

Ddesk Ticketing Rendszer – Felhasználói Kézikönyv

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	2
1.1. A Ddesk rendszerről	2
1.2. Kik használhatják?	2
1.3. Főbb funkciók	3
1.4. Rendszerkövetelmények	3
2. Bejelentkezés és felhasználói felület	4
2.1. Bejelentkezés	4
2.2. Jelszóvisszaállítás	4
2.3. Meghívó e-mail és belépés adminisztrátori meghívással	4
2.4. Többtényezős hitelesítés (MFA)	5
2.5. Irányítópult	5
2.6. Hibajegyek listája	5
2.7. Értesítések és profil	6
3. Hibajegy létrehozása	7
3.1. Létrehozás webfelületen	7
3.2. Létrehozás e-mailben	8
3.3. Névtelen (nyilvános) bejelentő űrlap	8
3.4. Értesítések	8
4. Hibajegy kezelése	9
4.1. A hibajegy részletei	9
4.2. Státuszok	10
4.3. Prioritás	10
4.4. Kategóriák	10
4.5. Válasz küldése	10
4.6. Belső megjegyzés	11
4.7. Bizalmas válasz	11
4.8. Időráfordítás összesítő	11
4.9. Hibajegy jóváhagyása	11
4.10. Tárgy módosítása	11
4.11. Elszámolás	11
5. Szűrők és riportok	13
5.1. Keresés a jegyek között	13
5.2. Szűrők a jegylistában	13
5.3. Riportok	13
6. Problémák és megoldások	14
6.1. Nem tudok bejelentkezni	14
6.2. Nem látom az összes jegyemet	14
6.3. E-mailben küldtem egy jegyet, de nem jelent meg a rendszerben	14

6.4. Nem kaptam értesítést	14
6.5. Jegylétrehozáskor a cégem neve nem jelenik meg	14
6.6. Jogosultsági probléma	14
7. Beállítások és adminisztrátori funkciók	15
7.1. Saját felhasználói beállítások	15
7.2. Kapcsolattartók kezelése (Admin)	15
7.3. Kétfaktoros hitelesítés visszaállítása (Admin)	15
7.4. Csoportok (Admin)	15
7.5. Ügyfelek beállítása (Ügynök Admin)	16
7.6. Adatok szerkesztése (Admin)	16
7.7. Alkalmazás beállítások (Admin)	16
7.8. Webhookok (Admin)	17
7.9. E-mail sablonok (Admin)	18
7.10. Letölthető fájlok (Admin)	18
7.11. Tevékenység napló / Audit log (Admin)	18
8. Kapcsolatfelvétel és Gyakori kérdések	19
8.1. Mikor érdemes segítséget kérni?	19
8.2. Amit érdemes megadni kapcsolatfelvételkor	19
8.3. Gyakori kérdések	19



ddesk

Ticket Management from IT Service Experts.

Chapter 1. Bevezetés

1.1. A Ddesk rendszerről

A Ddesk egy webalapú hibajegykezelő rendszer. Segítségével a bejelentett problémák, feladatok és kérések strukturáltan rögzíthetők, nyomon követhetők és lezárhatók. A rendszer böngészőn keresztül érhető el, és az összes fél – bejelentők, ügyfelek, munkatársak – egy helyen kezelheti az ügyeket.

1.2. Kik használhatják?

1.2.1. Felhasználói típusok

Kapcsolattartók (szerződéses ügyfelek)

E-mail-cím és jelszó segítségével lépnek be. Saját szervezetük jegyeit kezelik.

Munkatársak / Ügynökök

Ők a jegyek feldolgozói – válaszolnak, megoldják a problémát, elszámolást rögzítenek.

Email-felhasználók

Nincs jelszavas hozzáférésük. Az e-mailben beküldött jegyeiket magic link + PIN-kód segítségével tekinthetik meg.

Névtelen bejelentők

Bejelentkezés nélkül is küldhetnek jegyet a nyilvános bejelentő űrlapon, ha ezt az adminisztrátor engedélyezte.

1.2.2. Jogosultsági szintek

Minden kapcsolattartói és munkatársi fiókhoz jogosultsági szint is tartozik:

Szerepkör	Leírás
Admin	Teljes hozzáférés: felhasználókezelés, rendszerbeállítások
Vezető	A szervezet összes jegyét látja és szerkesztheti
Kiemelt munkatárs	Hozzárendelt + saját jegyeit szerkesztheti; az elszámolások összegeit is látja
Munkatárs	Csak a hozzárendelt jegyeket szerkesztheti; elszámolások összegeit nem látja

Az ügynökök és a kapcsolattartók ugyanezeket a szinteket használják, de különböző hozzáférési körrel: az ügynökök több ügyfél jegyeit is kezelhetik, a kapcsolattartók csak a saját szervezetük jegyeihez férnek hozzá.

1.3. Főbb funkciók

- Hibajegyek létrehozása webfelületen, e-mailben vagy nyilvános bejelentő űrlapon
- Státusz- és prioritáskezelés, kategorizálás (szín-kódokkal)
- Felelős ügynök hozzárendelése, delegálás alvállalkozókhoz
- Válaszok, belső megjegyzések és bizalmas válaszok
- Időráfordítás rögzítése kategóriákkal
- Elszámolás és ügyfél-jóváhagyás
- E-mail értesítések és csoportok
- Riportok és statisztikák
- Opcionális kétfaktoros hitelesítés (MFA)

1.4. Rendszerkövetelmények

A Ddesk bármely modern böngészőben működik (Chrome, Firefox, Edge, Safari). Mindig a legfrissebb böngészőverziót érdemes használni. A rendszer teljesen reszponzív, asztali gépen, laptopon és mobilon egyaránt kényelmesen használható.

