

Digital Kft. Helpdesk felhasználói kézikönyv

Bevezetés

Üdvözljük a DIGITAL KFT. Helpdesk Rendszerének felhasználói kézikönyvében!

A kézikönyv célja, hogy segítsen Önnek hatékonyan és könnyedén használni helpdesk rendszerünket, amelyen keresztül ügyeit bejelentheti és nyomon követheti. A helpdesk rendszer által biztosított egységes platform lehetővé teszi, hogy egyszerűen kommunikáljon velünk, problémáit gyorsan és hatékonyan megoldjuk, valamint az elszámolás is zökkenőmentesen megtörténjen. Ezen a platformon keresztül képes lesz az új hibajegyek felvételére, azok státuszának nyomon követésére, valamint a támogatási csapatunkkal történő hatékony kommunikációra. A kézikönyv részletes útmutatást nyújt az alapvető funkciókról és folyamatokról, hogy segítsen Önnek a rendszer hatékony használatában. Bízunk benne, hogy ez a kézikönyv segíteni fog Önnek a problémamentes munkavégzésben és az egyszerűbb kommunikációban.

Rendszer Áttekintése

A Digital Helpdesk a Digital Kft.-hez beérkező hibabejelentések kezelésére készült webalkalmazás, amely a <https://helpdesk.digital.co.hu> címen érhető el. Ez a fejezet egy átfogó áttekintést nyújt a helpdesk rendszer főbb jellemzőiről és funkcióiról. Ebben a fejezetben bemutatjuk a rendszer felhasználói felületét, az elérhető funkciókat. Az áttekintő fejezet segít Önnek eligazodni a rendszerben, és megismerni annak alapvető elemeit.

Felhasználói felület, bejelentkezés

Bejelentkezés

A bejelentkezéshez meg kell adnunk a regisztrációkor megadott e-mail címet és felhasználói jelszavunkat, majd a "Bejelentkezés" gombra kattintani. Itt lehetőségünk van választani az angol és magyar nyelv között, és ha elfelejtettük a jelszavunkat, új jelszót igényelhetünk az "Elfelejtette a jelszavát?" linkre kattintva.

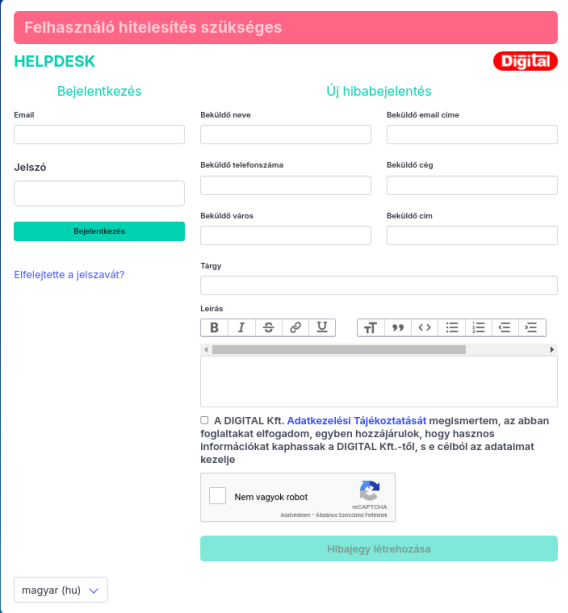
Meghívó E-mail és az admin által kezdeményezett csatlakozás

A Digital Kft. Helpdesk Rendszeréhez való csatlakozás néha adminisztrátori kezdeményezéssel történik. Ebben az esetben a felhasználó egy meghívó e-mailt kap, amely tartalmazza a szükséges lépéseket a rendszerhez való csatlakozáshoz. A meghívó e-mailben található egy egyedi hivatkozás, amelyre kattintva a felhasználó elvégezheti a regisztrációs folyamatot és beállíthatja a fiókját.

Az adminisztrátorok előre beállíthatják a felhasználói jogosultságokat és szerepköröket, így a csatlakozási folyamat gyors és gördülékeny. Amikor egy felhasználó megkapja a meghívót, fontos, hogy kövesse a benne található utasításokat, és befejezze a regisztrációt a rendszerbe való belépés

érdekében.

A meghívó e-mail garantálja, hogy a felhasználó hozzáférhet a rendszerhez, és az adminisztrátorok előzetesen konfigurálhatják a szükséges beállításokat és jogosultságokat, így biztosítva, hogy a felhasználók azonnal megkezdhetik a munkát a helpdesk rendszerben.



The screenshot shows a web form for user registration. At the top, a pink banner reads "Felhasználó hitelesítés szükséges" (User authentication required). Below it, the "HELPDESK" logo and a "Digital" badge are visible. The form is divided into two main sections: "Bejelentkezés" (Registration) on the left and "Új hibabejelentés" (New incident report) on the right. The registration section includes fields for "Email", "Jelszó" (Password), and a "Bejelentkezés" button. The incident report section includes fields for "Beküldő neve", "Beküldő email címe", "Beküldő telefonszáma", "Beküldő cég", "Beküldő város", "Beküldő cím", "Tárgy", and "Leírás" (Description). A rich text editor is provided for the description. Below the form, there is a checkbox for "A DIGITAL Kft. Adatkezelési Tájékoztatóját megismerem, az abban foglaltakat elfogadom, egyben hozzájárulok, hogy hasznos információkat kaphassak a DIGITAL Kft.-től, s e célból az adataimat kezelje" (I have read and agree with the Digital Kft. Privacy Policy, and I agree to provide useful information to Digital Kft. for this purpose, and I agree to the processing of my data for this purpose). There is also a checkbox for "Nem vagyok robot" (I am not a robot) with a CAPTCHA logo. A "Hibajegy létrehozása" (Create incident report) button is at the bottom right. A language selector at the bottom left shows "magyar (hu)".

Figure 1. Bejelentkezés

Többtényezős Hitelesítés (MFA)

A Digital Kft. Helpdesk Rendszere támogatja a többtényezős hitelesítést (MFA), amely további biztonsági réteget biztosít a felhasználói fiókok védelméhez. Az MFA-t saját magunk is bekapcsolhatjuk a felhasználói beállításokban.

Az MFA használatához szükség van egy Google Authenticator alkalmazást futtató eszközre, amely lehetővé teszi az egyszeri kódok generálását a bejelentkezés során. A felhasználó ezután csak MFA-val tud bejelentkezni a rendszerbe, így növelve a biztonságot.

