

---

# **ClienterCall**

*Kiadás 1.2*

**Procontrol Kft.**

**ápr. 23, 2021**



<b>1. ClienterCall Felhasználói leírás</b>	<b>1</b>
1.1. Első lépések . . . . .	2
1.2. Nyelv választás . . . . .	3
1.3. Ügyfél lista . . . . .	3
1.4. Esemény lista . . . . .	9
1.5. Felhasználók kezelése . . . . .	10



**1. fejezet**

## **ClienterCall Felhasználói leírás**

# **ClienterCall<sup>®</sup>**

Dátum:	2021.04.22.
Verzió:	1.2.1

## 1.1 Első lépések

### 1.1.1 Bejelentkezés

Az API elérése a `http://SERVERIPCIME/` címen történik.

Ahol a SERVERIPCIME az a szervernek az IP címe, melyre a szoftver van telepítve.

**Alapértelmezett bejelentkezési adatok:**

- *Felhasználónév: admin*
- *Jelszó: admin*

# BEJELENTKEZÉS

---

Felhasználónév:

Jelszó:

**Bejelentkezés**


---

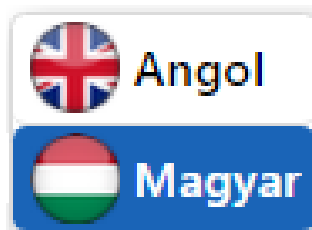
Part of Procontrol ProxerNet System

© 2018 Procontrol Electronics Ltd. © All rights reserved.

Module version: 5.63.244 - 2021.04.21    GUI version: 1.0.1 - 2021.04.12

## 1.2 Nyelv választás

A jobb felső sarokban található  ikonra kattintva megjelenik az alábbi legördülő ablak:




**Angol** vagy a **magyar** nyelv kiválasztása után a weboldal nyelve megváltozik az Ön által választottra.

## 1.3 Ügyfél lista

Az **\*Ügyfél lista\*** menüpontot megnyitva lehetősége van az ügyfelek kezelésére.

Ügyfél lista

 Hívás (előző lezárása) Hívás (előző visszavonása) Kiszolgálás megkezdése Átirányítás Visszavonás Kiszolgálás kész Átvizsgálva

Hívás helye:   Lezárt események mutatása

[+ Hozzáadás](#)

Szűrés erre:  Szűrés erre: Ügyfélazonosító  Szűrés erre: Rendsz  Szűrés erre: Hívás he  Szűrés erre: Legutóbbi esemény dátuma  Szűrés erre: Telefonszám  Szűrés erre: Állapot  Szűrés erre: Megjegyz  Szűrés erre: Eltelt

ID	Ügyfélazonosító	Rendszám	Hívás helye	Legutóbbi esemény dátuma	Telefonszám	Állapot	Megjegyzés	Eltelt idő	Szerkesztés
1	1	KTM123	01_rampa	2021.04.22. 12:33:18		Kiszolgálás alatt		0:00:50	Szerkesztés
3	1	ESD-456		2021.04.22. 12:33:34		Várakozik		0:00:34	Szerkesztés
7	1	ABC-678	02_rampa	2021.04.22. 12:33:35		Kiszolgálásra meghívva		0:00:33	Szerkesztés
8	1	ERT-456	02_rampa	2021.04.22. 12:33:28		Várakozik		0:00:40	Szerkesztés

A táblázat sorainak száma összesen: 4 Időszükséglet: sql\_count = 0.0021, sql\_query\_exec = 0.0066, dataset\_end = 0.021, html\_gen\_body = 0.021,

Első < 1 1 > Utolsó

### 1.3.1 Opciók:

Hozzáadás [+ Hozzáadás](#)

Újabb ügyfelet adhat hozzá a listához.

### Ügyfél lista

**Rendszám**

**Hívás helye**

**Telefonszám**

**Megjegyzés**

**Mentés**

**Mégsem**

- **Rendszám:** Jármű rendszáma (opcionális)
- **Hívás helye:** Az ügyfél hívás várható helye. Az előre felvett helyekből választható. (opcionális)
- **Telefonszám:** Az ügyfél telefonszáma (opcionális)
- **Megjegyzés:** Tetszőleges megjegyzés (opcionális)

A [Mentés](#) gombra kattintva felvesszük az ügyfelet a listára.