Chapter 2. Bejelentkezés és felhasználói felület

2.1. Bejelentkezés

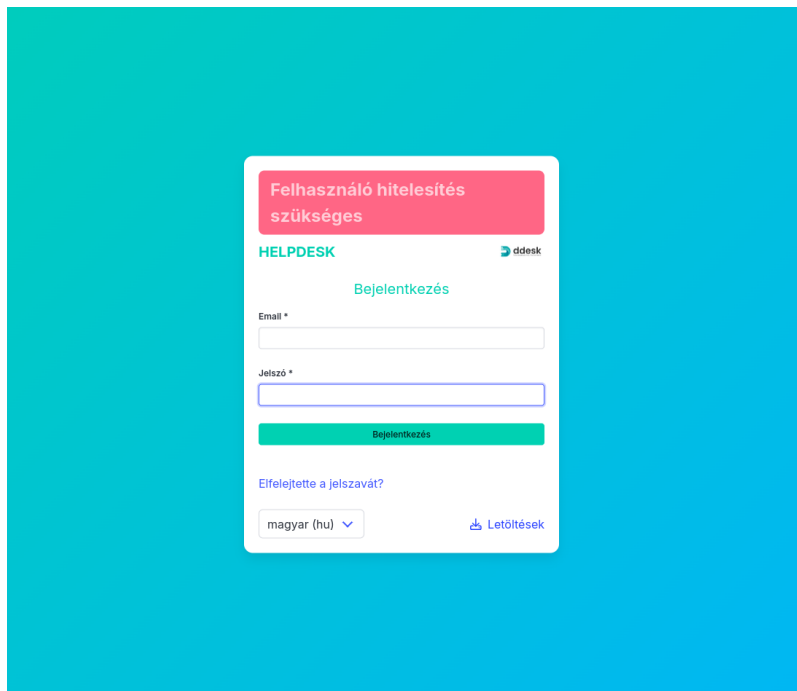


Figure 1. Bejelentkezés

A rendszerbe e-mail-cím és jelszó megadásával, majd a **Bejelentkezés** gombra kattintva lehet belépni.

A bejelentkezési oldalon elérhető:

- Nyelvválasztás (magyar / angol)
- Jelszóvisszaállítás (**Elfelejtette a jelszavát?** hivatkozás)
- **Letöltések** – az adminisztrátor által feltöltött dokumentumok (kézikönyvek, nyomtatványok stb.) listája

2.2. Jelszóvisszaállítás

Ha elfelejtette jelszavát, kattintson az **Elfelejtette a jelszavát?** hivatkozásra. A rendszer visszaállító linket küld a regisztrált e-mail-címre, amelyen keresztül új jelszó állítható be. Figyelem: az ellenőrzési célból nem jelezzük vissza, hogy az e-mail-cím létezik-e a rendszerben.

2.3. Meghívó e-mail és belépés adminisztrátori meghívással

Az adminisztrátor meghívhatja az új felhasználókat: a meghívólevél egy egyedi hivatkozást tartalmaz, amelyen keresztül a felhasználó beállíthatja saját jelszavát és aktiválhatja fiókját. Az

adminisztrátor közvetlenül is megadhatja az új felhasználó jelszavát a létrehozáskor.

2.4. Többszempontos hitelesítés (MFA)

A Ddesk támogatja a kétlépéses hitelesítést (MFA). Engedélyezés után bejelentkezéskor az e-mail és jelszó megadása mellett egy Google Authenticator kompatibilis alkalmazás által generált egyszer használatos kódot is meg kell adni. Az adminisztrátor dönthet úgy, hogy az MFA használatát kötelezővé teszi.