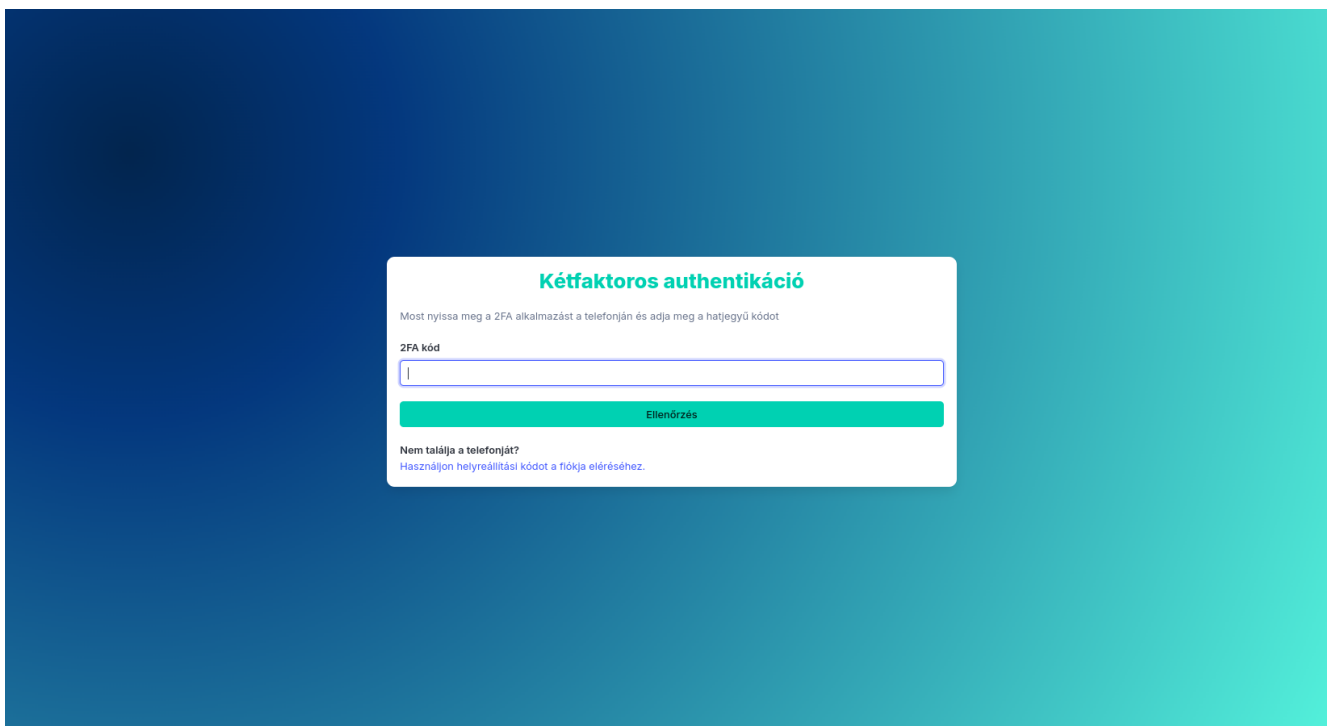


Figure 2. MFA

Az MFA aktiválását időben eltolva is beállíthatjuk. Ilyenkor mi magunk vagy az adminisztrátor meghatározza az aktiválás kezdő időpontját. A felhasználói felületen figyelmeztetés jelenik meg, amely értesíti a felhasználót az MFA beállításának szükségességéről és a várható aktiválás időpontjáról. A felhasználó saját magának beállított MFA-t ki tudja kapcsolni, ha szükséges.

Az adminisztrátorok lehetősége van az MFA használatának kikényszerítésére is. Adminisztrátori jogosultsággal az MFA aktiválása kötelezővé tehető a felhasználók és ügyfelek számára egyaránt. Ezzel biztosítjuk, hogy a fiókok hozzáférése biztonságosabb és védettebb legyen a jogosulatlan hozzáférésekkel szemben.

Irányítópult

Az "Irányítópult" menüpont alatt megtekinthetjük a minket érintő hibajegyek statisztikáit és állapotát. Bejelentkezés után alapértelmezés szerint ezt az oldalt látjuk, így rögtön áttekinthetjük a hibajegyeket állapot, prioritás szerinti rendezésben. Az oldal alján pedig külön táblázatban az utolsó Önt érintő nyitott hibajegyeket látja prioritás és állapot szerint rendezve.

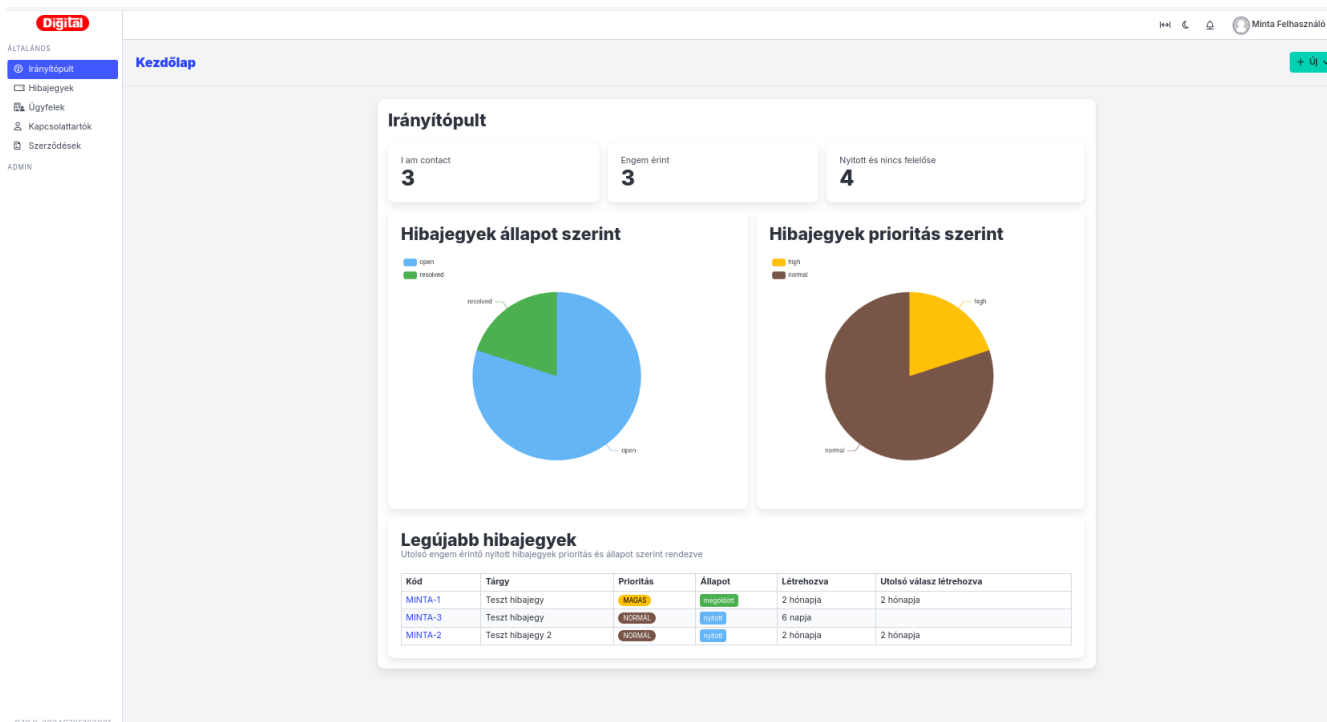


Figure 3. Irányítópult

A "Hibajegyek" menüpont alatt megtekintheti az Ön által létrehozott vagy Önt érintő hibajegyeket. A felület jobb oldalán található kereső segítségével különböző szűrőfeltételek megadásával szűkítheti a találatokat.

