# Digital Kft. Helpdesk User Manual Introduction

Welcome to the DIGITAL KFT. Helpdesk System User Manual!

The purpose of this manual is to help you effectively and easily use our helpdesk system, through which you can report and track your issues. The unified platform provided by the helpdesk system allows you to communicate with us easily, resolve your issues quickly and efficiently, and streamline the billing process. Through this platform, you will be able to create new tickets, track their status, and communicate efficiently with our support team. The manual provides detailed guidance on the basic functionalities and processes to assist you in effectively using the system. We hope this manual will help you in smooth workflow and simplified communication.

# **System Overview**

The Digital Helpdesk is a web application designed to manage the issue reports received by Digital Kft, accessible at https://helpdesk.digital.co.hu. This chapter provides a comprehensive overview of the main features and functions of the helpdesk system. In this chapter, we introduce the user interface of the system and the available functionalities. The overview chapter will help you navigate the system and become familiar with its basic elements.

# **User Interface and Login**

#### Login

To log in, you need to enter the email address and password provided during registration, then click the "Log In" button. Here, you have the option to choose between English and Hungarian languages, and if you have forgotten your password, you can request a new one by clicking the "Forgot your password?" link.

#### Invitation Email and Admin-Initiated Joining

Sometimes, joining the Digital Kft. Helpdesk System is initiated by an administrator. In such cases, the user receives an invitation email containing the necessary steps to join the system. This invitation email includes a unique link that allows the user to complete the registration process and set up their account.

Administrators can pre-configure user permissions and roles, making the onboarding process quick and seamless. When a user receives the invitation, it is important to follow the instructions provided to complete the registration and gain access to the system.

The invitation email ensures that the user can access the system, and administrators can preconfigure the necessary settings and permissions, allowing users to immediately start working within the helpdesk system.

Felhasználó hitelesít HELPDESK	tés szükséges	
HELPDESK		
		Digital
Bejelentkezés	Új hiba	bejelentés
Email	Beküldő neve	Beküldő email címe
Jelszó	Beküldő telefonszáma	Beküldő cég
Bejelentkezés	Beküldő város	Beküldő cím
Elfelejtette a jelszavát?	Tärgy	
	Leirás BI ⊕ 𝒫 型 I ∢	<b>₩ •• := := := :=</b> •=
	A DIGITAL Kft. Adatkezelési Táj foglaltakat elfogadom, egyben ho informáclókat kaphassak a DIGITA kezelje	iékoztatását megismertem, az abban zzájárulok, hogy hasznos AL Kfttől, s e célból az adatalmat
	Nem vagyok robot	TCUA A and the second seco
	Hibajegy	y létrehozása
magyar (hu) 🗸		

Figure 1. Login

#### **Multi-Factor Authentication (MFA)**

The Digital Kft. Helpdesk System supports multi-factor authentication (MFA), providing an additional layer of security to protect user accounts. MFA can be enabled by the user in the account settings.

To use MFA, a device running the Google Authenticator app is required, which allows for the generation of one-time codes during login. Once enabled, the user can only log in to the system using MFA, thereby enhancing security.

Kétfaktoros authentikáció Most nyissa meg a 25A aikalmazást a telefonján és adja meg a hatjegyű kódot 2FA kód 1 Elienőrzés Nem találja a telefonját? Használjon helyreállítási kódot a flókja eléréséhez.		
Most nyissa meg a 2FA alkalmazást a telefonján és adja meg a hatjegyű ködöt 2FA köd [ Ellenörzés Nem találja a telefonját? Hasznájoń helyreálitlási ködöt a flókja eléréséhez.		Kétfaktoros authentikáció
Nem találja a telefonját? Használjon helyreállítási kódot a flókja eléréséhez.	Most ny 2FA kôc [	issa meg a 2FA alkalmazást a telefonján és adja meg a hatjegyű ködot I Ellenőrzés
	Nem tai Haszná	álja a telefonját? Jon helyreáilitási kódot a fiókja eléréséhez.

Figure 2. MFA

The activation of MFA can also be set with a time delay. In this case, either the user or the administrator determines the start time for activation. A notification will appear on the user interface, informing the user about the need to set up MFA and the expected activation time. If necessary, the user can disable MFA that they have set up themselves.