2.5. Irányítópult

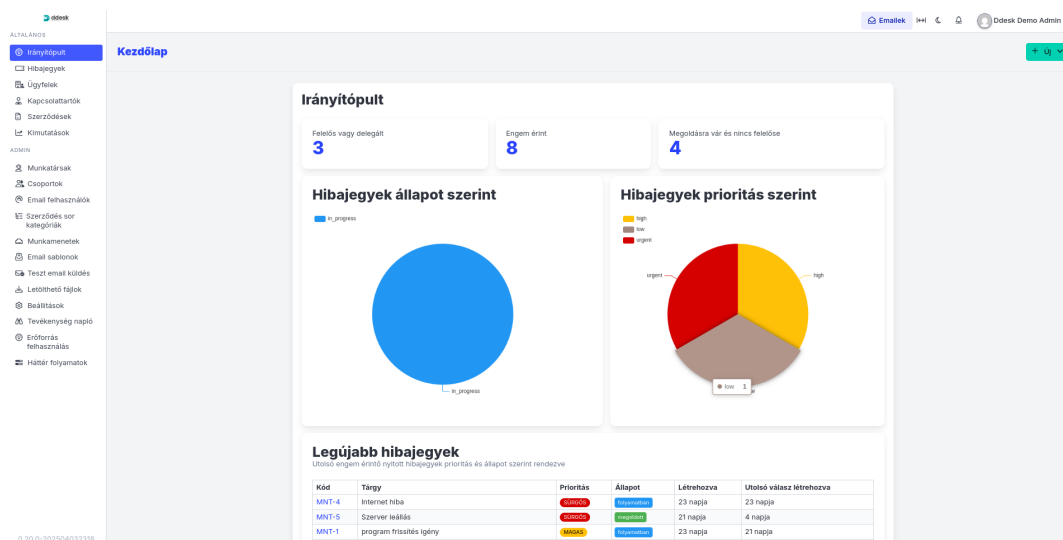


Figure 2. Irányítópult

Bejelentkezés után az **Irányítópult** nyílik meg. Áttekintést ad az aktív jegyekről: látható az egyes státuszokban lévő jegyek száma, és gyorsan elnavigálhat a fontos jegyekhez.

2.6. Hibajegyek listája

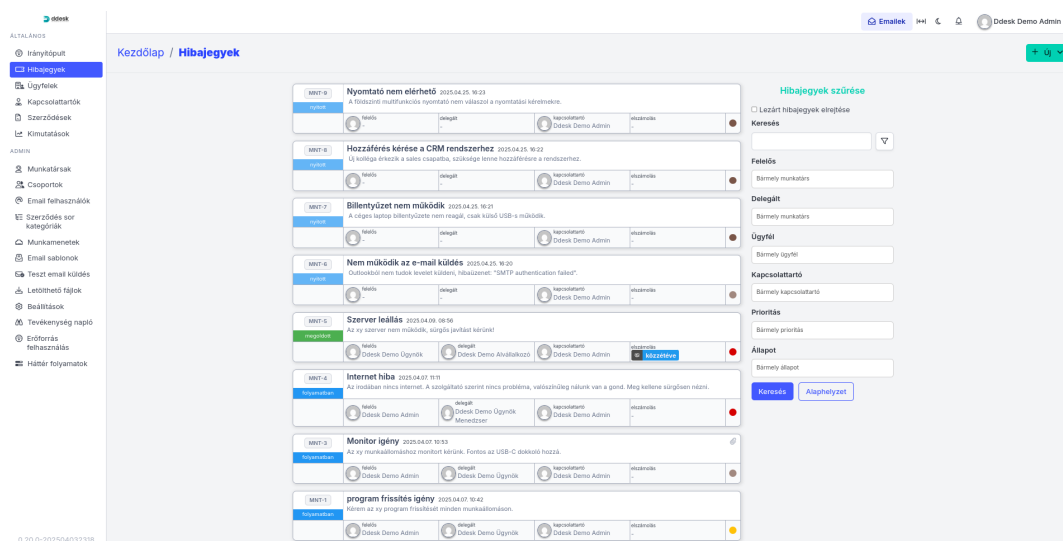


Figure 3. Hibajegyek listája

A **Hibajegyek** menüpont alatt láthatók a jegyek szűrhető és rendezhető listában. A lista mutatja az

utolsó módosítás idejét, a státuszt és a prioritást is – ezeket szín-kódok is jelzik.

2.7. Értesítések és profil

A jobb felső sarokban:

- A **csengő ikon** – rendszeren belüli értesítések megjelenítése
- A **felhasználónév** – felhasználói profil elérése, jelszócsere, kijelentkezés
- Az ikonok segítségével a megjelenés is módosítható

Az oldalsáv alján az **Újdonságok** hivatkozás mutatja az egyes verziók új funkcióit, fejlesztéseit és javításait. A hivatkozás melletti világító pont jelzi, ha még nem látott változás van; a legfrissebb verziók jelennek meg elsőként, a korábbiak alattuk hivatkozásként érhetők el.

Chapter 3. Hibajegy létrehozása

3.1. Létrehozás webfelületen

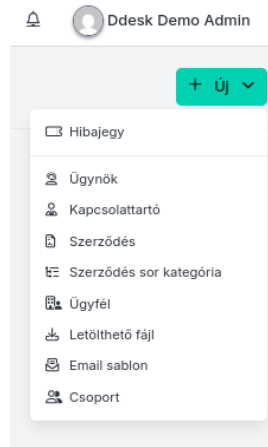


Figure 4. Új hibajegy gomb

A jobb felső sarokban a + Új gombra kattintva, majd a **Hibajegy** lehetőséget választva indul a létrehozás.

