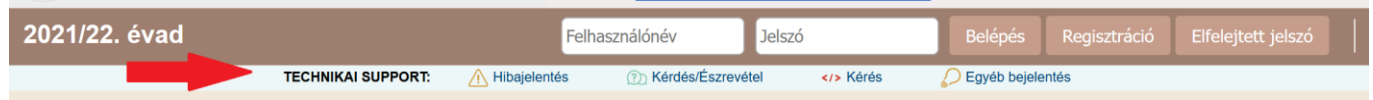


## A Flexinform Ügyfélszolgálati Portál elérhetősége

A Flexinform Ügyfélszolgálati Portálra egyes szakrendszerekkel kapcsolatos bejelentéseket az adott szakrendszer oldalán található linkeken (Hiba, Kérdés/észrevétel, Fejlesztési javaslat/kérés, Egyéb) keresztül lehet megtenni.



## 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](#) Regisztrációnál a megadott e-mail cím bármilyen e-mail cím lehet, nincs összefüggésben az adott rendszerben használt e-mail címmel. Felhívjuk figyelmüket, hogy attól, hogy az adott rendszerben rendelkeznek regisztrációval az ügyfélszolgálati portálra ettől függetlenül első bejelentés alkalmával regisztrálni szükséges!

A rendszereket használó felhasználók (sportszervezetek, sportszakemberek stb.) amennyiben ezen portálon keresztül történő bejelentést kívánnak tenni regisztrálniuk kell, első lépésként e-mail cím megadása szükséges.

Az e-mail cím megadása után a [jira@flexinform.hu](mailto:jira@flexinform.hu) e-mail címről fog érkezni az aktivációs e-mail cím. Kérjük ellenőrizték postafiókjukban a SPAM/levélszemét mappákat, valamint gmail fiók esetén a „Promóciók”, „Közösségi” stb. mappákat is. A regisztrációs e-mailben található linke kattintva egy név és jelszó megadásával tudnak belépni a felületre, majd bejelentést tenni. A felhasználónevük az ügyfélszolgálati portálra való belépéshez a regisztrációhoz használt e-mail cím lesz.

### Bejelentkezés

Bejelentkezés szükséges

Üdvözljük a Flexinform Ügyfélszolgálati Portálján! A használathoz felhasználói fiók létrehozása szükséges!

[Használati útmutató a használathoz](#)

Felhasználónév


Jelszó

**Bejelentkezés**

Maradj bejelentkezve

[Elfelejtetted a jelszavadat?](#)

[Fiók regisztrálása](#)

A szolgáltatást a  Jira Service Management biztosítja

1. ábra Bejelentkező képernyő

## Fiók regisztrálása

E-mail

Regisztráció

[Vissza a bejelentkezéshez](#)

A szolgáltatást a  Jira Service Management biztosítja

### 2. ábra Regisztrációs képernyő

## Üdvözljük a(z) Flexinform Ügyfélszolgálati Portál oldalunkon!

Majdnem kész - csak adjon meg egy jelszót, hogy  
később is bejelentkezhessen.

Felhasználónév

**tesztuser@gmail.com**

Teljes név

Jelszó

Jelszó megjelenítése

Mentés és folytatás

A szolgáltatást a  Jira Service Management biztosítja

### 3. ábra Regisztráció aktiválása

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.

## 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

Ügyfélszolgálati portál / Flexinform Ügyfélszolgálati...

**HIBA (MLSZ TAO)**

Szakmai jellegű kérdéseiket/észrevételeiket a szakmai support részére jelezzék! Ezen felület a szoftver működésével kapcsolatos bejelentések ügyintézését végzi

Raise this request on behalf of

Sportszervezet neve

Ügyiratszám

Tárgy

Érintett évad

Érintett részleg

Szöveges leírás

Csatolmányok (opcionál)

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

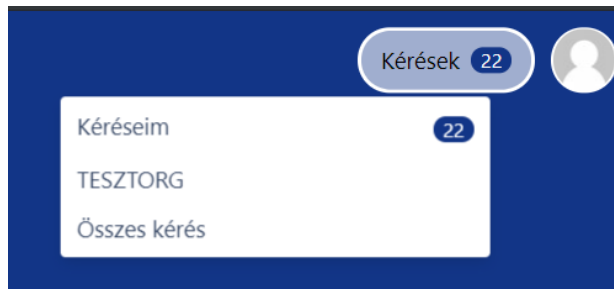
Create Cancel

Powered by Jira Service Management

### 4. ábra Bejelentő felület

## A bejelentések áttekintése a Flexinform Ügyfélszolgálati Portálon

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



5. ábra Kérések menüpont

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

Help Center  
Kérések

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

Típus	Referencia	Összefoglalás	Service desk	Állapot	Kérelmező
</>	SUP-188	FW: Továbbadott támogatások 2019.	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt Account
</>	SUP-162	FW: segítség	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt Account
⚠	SUP-140	FW: végleges produktivitás	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt Account
⚠	SUP-148	FW: be/ZARO-ELSZAM005	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt Account
⚠	SUP-118	FW:	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt Account
⚠	SUP-105	FW:	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	EGYEZTETÉS SZÖVETSÉGGEL	Teszt Account
</>	SUP-109	FW: edzői rendszerben szereplő további dátumok	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt Account
✉	SUP-89	FW:	Flexinform Ügyfélszolgálati Portál	FOLYAMATBAN	Teszt Account