## Szerkesztés

Szerkesztés

A listában a **Szerkesztés** gombot megnyomva ugyanaz az ablak tárul elénk, mint **Hozzáadás** esetén. Itt módosíthatjuk a meglévő adatokat.

Mentés

A **Mentés** gombra kattintva érvényesíthetjük a módosításokat.

**Lezárt események mutatása**  **Lezárt események mutatása**

A **Lezárt események mutatása** jelölőnégyzetet kiválasztva láthatóvá válnak a már lezárt ügyfelek adatai. Alapértelmezetten nincs kijelölve.

Ügyfél lista

Hívás (előző lezárása) Hívás (előző visszavonása) Kiszolgálás megkezdése Átirányítás Visszavonás Kiszolgálás kész Átvizsgálva

Hívás helye: 02\_rampa  Lezárt események mutatása

Hozzáadás

Szűrés erre: Szűrés erre: Ügyfélezonosító Szűrés erre: Rendszer Szűrés erre: Hívás helye Szűrés erre: Legutóbbi esemény dátuma Szűrés erre: Telefonszám Szűrés erre: Állapot Szűrés erre: Megjegyzés Szűrés erre: Eltelt

ID	Ügyfélezonosító	Rendszám	Hívás helye	Legutóbbi esemény dátuma	Telefonszám	Állapot	Megjegyzés	Eltelt idő	Szerkesztés
1	1	KTM123	01_rampa	2021.04.22. 12:33:18		Kiszolgálás alatt		1:23:12	Szerkesztés
2	1	Nd375	02_rampa	2021.04.19. 16:44:20		Átvizsgálva		2 days, 21:12:10	Szerkesztés
3	1	ESD-456		2021.04.22. 12:33:34		Várakozik		1:22:56	Szerkesztés
4	1	RTZ-789	05_rampa	2021.04.16. 09:09:53		Kiszolgálás kész		6 days, 4:46:37	Szerkesztés
5	1	FTG-456		2021.04.19. 15:31:25		Kiszolgálás kész		2 days, 22:25:05	Szerkesztés
6	1	YXC-123	02_rampa	2021.04.19. 13:43:06		Kiszolgálás kész		3 days, 0:13:24	Szerkesztés
7	1	ABC-678	02_rampa	2021.04.22. 12:33:35		Kiszolgálásra meghívva		1:22:55	Szerkesztés
8	1	ERT-456	02_rampa	2021.04.22. 12:33:28		Várakozik		1:23:02	Szerkesztés
9	1	ABC-123		2021.04.22. 13:50:46	3012345678	Várakozik	teszt szöveg	0:05:44	Szerkesztés

A táblázat sorainak száma összesen: 9 Iddőzökés: sql\_count = 0.016%, sql\_query\_exec = 0.019%, dataset\_end = 0.039%, html\_gen\_body = 0.039%.

Első < 1 1 > Utolsó

Hívás helye Hívás helye: 02\_rampa

A **Hívás helye** legördülő menüben kiválasztott helység lesz érvényes a később elvégzett műveletekre (3.2 Műveletek).

Az érték automatikusan hozzá lesz rendelve a bejelentkezett felhasználóhoz.

Ügyfél lista

Hívás (előző lezárása)
 Hívás (előző visszavonása)
 Kiszolgálás megkezdése
 Átírányítás
 Visszavonás
 Kiszolgálás kész
 Átvizsgálva

Hívás helye: 02\_rampa  Lezárt események mutatása

**Hozzáadás**

Szűrés erre: Szűrés erre: Ügyfélazonosító Szűrés erre: Rendsz Szűrés erre: Hívás he Szűrés erre: Legutóbbi esemény dátuma Szűrés erre: Telefonszám Szűrés erre: Állapot Szűrés erre: Megjegyz Szűrés erre: Eltelt