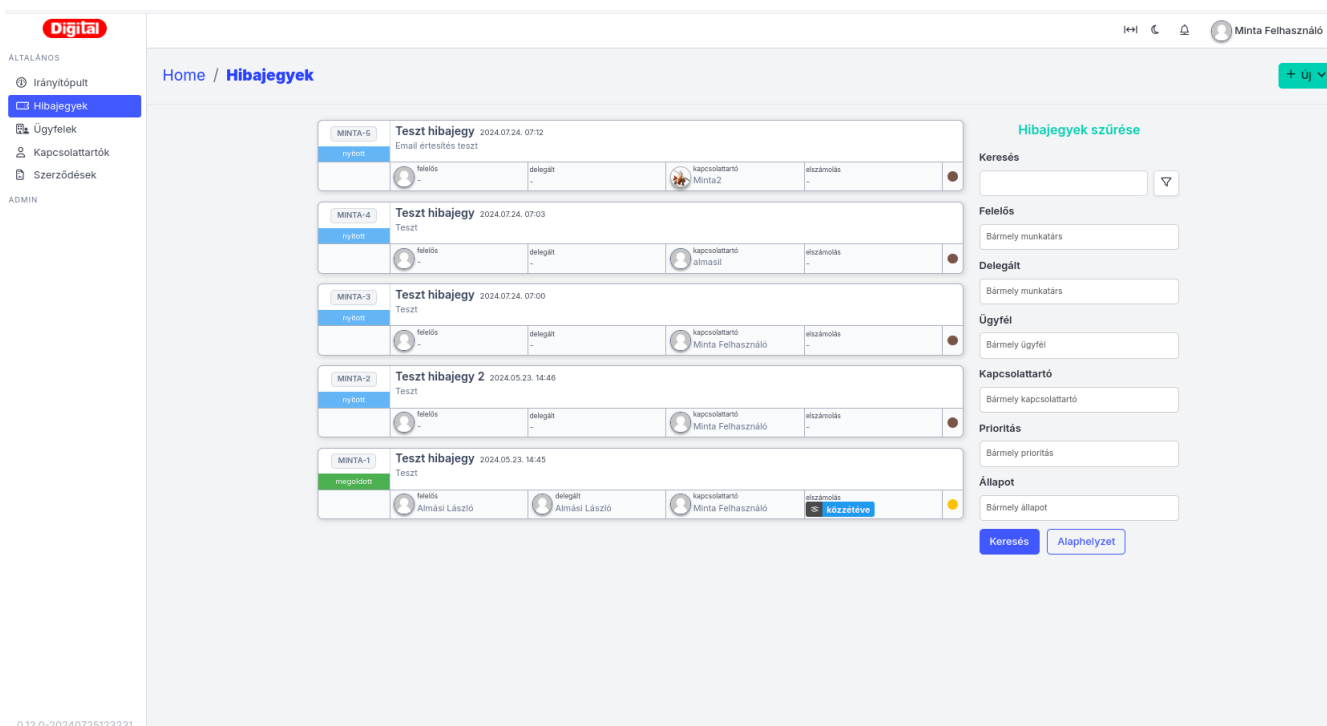


Figure 4. Felhasználói felület

Főbb funkciók és lehetőségek áttekintése

Felhasználói szerepkörök

Alapvetően háromféle lehetséges felhasználót különböztetünk meg:

- „névtelen” (nem autentikált) hibabejelentő
- felhasználói fiókkal rendelkező szerződéses ügyfél
- Digital Kft. munkatársa (ügynök, munkatárs)

A „névtelen” hibabejelentő a nyilvános hibabejelentő űrlapot használhatja, és a létrehozott hibajegyet egy egyedi URL segítségével érheti el. Ezzel szemben a többi felhasználó e-mail címével és jelszavával azonosítva fér hozzá a rendszerhez.

Az ügyfelek és a munkatársak szerepkörökbe vannak besorolva, amelyek meghatározzák, hogy mit láthatnak a rendszeren belül. Mind az ügyfelek, mind a munkatársak esetében négy szerepkör létezik:

- admin: mindent megtehet (pl. felhasználók kezelése) a saját ügyfélkörön belül
- vezető: az összes hibajegyet láthatja és módosíthatja a saját ügyfélkörön belül
- kiemelt munkatárs: Láthatja a saját cége összes hibajegyét, de módosítani, hozzászólni csak ahhoz tud, amelynél létrehozó, résztvevő vagy kontakt.
- munkatárs/user: az összes olyan hibajegyet láthatja a saját ügyfélkörön belül, amelynél létrehozó, résztvevő vagy kontakt.

Hibajegy Létrehozása

Ez a fejezet arra szolgál, hogy részletesen bemutassa Önnek, hogyan hozhat létre hibajegyet a helpdesk rendszerünkben. Ez a folyamat lehetővé teszi Önnek, hogy értesítsen minket bármilyen problémáról vagy kérdésről. A rendszerünk segítségével könnyedén rögzítheti és nyomon követheti a felmerült problémákat, és így támogatási csapatunk gyorsan és hatékonyan tud reagálni rájuk.

Nagyon fontos, hogy minden hibajegyet pontosan és részletesen töltsön ki, mivel ezen információk alapján tudjuk megkezdeni a munkát, és ezek alapvető fontosságúak a későbbi elszámolásokhoz is. A hibajegyben megadott adatok segítenek nekünk abban, hogy gyorsan azonosítsuk a problémát és hatékony megoldást találjunk rá.

Ez a fejezet részletes lépésről lépésre útmutatást nyújt a hibajegy létrehozásához szükséges folyamatról, és segít megérteni, hogyan lehet ezt a rendszert hatékonyan használni a mindennapi munkavégzés során.

Fontos információ, hogy nem minden szerepkör láthatja az összes hibajegyet. "User" szerepkörrel pl. csak az általunk létrehozott, vagy azokat a hibajegyeket láthatjuk és módosíthatjuk, amelyhez hozzá lettünk adva résztvevőként/kontaktként. Menedzser és admin felhasználó a "saját" (létrehozó, kontakt, résztvevő) hibajegyein kívül láthatja a saját cége összes többi hibajegyét is és hozzászólhat, módosíthat azokban.

Lépésről lépésre útmutató a hibajegy létrehozásához

Új hibajegy létrehozása a Helpdesk rendszeren belül

Új hibajegyet "Hibajegyek" oldalon, a jobb felső sarokban található zöld "+ Új hibajegy" gombra

kattintva tud létrehozni.

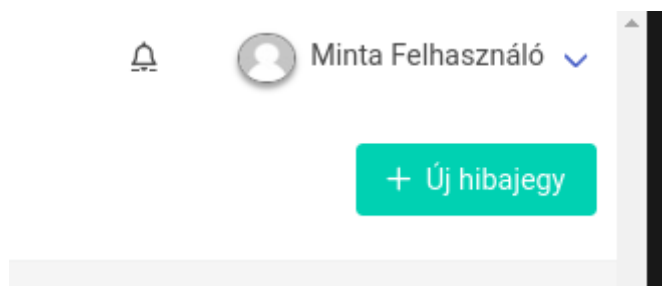


Figure 5. Új hibajegy létrehozása-1

Ekkor meg kell adnia a hibaelhárításhoz és az elszámoláshoz szükséges információkat. Először válassza ki az ügyfelet (alapesetben a legördülő menü normál felhasználói jogosultságokkal csak a saját cégét ajánlja fel), a kapcsolattartót és a telephelyet. Válassza ki, hogy milyen szerződés alapján kéri a hiba elhárítását, valamint ha különböző reagálási szintek közül választhat, azt is most teheti meg.

Kérjük, a Tárgy mezőben röviden foglalja össze a problémát. A hiba részletes kifejtésére a "Leírás" mezőben lesz lehetősége. Ha szükséges, már ebben a lépésben is csatolhat fájlt a hibajegyhez.