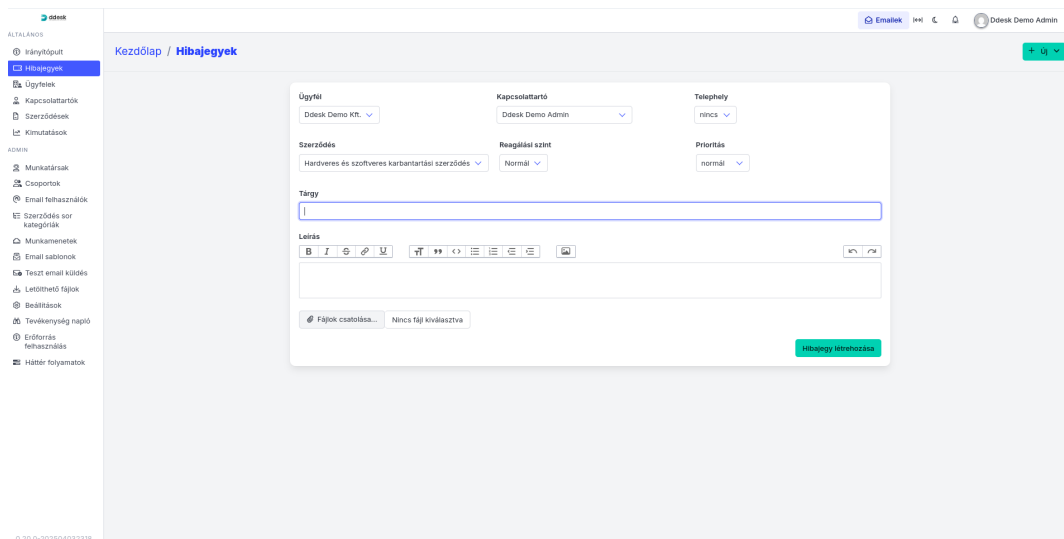


Figure 5. Hibajegy kitöltési felület

A kitöltendő mezők:

- **Ügyfél** – Alapértelmezés szerint a saját cég jelenik meg; admin jogosultsággal más ügyfélhez is hozható létre jegy
- **Kapcsolattartó** – Az ügyfél oldali kontaktszemély
- **Telephely** – Ha az ügyfélnél több telephely is van
- **Szerződés** – Melyik szerződés alapján kéri a szolgáltatást
- **Reagálási szint** – Ha különböző szintű reagálási időket kínál a szerződés
- **Kategória** – Opcionálisan, a jegy besorolásához (pl. hardver, szoftver, hálózat)
- **Prioritás** – Az adminisztrátor beállíthat alapértelmezett prioritást, de manuálisan is megadható

- **Tárgy** – Rövid, egyértelmű összefoglalás
- **Leírás** – Részletes leírás a problémáról vagy kérésről
- **Csatolmányok** – Képernyőképek, fájlok mellékelhetők

A **Hibajegy létrehozása** gombra kattintva a jegy bekerül a rendszerbe, és értesítés megy ki a megadott csoportnak.

3.2. Létrehozás e-mailben

A Ddesk képes e-mailből automatikusan hibajegyet létrehozni. A feladó e-mail-domainje alapján a rendszer automatikusan a megfelelő ügyfélhez rendeli a jegyet.

A feladó visszaigazoló e-mailt kap, amelyben egy **magic link** található. A linkre kattintva PIN-kódot lehet kérni; a PIN megadása után megtekinthető a jegy állapota és előzménye. A PIN-kód lejár, de érvényes magic link segítségével bármikor újat lehet kérni.

Belső megjegyzés e-mailből: Ha egy jegyre érkezett értesítőre válaszol e-mailben, és a tárgyba bekerül a `{{internal}}` jelölő, a válasz belső megjegyzésként kerül a jegyre – az ügyfél kapcsolattartói nem látják.

3.3. Névtelen (nyilvános) bejelentő űrlap

Ha az adminisztrátor engedélyezte a nyilvános bejelentő űrlapot, az bejelentkezés nélkül is elérhető a bejelentkezési oldalon. Az űrlap mezői:

- Név, e-mail-cím, telefonszám (kötelező)
- Cég, város, cím (opcionális)
- Tárgy, leírás (kötelező)

Ha az adminisztrátor beállította, CAPTCHA ellenőrzés és adatvédelmi nyilatkozat elfogadása is szükséges. A beérkező jegyhez visszajelzés magic link + PIN hozzáféréssel érhető el – ugyanúgy, mint az e-mailes bejelentések esetén.

3.4. Értesítések

A jegy létrehozásakor és minden státuszváltozáskor e-mail értesítés megy ki. Alapértelmezés szerint a rendszer beállításában megadott globális értesítési csoport kapja az értesítést. Ha az adott ügyfélnél külön értesítési csoport van beállítva, az fogja megkapni az ügyfélhez kapcsolódó új jegyek értesítéseit.