ID	Ügyfélazonosító	Rendszám	Hívás helye	Legutóbbi esemény dátuma	Telefonszám	Állapot	Megjegyzés	Eltelt idő	Szerkesztés
1	1	KTM123	01_rampa	2021.04.22. 12:33:18		Kiszolgálás alatt		1:23:12	Szerkesztés
2	1	Nd375	02_rampa	2021.04.19. 16:44:20		Átvizsgálva		2 days, 21:12:10	Szerkesztés
3	1	ESD-456		2021.04.22. 12:33:34		Várakozik		1:22:56	Szerkesztés
4	1	RIZ-789	05_rampa	2021.04.16. 09:09:53		Kiszolgálás kész		6 days, 4:46:37	Szerkesztés
5	1	FTG-456		2021.04.19. 15:31:25		Kiszolgálás kész		2 days, 22:25:05	Szerkesztés
6	1	YXC-123	02_rampa	2021.04.19. 13:43:06		Kiszolgálás kész		3 days, 0:13:24	Szerkesztés
7	1	ABC-678	02_rampa	2021.04.22. 12:33:35		Kiszolgálásra meghívva		1:22:55	Szerkesztés
8	1	ERT-456	02_rampa	2021.04.22. 12:33:28		Várakozik		1:23:02	Szerkesztés
9	1	ABC-123		2021.04.22. 13:50:46	3012345678	Várakozik	teszt szoveg	0:05:44	Szerkesztés

A táblázat sorainak száma összesen: 9 Időszükséglet: sql\_count = 0.016; sql\_query\_exec = 0.019; dataset\_end = 0.039; html\_gen\_body = 0.039;

Első < 1 1 > Utolsó

### 1.3.2 Műveletek:

A képernyő felső részén találhatóak az elvégezhető műveletek gombjai.

Hívás (előző lezárása)
 Hívás (előző visszavonása)
 Kiszolgálás megkezdése
 Átírányítás
 Visszavonás
 Kiszolgálás kész
 Átvizsgálva

A gomb megnyomása előtt ki kell választani azt a sort melyre szeretnénk elvégezni a műveletet. A kiválasztott sort szürkével jelöli a program.

ID	Ügyfélazonosító	Rendszám	Hívás helye	Legutóbbi esemény dátuma	Telefonszám	Állapot	Megjegyzés	Eltelt idő	Szerkesztés
1	1	KTM123	01_rampa	2021.04.22. 12:33:18		Kiszolgálás alatt		2:27:29	Szerkesztés
3	1	ESD-456		2021.04.22. 12:33:34		Várakozik		2:27:13	Szerkesztés
7	1	ABC-678	02_rampa	2021.04.22. 12:33:35		Kiszolgálásra meghívva		2:27:12	Szerkesztés
8	1	ERT-456	02_rampa	2021.04.22. 12:33:28		Várakozik		2:27:19	Szerkesztés
9	1	ABC-123		2021.04.22. 13:50:46	3012345678	Várakozik	teszt szoveg	1:10:01	Szerkesztés

Amennyiben nincs sor kiválasztva a parancs kiadásakor, akkor ezt jelzve van a képernyő felső sávjában.

☰ < **Nincs sor kiválasztva!**

A módosításokat automatikusan továbbküldi az előre beállított kijelzőnek.  
A kijelzőn csak a **Kiszolgálásra meghívva** állapotú ügyfelek jelennek meg.  
Amennyiben nincs kapcsolat a kijelzővel egy ikon jelenik meg a felsősávban.



A műveletek indíthatóak billentyűzetről is. A művelethez tartozó gomb megjelenik két másodpercen belül az egérmutatót az ikonra irányítva.



Műveletek és a hozzájuk tartozó billentyűk:

- **Hívás (előző lezárása):** X
- **Hívás (előző visszavonása):** C
- **Kiszolgálás megkezdése:** S
- **Átírányítás:** R
- **Visszavonás:** U
- **Kiszolgálás kész:** F
- **Átvizsgálva:** V

### Hívás (előző lezárása)



A **Hívás (előző lezárása)** művelettel behívjuk az ügyfelet a **Hívás helye** menüben megadott helyre.

Ezzel az ügyfél átkerül **Kiszolgálásra meghívva** állapotra.