1-8 / 8

A bejelentések listázó felülete

Powered by  Jira Service Management

6. ábra Bejelentések listázása

## A bejelentések folyamata a Flexinform Ügyfélszolgálati Portálon

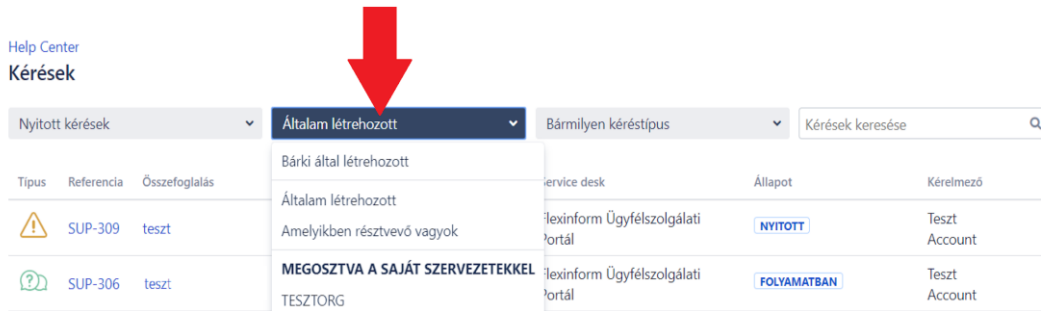
- Amennyiben egy bejelentés beérkezik az ügyfélszolgálati portálra, a bejelentés "Nyitott" státuszt vesz fel.
- Ezután egy bejelentés attól függően, hogy további egyeztetést igényel-e "Bejelentő válaszára vár" státuszt vehet fel.
- Amennyiben a bejelentéssel kapcsolatban minden egyértelmű, "Folyamatban" 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	<b>NYITOTT</b>	Teszt Account
	SUP-306	teszt	Flexinform Ügyfélszolgálati portál	<b>FOLYAMATBAN</b>	Teszt Account


### 2. Hogyan valósítható meg az e-mailben megosztott 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.


[Ügyfélszolgálati portál](#) / [Flexinform Ügyfélszolgálati...](#) / SUP-1317



**teszt**



**NYITOTT**

- Nem kérek értesítést
- [Megosztás](#)

Megosztva a következővel:

-  **Teszt** Létrehozó Account
-  **teszt dávid** Eltávolítás

**Részletek** 10 perce  
 Sportszervezet neve  
 Teszt  
 Ügyiratszám  
 ABCDEF  
 Érintett évad  
 2019/20  
 Érintett részleg  
 SFP Jóváhagyás  
 Szöveges leírás  
 teszt

### 3. Hogyan kezelhetők egy bejelentéssel kapcsolatos e-mailes 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.


[Help Center](#) / [Flexinform Ügyfélszolgálati...](#) / SUP-309

**teszt**



Aktivitás

**NYITOTT**

- Nem kérek értesítést**
- [Megosztás](#)



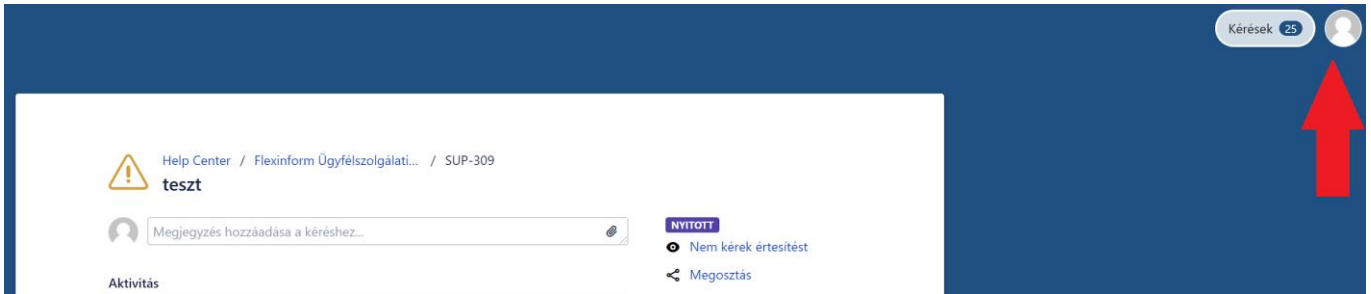
### 4. Mi történik akkor, ha a portálra egy olyan bejelentés érkezik, amely nem technikai, hanem szakmai kérdés?

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.



The screenshot shows the user interface of the FlexInform portal. In the top right corner, there is a notification bell icon labeled 'Kérések 25' and a circular profile icon. A red arrow points to the profile icon. Below the notification area, the breadcrumb path is 'Help Center / Flexinform Ügyfélszolgálati... / SUP-309'. The main content area contains a search bar with the text 'Megjegyzés hozzáadása a kéréshez...' and a 'NYITOTT' status indicator. Below the search bar, there are two options: 'Nem kérek értesítést' (selected) and 'Megosztás'.