Chapter 4. Hibajegy kezelése

4.1. A hibajegy részletei

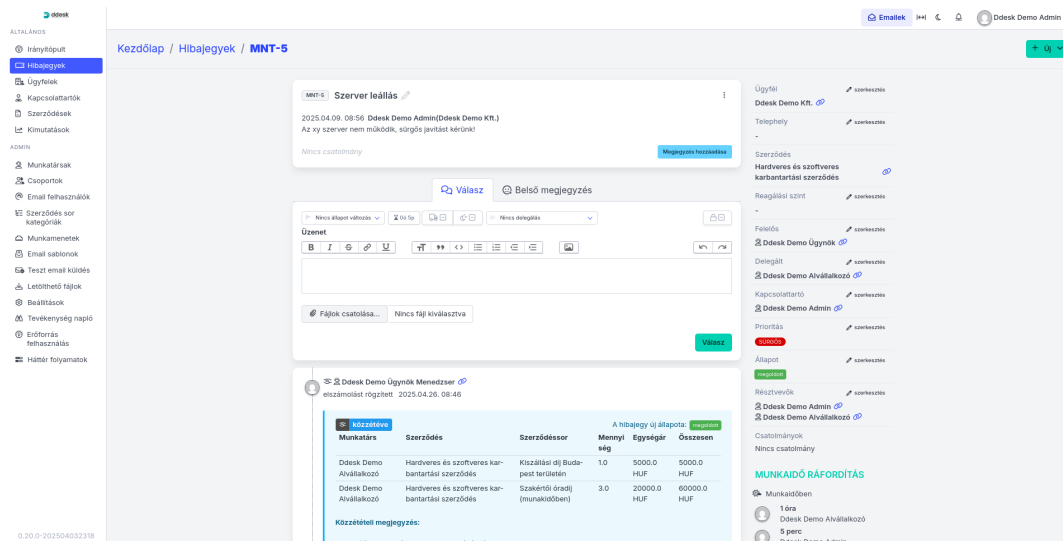


Figure 6. Hibajegy részletes nézete

Egy hibajegyre kattintva megnyílik a részletes nézet. Bal oldalon a válaszok és tevékenységek láthatók időrendi sorrendben, jobb oldalon az oldalsáv mutatja a jegy metaadatait.

4.1.1. Oldalsáv tartalma

- **Ügyfél** – a jegyhez rendelt szervezet
- **Telephely** – a bejelentés helyszíne
- **Szerződés** – melyik szerződés keretében kezelik
- **Reagálási szint**
- **Felelős** – ki kezeli az ügynök oldalon
- **Delegált** – a tényleges elvégző (pl. alvállalkozó)
- **Kapcsolattartó** – az ügyfél oldali személy
- **Prioritás** – szín-kódolt jelzővel
- **Státusz** – aktuális állapot, szín-kódolt jelzővel
- **Kategóriák** – a jegyhez rendelt kategória(k), szín-kódolt jelzőkkel
- **Résztvevők** – akik részt vesznek a jegy kezelésében
- **Melléklet lista** – az összes csatolmány (az ügyfél nem látja a belső válaszokhoz csatolt mellékleteket)

Az oldalsáv legtöbb eleme kattintásra szerkeszthető – jogosultságtól függően.

4.2. Státuszok

Státusz	Jelentés
Nyitott	A jeggyel még senki nem kezdett foglalkozni
Folyamatban	A megoldás aktívan folyamatban van
Válaszra vár	Az ügyfél visszajelzésére várnak
Felfüggesztett	Külső okból szünetel a kezelés
Megoldott	Elszámolás csatolva, ügyfél jóváhagyása még hiányzik
Elvetett	Nem igényel kezelést (pl. téves bejelentés)
Lezárt	Az ügyfél elfogadta az elszámolást; jegy véglegesen lezárva

A Nyitott, Folyamatban, Válaszra vár, Felfüggesztett és Elvetett státuszokat a felelős ügynök szabadon állíthatja. A **Megoldott** státuszba kerülés elszámolás csatolásával automatikus, a **Lezárt** státuszba az ügyfél elfogadásakor kerül – vagy a rendszer automatikusan lezárja a jegyet a beállított türelmi idő lejártával.

4.3. Prioritás

Négy prioritási szint létezik: **Alacsony**, **Normál**, **Magas**, **Sürgős**. Mindegyikhez szín rendelhető. Az adminisztrátor beállíthat alapértelmezett prioritást, amely automatikusan kerül minden új jegyhez. Egy prioritási szint nem törölhető, amíg aktív jegy hivatkozik rá.

4.4. Kategóriák

A hibajegyek kategóriákba sorolhatók (pl. hardver, szoftver, hálózat, szolgáltatás). Minden kategóriához szín rendelhető, így a listában könnyen áttekinthető a jegyek megoszlása. Adminisztrátori szinten beállítható, hogy egy kategória **aktív-e** (hozzárendelhető-e jegyhez) és **kereshető-e** a szűrőkben. A kategóriaszerinti szűrés a jegylistában és a riportokban is működik.

4.5. Válasz küldése

Az ügynökök és a kapcsolattartók egyaránt írhatnak a jegyre. A válasz beküldésekor megadható:

- **Státuszváltás** – a válasszal egyidőben változtatható a jegy állapota
- **Helyszíni jelölő** (on-premise) – ha a munkavégzés fizikailag helyszínen történt
- **Munkaidő utáni jelölő** (after hours) – ha munkaidőn kívül zajlott a feladat
- **Időráfordítás** – ráfordított percek száma és kategóriája
- **Bizalmas** – a válasz szűkebb kör számára lesz látható

A válaszba beillesztett képekre kattintva teljes méretű nézet nyílik meg.

4.6. Belső megjegyzés

Az ügynökök a válaszon kívül belső megjegyzést is fűzhetnek a jegyhez (**Belső megjegyzés** fül). Ezeket az ügyfél oldali felhasználók **nem látják**; csak az ügynökök számára hozzáférhetők.

4.7. Bizalmas válasz

A **Bizalmas** jelölővel ellátott válaszok érzékenyebb tartalmú üzeneteket hordoznak, és hozzáférésük korlátozott. Az adminisztrátor beállíthatja, hogy ez a jelölő alapértelmezés szerint be legyen-e jelölve.

4.8. Időráfordítás összesítő

A jegy oldalán az oldalsáv alatt látható az ezen a jegyen összesített ráfordított idő – munkatársakként és kategóriánként bontva. Ez az elszámoláshoz és a belső nyilvántartáshoz nyújt segítséget.