Amennyiben volt folyamat az adott helyen, az lezárásra kerül, ami annyit tesz, hogy az ügyfél átkerül **Kiszolgálás kész** állapotra.

### Hívás (előző visszavonása)



A **Hívás (előző visszavonása)** művelettel behívjuk az ügyfelet a **Hívás helye** menüben megadott helyre.

Ezzel az ügyfél átkerül **Kiszolgálásra meghívva** állapotra.

Amennyiben volt folyamat az adott helyen, az visszavonásra kerül, ami annyit tesz, hogy az ügyfél átkerül **Várakozik** állapotra.

### Kiszolgálás megkezdése



A **Kiszolgálás megkezdése** művelettel megkezdjük az ügyfél kiszolgálását a **Hívás helye** menüben megadott helyen.

Ezzel az ügyfél átkerül **Kiszolgálás alatt** állapotra.

### Átirányítás



Az **Átirányítás** művelettel átirányítjuk az ügyfelet **Hívás helye** menüben megadott helyre.

## Visszavonás



Amennyiben már megkezdődött az ügyfél kiszolgálása, a **Visszavonás** művelet hatására az ügyfél visszakerül **Várakozik** állapotra.

## Kiszolgálás kész



A **Kiszolgálás kész** művelettel lezárjuk az ügyfél kiszolgálását.  
Ezzel az ügyfél átkerül **Kiszolgálás kész** állapotra.

## Átvizsgálva



A **Átvizsgálva** művelettel hatására az ügyfél **\*Átvizsgálva\*** állapotba kerül.

## 1.4 Esemény lista

A **\*Esemény lista\*** menüpontot megnyitva részletesen láthatjuk az ügyfelekkel elvégzett eseményeket.

## Esemény lista

Szűrés er	Szűrés erre: ID_Clien	Szűrés erre: Re	Szűrés erre:	Szűrés erre: Állapot	Szűrés erre: Us	Szűrés erre: Bejegyzés dá
ID ^	ID_ClienterCall ^	Rendszám ^	Helység ^	Állapot ^	UserName ^	Bejegyzés dátuma ^
109	9	ABC-123		Várakozik	proci	2021.04.22. 13:50:46
108	7	ABC-678	02_rampa	Kiszolgálásra meghívva	admin	2021.04.22. 12:33:35
107	3	ESD-456		Várakozik	proci	2021.04.22. 12:33:34
106	8	ERT-456	02_rampa	Várakozik	proci	2021.04.22. 12:33:28
105	1	KTM123	01_rampa	Kiszolgálás alatt	proci	2021.04.22. 12:33:18
104	7	ABC-678		Várakozik	proci	2021.04.22. 12:32:31
103	8	ERT-456	01_rampa	Kiszolgálásra meghívva	proci	2021.04.22. 10:47:10
102	7	ABC-678		Várakozik	proci	2021.04.22. 10:47:10
101	7	ABC-678	01_rampa	Kiszolgálásra meghívva	admin	2021.04.22. 09:51:27
100	7	ABC-678		Várakozik	admin	2021.04.22. 09:51:27
99	3	ESD-456	01_rampa	Átvizsgálva		2021.04.22. 09:46:07
98	3	ESD-456	01_rampa	Átvizsgálva		2021.04.22. 09:46:01
97	7	ABC-678		Várakozik	proci	2021.04.22. 09:28:31
96	7	ABC-678	01_rampa	Kiszolgálásra meghívva	admin	2021.04.22. 09:11:22
95	1	KTM123		Várakozik	proci	2021.04.22. 09:11:22
94	7	ABC-678	02_rampa	Várakozik	admin	2021.04.22. 09:10:41
93	7	ABC-678	02_rampa	Kiszolgálásra meghívva	admin	2021.04.20. 13:23:04
92	7	ABC-678		Várakozik	proci	2021.04.20. 13:23:04
91	2	Ncl375	02_rampa	Átvizsgálva		2021.04.19. 16:44:20
90	8	ERT-456	02_rampa	Várakozik	proci	2021.04.19. 15:37:50

A táblázat sorainak száma összesen: 86 Időszükséglet: sql\_count = 0.025s, sql\_query\_exec = 0.053s, dataset\_end = 0.067s, html\_gen\_body = 0.068s,

Első < 1 2 3 4 5 1 > Utolsó

## 1.5 Felhasználók kezelése

A felhasználók kezelése menüpontot megnyitva lehetősége van a weboldal felhasználói fiókjainak módosítására.