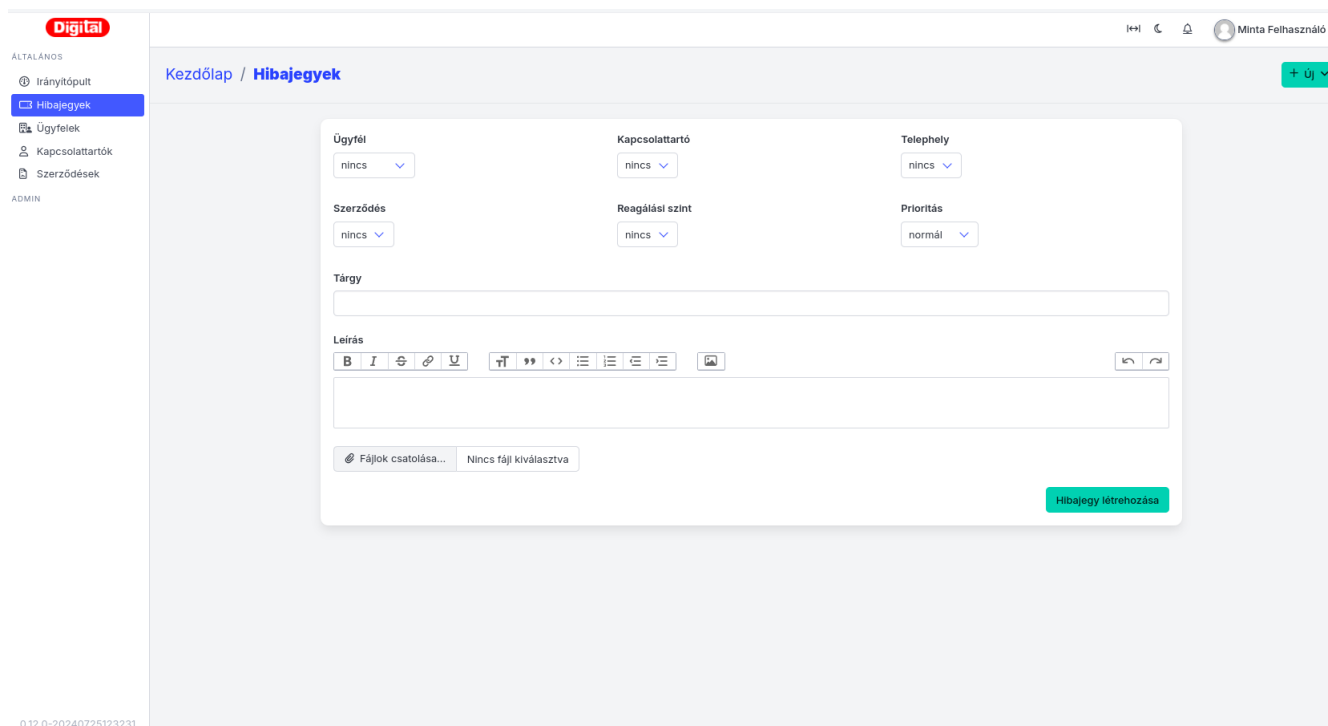


Figure 6. Új hibajegy létrehozása-2

Amennyiben minden szükséges információt megadott a támogatási csapatnak, a jobb alsó sarokban található zöld "Hibajegy létrehozása" gombbal véglegesítheti a beadást.

Új hibajegy létrehozása a Helpdesk rendszeren kívülről

Amennyiben nincs lehetősége használni közvetlenül a helpdesk rendszert, lehetősége van bejelenteni a hibát emailen a helpdesk@digital.co.hu címen, vagy a <https://helpdesk.digital.co.hu/> oldalon található űrlap segítségével is. Ekkor a kapcsolattartási adatokat is meg kell adnia a hiba leírásán kívül. Fontos, hogy amennyiben a beküldő email címe (annak tartománya) megegyezik egy már létező ügyfelünk email tartományával, abban az esetben a létrejövő hibajegyet a rendszer

automatikusan az adott ügyfélhez rendeli, annak adminisztrátora/menedzsere láthatja és kezelheti a hibajegyet. A megadott email címre érkezik a nyugta a hibajegy létrehozásakor, viszont a levélben adatvédelmi okokból információkat nem közlünk a hibajegyéről. Ebben az esetben egy ún. "magic link"-et kap, amelyre kattintva PIN kódot igényelhet, és a PIN kódos autentikáció után tekintheti meg a hibajegyet, annak információit, státuszváltozásait. A PIN kód elévül ugyan, de újraigényelhető érvényes magic link birtokában.

Értesítések

A hibajegy létrejöttéről, valamint annak státuszváltozásairól minden esetben küldünk értesítést emailben. Alapértelmezés szerint a Ügyfelek beállításában konfigurálható "Új hibajegy értesítési csoport" kap email értesítést az új hibajegyekről. Ha viszont az ügyfélnél van beállítva pluszban egy "új hibajegy értesítési csoport" akkor ennek a csoportnak a tagjai kapnak értesítést az ügyfél felhasználói által beküldött hibajegyekről, és nem a Beállításoknál megadott csoport.

The screenshot shows the 'Ügyfelek' (Customers) settings page for 'Minta Kft.'. The page is divided into several sections:

- Név**: Minta Kft., **Kód**: MINTA
- Email domének**: -
- Alapértelmezett kapcsolattartó**: Minta Felhasználó, **MFA kényszerítve**: nincs
- Automatikusan létrehozott felhasználó típusa**: Kapcsolattartó, **Új hibajegy értesítési csoport**: Minta
- Hibajegy jóváhagyás szükséges**: -
- Hibajegy jóváhagyás értesítési csoport**: -
- Felügyelők**: -
- Kapcsolattartók**: A table listing users with columns for Name, Email, Phone number, Role, and Műveletek (Actions).
- Telephelyek**: Nincs telephely rögzítve

Name	Email	Phone number	Role	Műveletek
Minta Felhasználó	minta@minta.hu		admin	[edit] [delete]
Minta2	minta2@minta.hu	+3630123456	user	[edit] [delete]
almasil	laszlo.alm@gmail.com	+36703385138	user	[edit] [delete]

Figure 7. Ügyfelek beállításai

Szükséges információk és mezők kitöltése

A hibajegyek a következő főbb tulajdonságokkal rendelkeznek:

- egyedi azonosító (kód): ez ügyfelenként egyedi sorszámozással bíró kód, amely az ügyfél kódjából és egy sorszámból áll
- tárgy: a hibabejelentés tárgya
- leírás: a hibabejelentés szövege
- felelős: az a munkatárs (ügynök), akihez hozzárendelték a hibajegyet
- résztvevők: láthatják a hibajegyet és értesítést kapnak, ha módosul
- ügyféloldali felelős: az ügyfél kapcsolattartója (alapesetben a beküldő)

- prioritás:
 - alacsony
 - normál
 - magas
 - sürgős
- állapot:
 - új
 - folyamatban
 - válasszra vár
 - felfüggesztett
 - megoldott
 - elvetett
 - lezárt
- szerződés: mely szerződésen kívánja elszámolni az ügyfél a munkát
- reagálási szint: szerződésenként definiálható SLA szint
- elszámolás: az ügyfél felé elszámolandó tételek, hibajegyet csak elszámolás megadásával lehet lezárni
- ügyfélnek szóló válasz: kapcsolódó státusz updatek, a tényleges időráfordítás nyomkövetésére is szolgál