4.9. Hibajegy jóváhagyása

Ha az adott ügyfélnél be van kapcsolva a kötelező jóváhagyás, az újonnan létrehozott jegyeket csak az ügyfélhez rendelt ügynökök és felügyelők látják addig, amíg valaki jóvá nem hagyja. Jóváhagyásra jogosult:

- a beállított jóváhagyó csoport tagjai
- ha nincs csoport beállítva: vezető és admin szintű kapcsolattartók

4.10. Tárgy módosítása

Ha vezető vagy admin szintű ügynök, a jegy tárgyát szerkesztheti a jegy oldalán (feltéve, hogy a jegy nincs lezárva).

4.11. Elszámolás

 Ddesk Demo Ügynök Menedzser 
elszámolást rögzített 2025.04.26. 08:46

 **közzétéve**

A hibajegy új állapota: **megoldott**

Munkatárs	Szerződés	Szerződéssor	Mennyiség	Egységár	Összesen
Ddesk Demo Alvállalkozó	Hardveres és szoftveres karbantartási szerződés	Kiszállási díj Budapest területén	1.0	5000.0 HUF	5000.0 HUF
Ddesk Demo Alvállalkozó	Hardveres és szoftveres karbantartási szerződés	Szakértői óradíj (munakidőben)	3.0	20000.0 HUF	60000.0 HUF

Közzétételi megjegyzés:

A javítás megtörtént, annak elfogadását kérjük!

Ügyfél megjegyzés

















Ügyfél megjegyzése...

 Elszámolás visszavonása
  Elszámolás visszautasítása
  Elfogadás és hibajegy lezárása

Figure 7. Elszámolás

Elszámolás rögzítésekor a jegy automatikusan **Megoldott** státuszba kerül. Az elszámolásban meg kell adni:

- A munkatárs nevét
- A szerződés érintett sorát
- Az elvégzett mennyiséget / ráfordítást

Az elszámolásban szereplő pénzüsszegeket csak **kiemelt munkatárs** szintű és annál magasabb jogosultságú felhasználók láthatják.

Elfogadás és visszautasítás

Az ügyfél delegáltja az elszámolást:

- **elfogadhatja** → a jegy automatikusan **Lezárt** státuszba kerül
- **visszautasíthatja** → a jegy visszakerül **Folyamatban** státuszba, majd új elszámolás rögzíthető

Az elszámolás mindkét oldalról visszavonható a végleges jóváhagyás előtt.

Chapter 5. Szűrők és riportok

5.1. Keresés a jegyek között

A Hibajegyek listája feletti keresőmezőbe gépelve a rendszer a jegyek tárgya és leírása alapján keres; a leírásban a formázás (HTML-kód) nem ad hamis találatot, csak a tényleges szöveg számít.

A keresőmező melletti csúszka ikonra kattintva nyithatók meg a keresési beállítások. Itt kapcsolható be a **Keresés a válaszokban is** opció, amellyel a találatok a jegyhez tartozó válaszok szövegére is kiterjednek. A beállítások gombján megjelenő pont jelzi, ha valamelyik opció aktív. Kapcsolattartók a keresés során is csak az általuk egyébként is látható válaszokra kapnak találatot – belső megjegyzésre soha.

5.2. Szűrők a jegylistában

A Hibajegyek listájában szűrni lehet:

- Státusz szerint
- Prioritás szerint
- Kategória szerint
- Dátum és egyéb szempontok szerint

A szűrők kombinálhatók, így pontosan megtalálhatók a keresett jegyek.

5.3. Riportok

A **Riportok** menüpontban az alábbi jelentések érhetők el:

Riport neve	Tartalom
Hibajegyek riport	Jegyek listája, szűrési és exportálási lehetőséggel
Munkaidő riport	Ráfordított munkaórák összesítése
Időráfordítás kategóriánként	Ráfordítás bontva munkakategóriák szerint
Elfogadott elszámolások	Lezárt, ügyfél által elfogadott elszámolások összesítése

Chapter 6. Problémák és megoldások

6.1. Nem tudok bejelentkezni

- Ellenőrizze az e-mail-cím és jelszó helyességét.
- Használja az **Elfelejtette a jelszavát?** funkciót.
- Ha MFA van engedélyezve, szüksége lesz a hitelesítő alkalmazásra.
- Ha továbbra sem sikerül: keresse a helyi adminisztrátort.

6.2. Nem látom az összes jegyemet

- Ellenőrizze, hogy a megfelelő nézetben van-e (pl. „Saját jegyeim” vs. „Összes jegy”).
- **Munkatárs** szerepkörrel csak a hozzárendelt jegyek láthatók.
- Lehetséges, hogy a jegy másik szervezethez lett rendelve.

6.3. E-mailben küldtem egy jegyet, de nem jelent meg a rendszerben

- Ellenőrizze, hogy a megfelelő e-mail-címre küldte-e.
- A rendszer csak az adminisztrátor által beállított e-mail-domainekről érkező leveleket dolgozza fel automatikusan.
- Nézze meg a spam mappát: jött-e visszajelzés?

6.4. Nem kaptam értesítést

- Ellenőrizze a spam mappát.
- Győződjön meg róla, hogy az e-mail-cím helyesen van megadva a profiljában.
- Kérje meg az adminisztrátort, hogy ellenőrizze az értesítési csoport beállításait.

6.5. Jegylétrehozáskor a cégem neve nem jelenik meg

- Lehetséges, hogy az e-mail-domain nincs hozzárendelve az ügyfélhez. Kérje meg az adminisztrátort.