**PROCONTROL**  
ELECTRONICS

Automatikus elrejtés

**CDP Manager**  
Web Access

Általános

Beállítások

Felhasználók kezelése

Dátum idő beállítások

Felhasználók kezelése

+ Hozzáadás

Szűrés erre: Szűrés erre: Hozzáadás c Szűrés erre: Kilépés Szűrés erre: Felhasz

Név	Hozzáadás dátuma	Kilépés dátuma	Felhasználónév
Admin	2020.10.02. 11:57:35		admin

A táblázat sorainak száma összesen: 4 Időszükséglet: sql\_query\_exec = 0.004s, dataset\_end = 0.012s, html\_gen\_body = 0.012s,

Első < 1 1 > Utolsó

## 1.5.1 Opciók:

**Hozzáadás** + Hozzáadás

Újabb felhasználókat adhat hozzá, akik ezután képesek lesznek a saját felhasználónév-jelszó párosukkal bejelentkezni a weboldalra.

👤

## Felhasználók kezelése

ID

Név

Hozzáadás dátuma

📅

Kilépés dátuma

📅

Felhasználónév

Jelszó

Mentés

Mégsem

- **ID:** Automatikusan generálódik, nem kell kitölteni
- **Név:** Felhasználó neve
- **Hozzáadás dátuma:** Megadható mikortól legyen érvényes ez a felhasználói fiók
- **Kilépés dátuma:** Megadhatja meddig legyen érvényes ez a felhasználói fiók. Ha nem ad meg dátumot, akkor korlátlan ideig vagy visszavonásig lesz használható a fiók.
- **Felhasználónév:** Ékezet nélküli felhasználónév, melyet a belépésnél fog használni a felhasználó
- **Jelszó:** Belépéshez szükséges jelszó. (Állhat kis- és nagybetűkből, számokból, speciális karakterekből. Hossza nincs szabályozva)

A Mentés gombra kattintva elkészül az új felhasználói fiók, és megjelenik a listában.



**Felhasználók kezelése**

+ Hozzáadás

Szűrés erre: Szűrés erre: Hozzáadás d: Szűrés erre: Kilépés d Szűrés erre: Felhaszn

Név	Hozzáadás dátuma	Kilépés dátuma	Felhasználónév	Szerkesztés	Visszavonás
Admin	2020.07.21. 14:28:03		admin	Szerkesztés	Visszavonás
Procontr Olivér	2020.08.25. 00:00:00		procontrol_123	Szerkesztés	Visszavonás

A táblázat sorainak száma összesen: 3 Időszükséglet: sql\_query\_exec = 0.004s, dataset\_end = 0.018s, html\_gen\_body = 0.019s.

Első < 1 1 > Utolsó

### Szerkesztés

Szerkesztés

A **Szerkesztés** gombot megnyomva ugyanaz az ablak tárul elénk, mint **Hozzáadás** esetén. Itt módosíthatjuk a **Nevet**, a **Kilépés dátumát**, valamint a **Jelszót**.

Mentés

A **Mentés** gombra kattintva érvényesíthetjük a módosításokat.

### Visszavonás

Visszavonás

A kiválasztott felhasználó sorában, ha erre a gombra kattint, akkor **visszavonja ezen felhasználó jogosultságát** a belépéshez.

Ekkor megjelenik egy értesítő buborék, hogy a felhasználó sikeresen vissza lett vonva.

Ez annyit tesz, hogy a kilépés dátumát a jelenlegi időpontra állítja be. A szerkesztés menüpontban módosítható a visszavonás, úgy, hogy egy későbbi kilépési időpontra kell állítani azt. Ezáltal újra jogosult lesz a felhasználó a belépésre.

## A(z) cdp.local közlendője

A felhasználó, és a hozzá tartozó kártyák sikeresen visszavonva!

OK

Procontrol