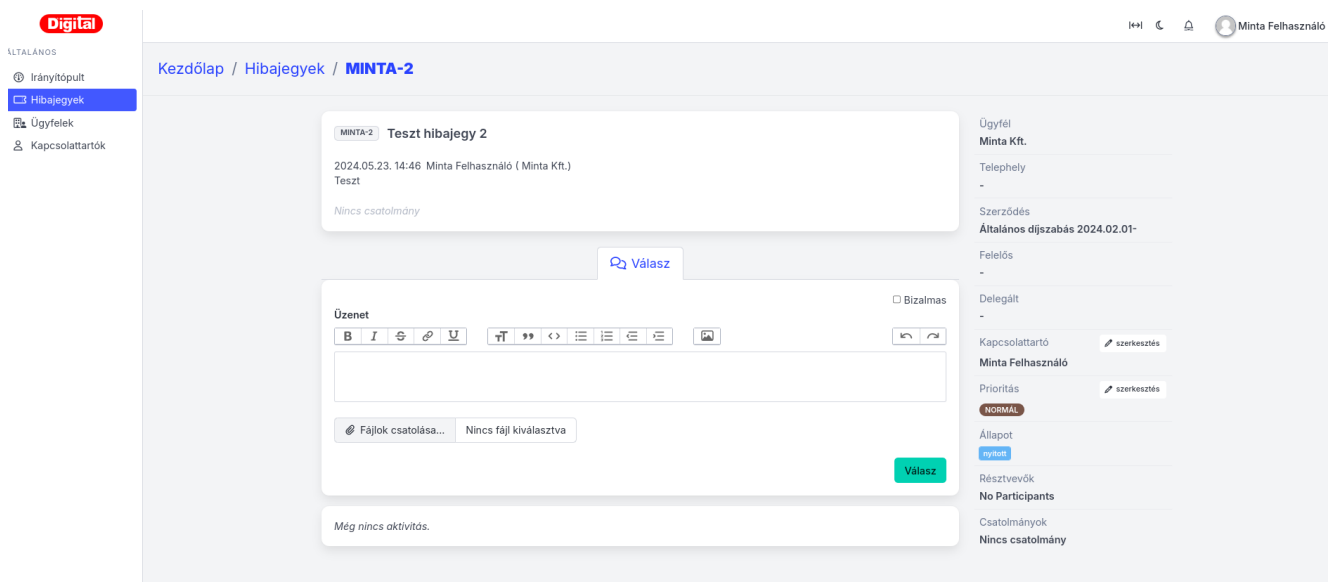


Figure 8. A hibajegy tulajdonságai

A képernyő jobb oldalán látható, hogy a hibajegy mely tulajdonságai módosíthatók, ezeket egy kis ceruza ikon és a "szerkesztés" felirat jelzi. A szerkesztés mentése után a hibajegy módosul, amit egy kis felugró üzenet is jelez.

A hibajegy "válasz" mezőjében lehetőség van információt megosztani a támogatással, és a visszajelzések is ugyanígy érkeznek. Az ide beírt szöveges üzenet e-mailben is elküldésre kerül,

hogy a résztvevő felek minél hamarabb értesüljenek a hibajegy státuszváltozásairól. Ebben a mezőben lehetőség van az üzenetet "bizalmas" jelöléssel ellátni. A bizalmas üzenetek tartalmát a rendszer nem küldi el automatikusan e-mailben, hanem egyéb, biztonságos módon tekinthetők meg, amiről a levélben értesítést kapnak a résztvevő felek.

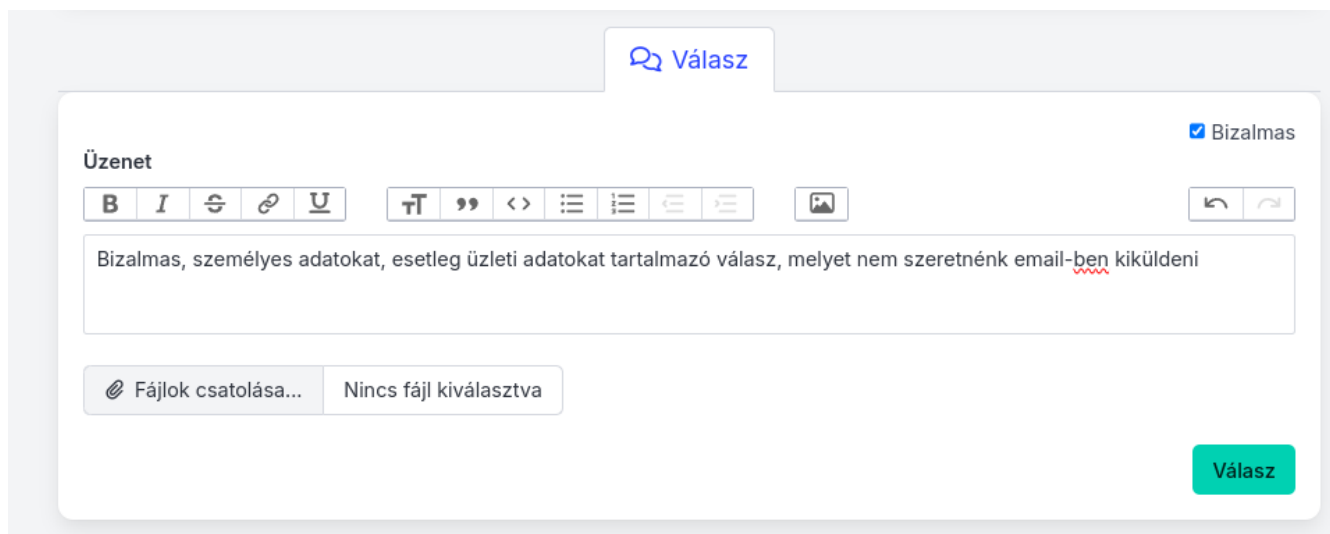


Figure 9. Bizalmas válasz 1

Később, a hibajegy megtekintésekor is látni fogjuk, ha egy válasz bizalmasként volt megjelölve.

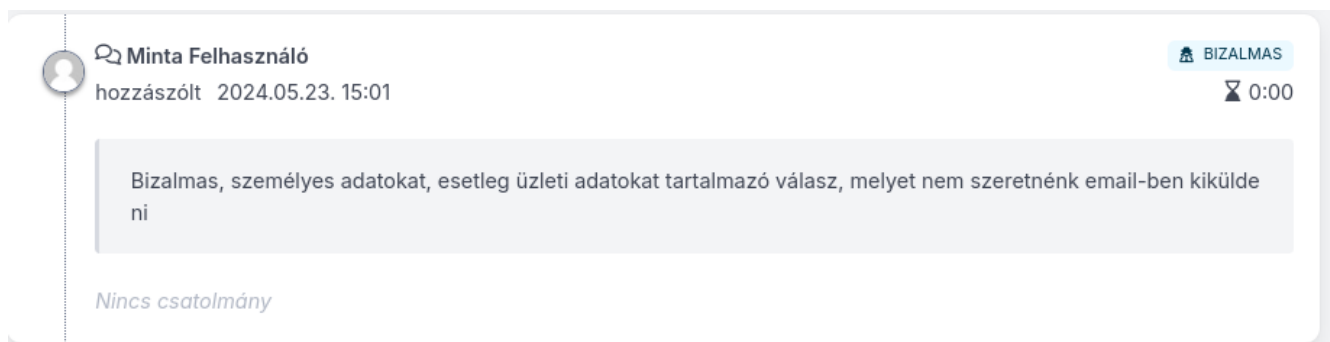


Figure 10. Bizalmas válasz 2

Szerződés és reagálási szint

A szerződés az ügyféllel kötött támogatási szerződést reprezentálja. Két fontos részből áll:

- reagálási szintek
- szerződés sorok

A reagálási szint a szerződésben meghatározott, az ügyfél által igényelt SLA-t jelenti.

A szerződés sorok a szerződésben rögzített elszámolható tételeket jelentik (pl. rendszermérnöki óradíj: ... Ft, kiszállítás: ... Ft/km stb.). Minden szerződés sor egy ún. szerződés sor kategóriába van sorolva, így az egyes tételek összesíthetők a különböző szerződések között is, mivel a kategória határozza meg a mértékegységet és a pénznemet.

Státuszok és Követés

Státuszok és Követés

Ez a fejezet segít megérteni, hogyan követheti nyomon a hibajegyek állapotát a helpdesk rendszerben. Amikor egy hibajegyet létrehoz, az különböző státuszokon mehet keresztül, mint például "Nyitott", "Folyamatban", "Megoldott" és "Lezárt". Ezek a státuszok lehetővé teszik, hogy mindig tisztában legyen azzal, hol tart a probléma megoldása. A státuszok nyomon követése kulcsfontosságú, mivel így láthatja, hogy a támogatási csapat mikor kezdte el a munkát, és mikorra várható a megoldás, így Ön naprakész információkkal rendelkezik a folyamatban lévő ügyekről. Ez a fejezet részletesen bemutatja, hogyan ellenőrizheti a hibajegyek státuszát, és mit jelentenek az egyes állapotok.