6.6. Jogosultsági probléma

Ha valamit nem tud módosítani, vagy nem látja a várt jegyeket, a jogosultsági szintje nem elegendő. Kérje meg az adminisztrátort, hogy rendelje hozzá a megfelelő szerepkört.

Chapter 7. Beállítások és adminisztrátori funkciók

7.1. Saját felhasználói beállítások

A jobb felső sarokban a nevére kattintva érhető el a profil menü. Innen:

- Megtekinthető a saját szerepkör
- Módosítható a jelszó és az e-mail-cím
- Beállítható a preferált nyelv és időzóna
- Kezelhető az MFA (kétlépéses hitelesítés)
- Megtekinthetők és leállíthatók az aktív munkamenetek (eszközök)

7.2. Kapcsolattartók kezelése (Admin)

Admin szintű felhasználók kezelhetik a szervezet kapcsolattartóit:

- Új kapcsolattartó hozzáadása (meghívó e-mailel vagy azonnali jelszóbeállítással)
- Meglévő adatok szerkesztése (e-mail, telefon, jelszó, státusz)
- Felhasználó inaktiválása
- Email-felhasználó konvertálása normál felhasználóvá

7.3. Kétfaktoros hitelesítés visszaállítása (Admin)

Ha egy munkatárs vagy kapcsolattartó elveszíti hozzáférését a hitelesítő alkalmazásához, az adminisztrátor a munkatárs vagy kapcsolattartó adatlapján található **2FA visszaállítása** gombbal visszaállíthatja a kétfaktoros hitelesítést. Az adatlap azt is mutatja, be van-e állítva a kétfaktoros hitelesítés.

- Munkatárs adminok bármely munkatárs vagy kapcsolattartó esetén elvégezhetik a visszaállítást, kapcsolattartó adminok csak a saját szervezetük kapcsolattartóinál – saját magukénál egyikük sem
- Visszaállításkor a felhasználó minden eszközön kijelentkezik, e-mail értesítést kap a visszaállításról, és a következő bejelentkezéskor újra be kell állítania a kétfaktoros hitelesítést

A visszaállítás előtt mindig ellenőrizze a felhasználó személyazonosságát.

7.4. Csoportok (Admin)

Csoportok segítségével több felhasználót lehet összefogni közös névvel. A csoportok felhasználhatók:

- Értesítési csoportként (új jegyek, jóváhagyások)

- Jóváhagyó csoportként
- Hibakezelési értesítési csoportként

7.5. Ügyfelek beállítása (Ügynök Admin)

Az ügynök adminok az egyes ügyfeleknél az alábbiakat konfigurálhatják:

- **Alapértelmezett kapcsolattartó** – ha e-mail alapján nem azonosítható a feladó, ez a személy kerül a jegyre
- **Új jegy értesítési csoport** – felülírja a globális beállítást az adott ügyfélnél
- **Kötelező jóváhagyás** – engedélyezés esetén a jegy jóváhagyásig korlátozott láthatóságú
- **Jóváhagyó csoport** – ki hagyhat jóvá jegyeket; ha nincs megadva, vezető/admin kapcsolattartók hagyhatják jóvá
- **Jóváhagyás értesítési csoport** – ki kap értesítést a jóváhagyásokról
- **E-mail domain hozzárendelés** – melyik domaineokról érkező levelek kerüljenek ebbe az ügyfélbe

7.6. Adatok szerkesztése (Admin)

Az **Admin / Adatok** menüpont alatt szerkeszthetők:

Adat	Leírás
Hibajegy kategóriák	Szín + aktív/kereshető jelző + többnyelvű megnevezés
Prioritások	Szín + alapértelmezett jelző + többnyelvű megnevezés
Pénznemek	Aktív/inaktív státusz; az elszámolásoknál csak aktív pénznem választható
Időráfordítás kategóriák	Válaszhoz rendelhető munkakategóriák
Szerződés sor kategóriák	Elszámolásnál használt kategóriák

7.7. Alkalmazás beállítások (Admin)

A beállítások négy fülre osztva érhetők el:

7.7.1. Általános

- Logó és site cím testreszabása
- MFA kibocsátó neve
- Globális értesítési csoport (új jegyeknél)
- Hibakezelési értesítési csoport (feldolgozhatatlan e-mailek esetén)
- E-mail fehér- és feketelista (ki kaphat értesítést)

- Bizalmas válasz alapértelmezett beállítása

7.7.2. E-mail és munkamenetek

- Bejövő e-mail aláírásainak eltávolítása (visszamenőleg is hat a tárolt levelekre)
- Bejövő e-mail forward blokkjainak eltávolítása (visszamenőleg is hat)
- Rich HTML engedélyezése bejövő e-maileknél (táblázatok, inline stílusok megjelenítése)
- Magic link és PIN lejáratí idő
- Csatolmány rendelkezésre állási időtúllépés (e-mail küldéskor)
- Munkamenet lejáratí idő
- E-mail értesítések tartalmának korlátozása (jegytartalom kihagyható az értesítőkéből)

7.7.3. Nyilvános bejelentő űrlap

- Nyilvános bejelentő űrlap engedélyezése / tiltása
- CAPTCHA engedélyezése
- Adatvédelmi nyilatkozat szövege (magyar és angol)
- Bejelentő űrlap felirata (magyar és angol)

7.7.4. Haladó

- Egyedi tracking kódok beillesztése (head/body top/bottom) – pl. analitika vagy chat widget

7.8. Webhookok (Admin)

Ha a telepítésen engedélyezve van, az adminisztrátorok webhook végpontokat állíthatnak be, amelyek automatikus, aláírt HTTP-értesítést kapnak a jegyekkel, válaszokkal és elszámolásokkal kapcsolatos eseményekről, így a külső rendszerek (pl. chat, monitorozás, riportozás) is naprakészek maradhatnak.

