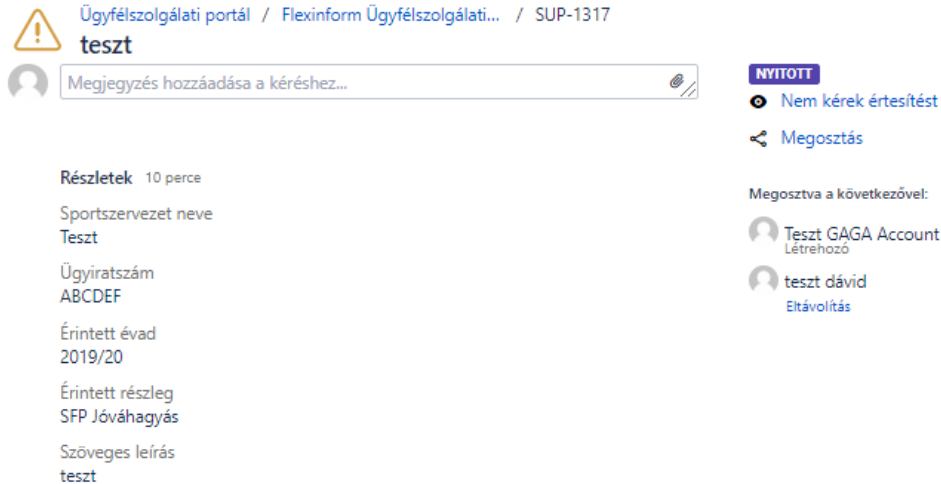
2. Hogyan valósítható meg az e-mailben megszokott több címzett megadása?

Egy bejelentés létrehozása után a bejelentő a megjelenő felületen a "Megosztás" gombra kattintva tud címezni e-mail címeket. Olyan e-mail cím megadása is lehetséges, amely még nem került regisztrálásra az ügyfélszolgálati portálon, ebben az esetben egy meghívót küld ki a rendszer és regisztrálás után lesz hozzáférése az adott személynek a bejelentést megtekinteni.

Az egyéb személlyel történő megosztásról a rendszer e-mailt küld a címzettnek, mely e-mailre válaszolva az ügyfélszolgálati portál a bejelentéshez feldolgozza az e-mailben írt választ.

A portálra belépve a regisztrációs adatok megadása után az adott bejelentést kiválasztva is van lehetősége a bejelentéshez hozzászólnia azoknak a személyeknek, akikkel megosztásra került az adott bejelentés.

Ha egy bejelentés egy konkrét személlyel kerül megosztásra, akkor az adott személy a bejelentéssel kapcsolatos összes tevékenységről, státuszváltozásról e-mailben értesítésre kerül, az e-mailre válaszolva hozzá tud szólni az adott bejelentéshez, valamint "leiratkozhat" az adott bejelentéssel kapcsolatos értesítésekről.



3. Hogyan kezelhetők egy bejelentéssel kapcsolatos e-mailés értesítések?

Egy bejelentéssel kapcsolatban a státuszváltozásokról, a bejelentéshez adott megjegyzésekről a bejelentő és az úgynevezett "figyelők" kapnak értesítést, akik az adott bejelentésnél az "Értesítést kérek" opciót bekapcsolják. Tehát attól, hogy bejelentő egy szervezettel megosztja a bejelentését, a szervezetben szereplő összes tag nem fog kapni értesítést a bejelentésekről, de az ügyfélszolgálati portálon láthatja ezeket.

Egy adott bejelentésről leiratkozni a rendszer által küldött státuszváltozásokat tartalmazó e-mailben található „Nem kérek több értesítést” linkre kattintva is lehetséges

Amennyiben valaki egy adott ügygel kapcsolatban szeretne értesítéseket kapni, az „Értesítést kérek” gombra kattintva tudja ezt jelezni a portál felé.



4. Mi történik akkor, ha a portálra egy olyan bejelentés érkezik, amely nem technikai, hanem szakmai kérdés?

Ilyen esetben az ügyfélszolgálatos az adott bejelentést kiküldi az adott szövetséghez tartozó ügyintézők e-mail címére, az e-mailben összefoglalásra kerülnek a bejelentéssel kapcsolatos információk. Ettől a ponttól kezdve a bejelentés az ügyfélszolgálati portálon kívül folytatja az életútját és a bejelentés „Megoldva” státuszt vesz fel. Amennyiben a bejelentés a bejelentővel folytatott egyeztetés után mégis igényli a technikai support segítségét, az e-mailben kiküldött összefoglaló e-mailre válaszolva tudja a szövetségi ügyintéző az adott bejelentést az ügyfélszolgálati portálon újranyitni. A válasz e-mailbe írt szöveget a rendszer az adott bejelentéshez feldolgozza.

5. Profil adatainak szerkesztése

Amennyiben a felhasználó szeretné szerkeszteni a profiljának adatait, az ügyfélszolgálati portálra történő bejelentkezés után a jobb felső sarokban található kör alakú ikonra kattintva lehetősége van a név, profilkép, nyelv, időzóna és jelszó megváltoztatására. Amennyiben az értesítési e-mail cím megváltoztatását vagy a bejelentkezési nevet szeretné megváltoztatni a felhasználó, azt az ügyfélszolgálat üzemeltetőjénél tudja jelezni.