Hibajegyek státuszainak értelmezése

Státuszok

Egy hibajegy a következő állapotokkal rendelkezhet:

- **Nyitott:** A hibajeggyel még nem kezdett el foglalkozni a támogatás.
- **Folyamatban:** A hiba megoldása folyamatban van.
- **Válaszra vár:** Válaszra várunk az ügyféltől.
- **Felfüggesztett:** A hibajegy megoldását átmenetileg felfüggesztettük valamilyen külső körülmény miatt.
- **Megoldott:** A hibajegy megoldásra került, de az ügyfél még nem hagyta jóvá a kapcsolt elszámolást.
- **Elvetett:** A hibajeggyel nem kell foglalkozni (pl. téves bejelentés)
- **Lezárt:** A hibát megoldottuk és az ügyfél elfogadta az elszámolást.

A nyitott, folyamatban, válaszra vár, felfüggesztett és elvetett státuszokat a hibajegy felelőse szabadon beállíthatja. Megoldott státuszba akkor kerül a hibajegy, ha a felelős elszámolást fűz a hibajegyhez, lezárt állapotba pedig akkor, ha az ügyfél elfogadja az elszámolást. A hibajegyet lezártnak tekintjük, ha elvetett vagy lezárt állapotban van.

Almási László
hozzászolt 2024.05.23. 18:52

Megoldás

New Ticket Status: **megoldott**

Nincs csatolmány

Almási László
módosította a hibajegyet | 2024.05.23. 18:51

- megváltoztatta a prioritást: **ALACSONY** → **MAGAS**

Almási László
módosította a hibajegyet | 2024.05.23. 18:51

- megváltoztatta a prioritást: **NORMÁL** → **ALACSONY**

Almási László
hozzászolt 2024.05.23. 18:51

Teszt megjegyzés

New Ticket Status: **folyamatban**

Nincs csatolmány

Almási László
módosította a hibajegyet | 2024.05.23. 18:50

- új delegáltat adott meg: **Almási László**

Almási László
módosította a hibajegyet | 2024.05.23. 18:50

- felelőst jelölt ki: **Almási László**

Figure 11. Hibajegy státuszváltozásai

A hibajegyen történt prioritás- vagy státuszváltozások nyomon követhetők. A hibajegy jogosultjai mindig látják, hogy éppen ki foglalkozik a feladattal (delegált), ki a felelőse, valamint látható az is, hogy eddig ki, mennyi időt töltött a megoldással. A hibajegyek státuszai és prioritása színekkel is jelölve van, így a kezdőlapon is könnyen elkülöníthetők az egyes, különböző státuszban lévő hibajegyek.

Prioritás

A rendszerben négy prioritás van a hiba megoldásának sürgőssége szerint:

- alacsony
- normál
- magas
- sürgős

A prioritás a hibajegy életútja alatt később is módosítható.

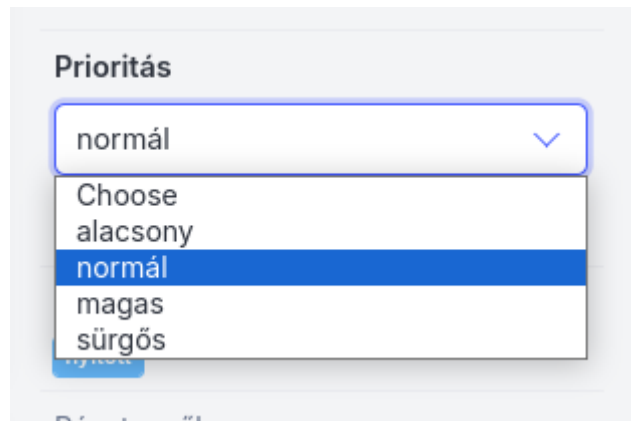


Figure 12. Hibajegy prioritása

Hibajegyek nyomon követése és frissítése

A HelpDesk rendszerben a hibajegyek nyomon követése és frissítése kulcsfontosságú a hatékony problémamegoldás érdekében. Minden hibajegy státusza folyamatosan frissül, így mindig naprakész információval rendelkezhet az aktuális állapotról.

Az "Irányítópult" és a "Hibajegyek" oldalakon egyaránt láthatóak az Önt érintő hibajegyek, látható, hogy mikor frissült az állapotuk, valamint szűrhetők is, ha a nagy mennyiség miatt szükséges.

Hibajegyek szűrése

Hozzám rendelt

Hozzám delegált

Résztevő vagyok

Közöm van hozzá

Keresés

Felelős

Bármely munkatárs ▼

Delegált

Bármely munkatárs ▼

Ügyfél

Bármely ügyfél ▼

Kapcsolattartó

Bármely kapcsolattartó ▼

Prioritás

Bármely prioritás ▼

Állapot

Bármely állapot ▼

Keresés **Alaphelyzet**

Figure 13. Hibajegy szűrése

A hibajegyek pontos nyomon követése segít abban, hogy folyamatosan kapcsolatban maradjon a támogatási csapattal, elősegítve a gyorsabb problémamegoldást.

Elszámolás

Ha egy hibajegyhez elszámolást rögzítettek, azt a "Hibajegyek" oldalon is láthatja az ügyfél

delegáltja.

The image shows two support tickets in a list. The first ticket, 'MINTA-2', is titled 'Teszt hibajegy 2' and was created on 2024.05.23 at 14:46. Its status is 'nyitott' (open). The second ticket, 'MINTA-1', is titled 'Teszt hibajegy' and was created on 2024.05.23 at 14:45. Its status is 'megoldott' (resolved). Both tickets show a 'felelős' (responsible) field with a user icon, a 'delegált' (delegated) field with a user icon, a 'kapcsolattartó' (contact person) field with 'Minta Felhasználó', and an 'elszámolás' (billing) field with a 'közzétéve' (submitted) button and a yellow dot indicator.

Figure 14. Elszámolás közzétéve

Egy hibajegyvet csak úgy lehet lezárni, vagyis lezárt állapotba tenni, ha elszámolást csatolunk hozzá, amit az ügyfél elfogad. Az elszámolás csatolásakor a hibajegy automatikusan megoldott státuszba kerül. Az elszámolásban meg kell adni:

- melyik munkatársnak
- a kapcsolódó szerződés mely szerződés sorára
- mekkora mennyiséget szeretnénk elszámolni.

The screenshot shows the 'Elszámolás' (Billing) form for user 'Almás László', submitted on 2024.05.23 at 18:53. The form is titled 'közzétéve' (submitted). It includes a table with columns 'Munkatárs', 'Szerződésor', and 'Mennyiség'. The table contains one row: 'Almás László', 'Rendszermérnöki óradíj munkaidőben (/munkaóra)', and '1.0'. Below the table is a 'Közzétételi megjegyzés:' section with a text area containing 'Elszámolás' and a 'Közzétéve' button. There is also an 'Ügyfél megjegyzés' section with a rich text editor and a 'Közzétéve' button. At the bottom, there are two buttons: 'Elszámolás visszautasítása' (Reject billing) and 'Elfogadás és hibajegy lezárása' (Accept and close ticket). The status of the ticket is 'megoldott' (resolved).

Figure 15. Elszámolás részletei

Az ügyfélnek lehetősége van elfogadni vagy visszautasítani az elszámolást. Ha visszautasítja, akkor a hibajegy státusza folyamatban lesz, ha elfogadja, akkor a hibajegy státusza automatikusan lezárt lesz.

Megjegyzés: Az elszámolásokban szereplő összegeket csak a „kiemelt munkatársak” és ennél nagyobb felhasználói szinttel rendelkező felhasználók és munkatársak láthatják!