- Végpontonként kiválasztható, mely eseményekről érkezzen értesítés: új, módosított, lezárt vagy újranyitott jegy, státuszváltozás, hozzárendelés, delegálás, jóváhagyás, új válasz, valamint az elszámolások létrehozása, elfogadása, elutasítása és visszavonása
- A végpont korlátozható egy vagy több kiválasztott ügyfélre
- A kézbesítés HMAC-aláírással vagy bearer tokennel védhető
- A sikertelen kézbesítéseket a rendszer automatikusan újrapróbálja; a kézbesítési előzmények minden kísérletet mutatnak, és egy kézbesítés megszakítható vagy újraküldhető
- Belső megjegyzések és bizalmas válaszok csak akkor kerülnek elküldésre, ha ez az adott végponton kifejezetten engedélyezve van

A beállítások az admin menü **Webhook végpontok** és **Webhook kézbesítések** pontjai alatt érhetők el, az összes ügyfélhez hozzáféréssel rendelkező adminisztrátorok számára.

7.9. E-mail sablonok (Admin)

Az admin menü **E-mail sablonok** pontja alatt szerkeszthetők a rendszer által küldött e-mailek sablonjai (elrendezés és tartalom), és előnézetben ellenőrizhető a végeredmény.

A sablonok zip fájlként exportálhatók és importálhatók, ami mentéshez vagy több telepítés közötti átviteléhez hasznos:

- alapértelmezés szerint csak a hiányzó sablonok kerülnek importálásra – a meglévő, esetlegesen testreszabott sablonok megmaradnak
- az **Összes meglévő sablon cseréje** opció bejelölésével minden sablon lecserélődik az importált tartalommal
- import után megjelenik, hány sablon lett importálva és hány kihagyva
- sablonokat kizárólag adminisztrátorok importálhatnak

7.10. Letölthető fájlok (Admin)

Az adminisztrátor dokumentumokat tölthet fel (pl. kézikönyvek, nyomtatványok), amelyek a bejelentkezési oldalon a **Letöltések** szekcióban elérhetők minden felhasználó számára – bejelentkezés nélkül is.

7.11. Tevékenység napló / Audit log (Admin)

Minden adminisztrátori művelet naplózásra kerül. A **Tevékenység napló** oldalon kereshetők a bejegyzések; látható a felhasználó neve, a művelet, az érintett rekord, a forrás, a státusz és az időpont.

Chapter 8. Kapcsolatfelvétel és Gyakori kérdések

8.1. Mikor érdemes segítséget kérni?

- Nem tud bejelentkezni, és a jelszó visszaállítás sem segít
- Nem sikerül hibajegyet létrehozni
- Technikai hibát tapasztal a rendszerben
- Általános kérdése van a Ddesk használatával kapcsolatban

Ha a probléma a szervezeten belüli jogosultsághoz kapcsolódik, először a helyi adminisztrátort érdemes megkérdezni.

8.2. Amit érdemes megadni kapcsolatfelvételkor

- Név és beosztás
- Regisztrált e-mail-cím
- A probléma pontos leírása
- Milyen lépés közben keletkezett a hiba
- Hibaüzenet szövege (ha van)
- Képernyőkép (ha lehetséges)

8.3. Gyakori kérdések

Miért nem látom az összes hibajegyet?

A látható jegyek köre a szerepkörétől függ. Munkatárs szerepkörrel csak a hozzárendelt jegyek láthatók.

Kaptam egy magic linket, de a PIN lejárt. Mit tegyek?

Kattintson a magic linkre és kérjen új PIN-kódot. A link érvényességi ideje az adminisztrátor beállításától függ.

Elküldtem az elszámolást, de az ügyfél visszautasította. Mi történik?

A jegy visszakerül **Folyamatban** státuszba. Pontosítás után új elszámolás rögzíthető.

Hogyan lehet a jegyet véglegesen lezárni?

Elszámolás csatolásával és ügyfél általi elfogadásával, vagy a jegy Elvetett státuszba helyezésével.

Hogyan módosíthatom a jegy tárgyát?

Vezető vagy admin szintű ügynök szerkesztheti a tárgyat, ha a jegy még nincs lezárva.

Lehet belső megjegyzést küldeni e-mailből?

Igen. Ha egy jegy értesítőjére válaszol e-mailben, és a tárgyra bekerül a `{{internal}}` jelölő, a válasz

belső megjegyzésként kerül a jegyre – az ügyfél nem látja.

Mi a különbség a belső megjegyzés és a bizalmas válasz között?

A belső megjegyzés kizárólag az ügynökök számára látható, az ügyfél nem férhet hozzá. A bizalmas válasz szintén korlátozott, de a láthatósági szabályok adminisztratív szinten konfigurálhatók.