Gyakori Problémák és Megoldások

Gyakori Problémák és Megoldások

Jogosultsági problémák

A jogosultsági problémák abból adódhatnak, hogy a rendszer különböző szerepköröket rendel az egyes felhasználókhoz. A Helpdesk rendszert csak

- felhasználói fiókkal rendelkező szerződéses ügyfél
- Digital Kft. munkatársa (ügynök, munkatárs)

használhatja, e-mail címével és jelszavával azonosítva magát. Négy szerepkör ad lehetőséget a rendszer használatára:

- admin: mindent megtehet (pl. felhasználók kezelése)
- vezető: az összes hibajegyet láthatja és módosíthatja
- kiemelt munkatárs: képessége megegyezik a munkatárséval, viszont ők láthatják az elszámolás összegeit is.
- munkatárs: az összes hibajegyet láthatja de csak a hozzárendeltekét módosíthatja és kommentelheti. Az elszámolásoknál az összegeket nem láthatja.

Amennyiben a jelenlegi jogosultsági szintje nem elegendő a munkavégzéshez, az admin felhasználó tud Önnek magasabb jogosultsági szintnek megfelelő szerepkört adni.

Belépéssel kapcsolatos problémák

Amennyiben elfelejtette a jelszavát, a "Bejelentkezés" felületen tud újat igényelni. Ilyenkor a megadott email-címre egy jelszó-visszaállító levelet küldünk, aminek a segítségével újra be tud jelentkezni a rendszerbe.

Kapcsolatfelvétel a Támogatással

Ha bármilyen kérdése vagy problémája merül fel, amelyet nem tud egyedül megoldani, fontos, hogy tudja, hogyan érhet el minket. Támogatási csapatunkat a digital@digital.co.hu e-mail címen éri el. A gyors és hatékony kommunikáció érdekében javasoljuk, hogy a kapcsolatfelvétel során mindig adjon meg minden szükséges információt a problémáról, és hivatkozzon a hibajegy számára.

További Tudnivalók és Rendszerbeállítások

További Tudnivalók és Rendszerbeállítások

Beállítási lehetőségek és testreszabások

A képernyő jobb felső sarkában, a felhasználónevére kattintva láthatja a jogosultsági szintjét (szerepkör), megtekintheti a felhasználói profilját, valamint lehetősége van a jelszómódosításra.

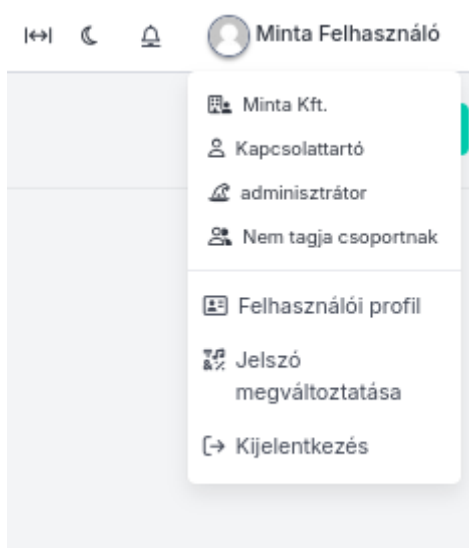


Figure 16. Felhasználói beállítások 1

A felhasználóneve melletti ikonokra kattintva pedig lehetősége van a megjelenést módosítani, valamint megtekinteni az értesítéseket. A Felhasználói profil alatt van lehetősége beállítani a preferált nyelvet (alapértelmezés szerint a böngésző beállításával egyezik), valamint az időzónát.

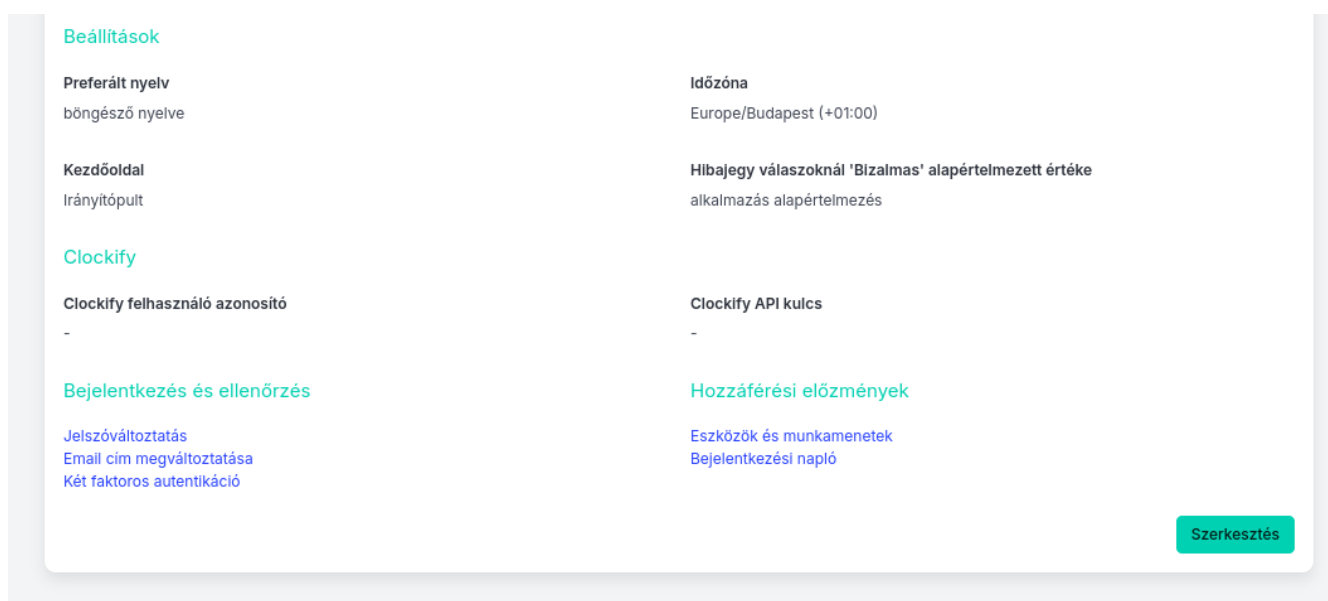


Figure 17. Felhasználói beállítások 2

Itt tudja a felhasználó az email címét vagy a jelszavát is módosítani.

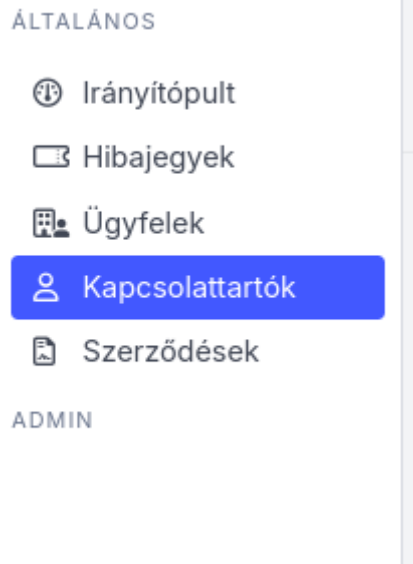


Figure 18. Admin menüsor

Az "admin" szerepkörrel rendelkező felhasználók nem csak megtekinthetik a kapcsolattartókat, hanem karban is tarthatják azokat.

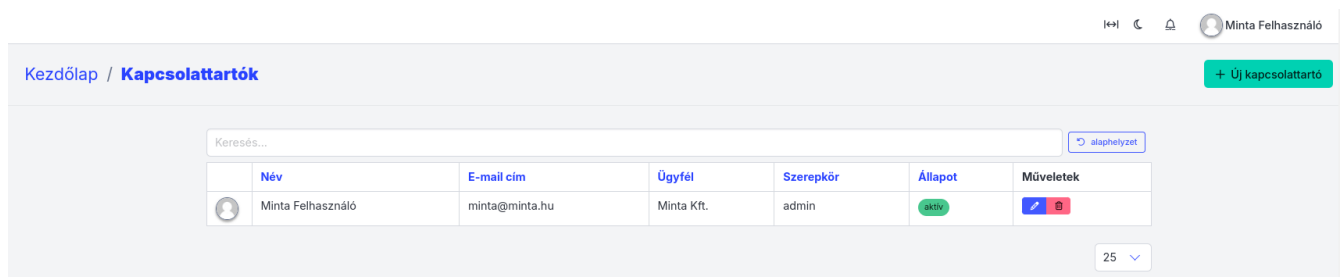


Figure 19. Kapcsolattartók

Lehetőségük van a kapcsolattartók törlésére, módosítására, pl. az e-mail címük, telefonszámuk, állapotuk, jelszavuk módosításra. Az állapot módosításával van lehetőségük egy kapcsolattartó inaktiválására.

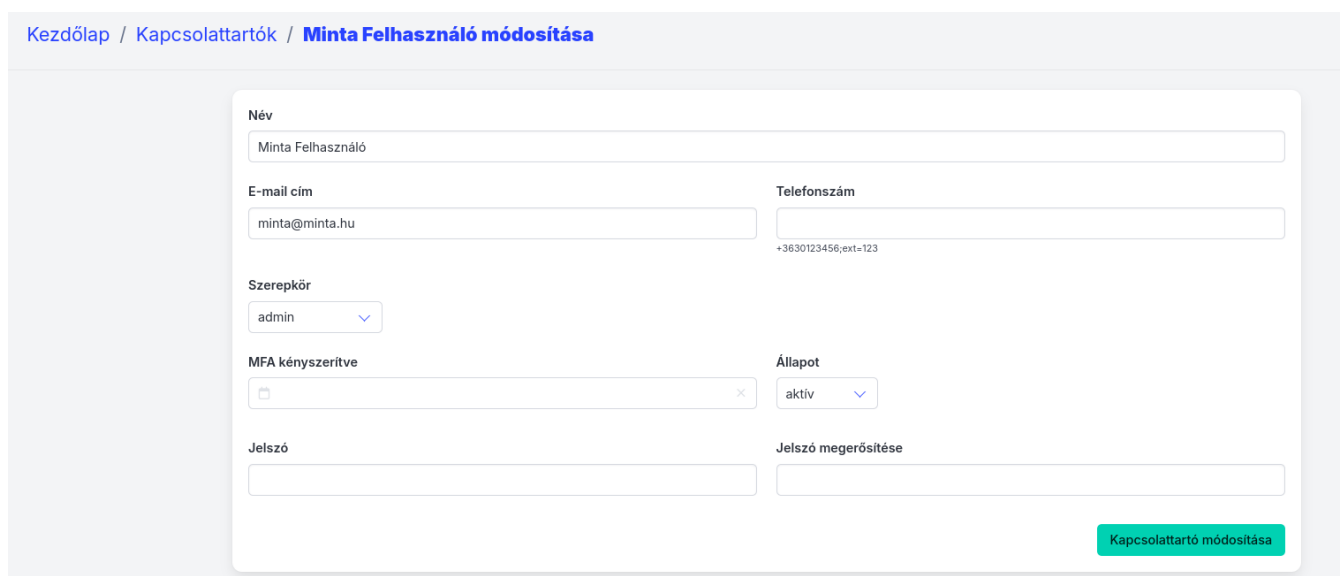


Figure 20. Felhasználó módosítása

Ezen kívül a jobb felső sarokban megjelenő "+ Új kapcsolattartó" gomb segítségével új felhasználót

tudnak az ügyfélhez rendelni. Ügynök admin létre tud hozni felhasználót bármely ügyfélhez, míg az ügyfél admin a saját cégéhez tud felhasználót (kapcsolattartót) létrehozni. Felhasználó létrehozásakor meg lehet adni az új felhasználó jelszavát, vagy meghívót lehet küldeni az új felhasználónak, ilyenkor nem kell megadni jelszót, azt ő maga tudja beállítani bejelentkezéskor.

Ügynök adminisztrátorok által végrehajtható módosítások

Az ügynök adminok az eddigieken kívül lehetőséget kapnak az ügyfelek adatainak szerkesztésére is.

Módosítható az ügyfelek alapértelmezett kapcsolattartója, aki az emailen beérkező igények esetén lép előre, ha nem azonosítható a feladó alapján a kapcsolattartó.

Beállítható ügyfelenként az új hibajegy értesítési csoportja, ha nem szeretnénk a globális értesítési csoportot értesíteni az új hibajegyekről.

Beállítható kötelező jóváhagyás az új hibajegyekről. Ebben az esetben csak az ügyfélhez rendelt ügynökök és felügyelők láthatják a hibajegyeket a hibajegy jóváhagyásáig. Ebben az esetben célszerű megadni azt is, hogy ki legyen a jóváhagyó. A csoport tagjai tudnak hibajegyeket jóváhagyni. Ha nincs megadva, akkor menedzser és admin szerepkörű kapcsolattartók hagyhatnak jóvá hibajegyeket. Valamint megadható a Hibajegy jóváhagyás értesítési csoport is, akik értesítést kapnak a hibajegy jóváhagyásról. Ha nincs megadva, akkor az alkalmazás a beállításokban megadott új hibajegy értesítési csoportot fogja használni.

The screenshot shows the 'Szerkesztés' (Edit) page for a customer in the 'Minta Kft.' system. The page is divided into several sections for configuration:

- Név:** Minta Kft.
- Kód:** MINTA
- Alapértelmezett kapcsolattartó:** Minta Felhasználó
- Automatikusan létrehozott felhasználó típusa:** kapcsolattartó
- Hibajegy jóváhagyás szükséges:** checkbox (unchecked)
- Hibajegy jóváhagyás értesítési csoport:** - válaszson csoportot -
- Felügyelők:** - válaszson ügyelőket -
- MFA kényszerítve:** checkbox (unchecked)
- Új hibajegy értesítési csoport:** Minta
- Hibajegy jóváhagyó csoport:** - válaszson csoportot -
- EMAIL DOMAINEK:** A list of email domains for automatic user creation, with a '+ Email domain hozzáadás' button.

Figure 21. Ügyfelek beállításai

Az ügynök adminoknak van lehetősége email domainek ügyfélhez rendelésére is. Az itt megadott email domainekről érkező kérések automatikusan az ügyfélhez lesznek rendelve. Az alkalmazás automatikusan létrehozza az email felhasználót, aki később az összes általa emailen beküldött hibajegyét látni fogja.

Rendszerkövetelmények

A Digital Kft. Helpdesk Rendszerének zökkenőmentes működéséhez az alábbi rendszerkövetelmények betartása szükséges.

Böngészők

A helpdesk rendszer a modern böngészők legújabb verzióival kompatibilis. Kérjük, hogy mindig a legfrissebb verziót használja a jobb teljesítmény és biztonság érdekében.

Hálózati Kapcsolat

A rendszer hatékony működéséhez stabil és gyors internetkapcsolat szükséges.

Mobil Eszközök

A rendszer mobil eszközökről is elérhető, azonban a teljes funkcionalitás és a felhasználói élmény érdekében javasoljuk, hogy asztali vagy laptop számítógépről használja. Amennyiben mobil eszközről használja, kérjük, azt az Android vagy IOS naprakész verzióival tegye.

Amennyiben bármilyen kérdése vagy problémája merül fel a rendszerkövetelményekkel kapcsolatban, kérjük, forduljon a támogatási csapatunkhoz.