Administrators have the option to enforce the use of MFA. With administrative privileges, MFA activation can be made mandatory for both users and clients. This ensures that account access is more secure and protected against unauthorized access.

#### Dashboard

Under the "Dashboard" menu, you can see the statistics and status of the tickets that concern you. By default, after logging in, this page is displayed, allowing you to review the tickets sorted by status and priority. At the bottom of the page, you can see a table of the most recent open tickets affecting you, sorted by priority and status.



Figure 3. Dashboard

Under the "Tickets" menu, you can view the tickets you have created or that concern you. On the right side of the interface, there is a search tool that allows you to narrow down the results by specifying different filter criteria.

Digital								↔	¢	O Minta Felhasználó
ALTALÁNOS										_
③ Irányítópult	Home / <b>Hibajegyek</b>									+ új ~
🖽 Hibajegyek										
🖭 Ügyfelek		MINTA-5	Teszt hibajegy 2024.07.2	4. 07:12				Hibajegyek szűrése		
A Kapcsolattartók		nyitott	Email ertesites teszt				_	Keresés		
Szerződések			O -	-	Minta2	elszámolás -			V	
ADMIN		MINTA-4	Teszt hibajegy 2024.07.2	4. 07:03				Felelős		
		nyitott	Teszt					Bármely munkatárs		
			Prefetős -	delegált -	Rapcsolattartó almasil	elszámolás -		Delegált		
		MINTA-3	Teszt hibajegy 2024.07.2	4. 07:00				Bármely munkatárs		
		nyitott	Teszt				_	Ügyfél		
			eleiös -	delegált -	Minta Felhasználó	elszámolás -	•	Bármely ügyfél		
		MINTA-2	Teszt hibajegy 2 2024.0	5.23. 14:46				Kapcsolattartó		
		nyitott	Teszt				_	Bármely kapcsolattartó		
			-	delegált -	Minta Felhasználó	elszámolás -		Prioritás		
		MINTA-1	Teszt hibajegy 2024.05.2	13. 14:45				Bármely prioritás		
		megoldott	Teszt					Állapot		
			Refelős Almási László	Almási László	Minta Felhasználó	elszámolás S közzétéve		Bármely állapot		
								Keresés Alaphelyzet		
0.12.0-20240725123231										

Figure 4. User Interface

### **Overview of Main Features and Options**

#### **User Roles**

There are three main types of users:

- "Anonymous" (not authenticated) reporter
- Contract customer with a user account
- Digital Ltd. employee (agent, staff)

The "anonymous" reporter can use the public reporting form and access the created ticket using a unique URL. In contrast, other users access the system by logging in with their email and password.

Customers and staff are assigned roles that determine what they can see and do within the system. There are four roles for both customers and staff:

- Admin: Can do everything (e.g., manage users) within their customer group.
- Manager: Can view and modify all tickets within their customer group.
- Senior Staff: Has the same capabilities as staff but can also see billing amounts.
- Staff: Can view all tickets within their customer group but can only modify and comment on those assigned to them. Cannot see billing amounts.

# **Creating a Ticket**

This chapter explains in detail how to create a ticket in our helpdesk system. This process allows you to notify us about any problem or question. With our system, you can easily record and track

issues, enabling our support team to respond quickly and effectively.

It's very important to fill out each ticket accurately and in detail, as the information provided helps us start working on the issue and is essential for future billing. The data you enter in the ticket helps us identify the problem quickly and find an effective solution.

This chapter provides a step-by-step guide for creating a ticket and helps you understand how to use the system efficiently in your daily work.

# **Step-by-Step Guide to Creating a Ticket**

#### Creating a New Ticket within the Helpdesk System

To create a new ticket, go to the "Tickets" page and click the green "+ New Ticket" button in the upper right corner.



Figure 5. Creating a New Ticket - Step 1

You will need to provide the information required for troubleshooting and billing. First, select the client (by default, the dropdown menu will only offer your own company with normal user permissions), the contact person, and the location. Choose the contract under which you request the issue to be resolved, and if different response levels are available, you can select one now.

Please summarize the problem in the Subject field. You can provide a detailed description of the issue in the "Description" field. If necessary, you can also attach a file to the ticket at this step.

Digital					↔  ()	₽	Minta Felhasználó
ÁLTALÁNOS							
Irányítópult	Kezdőlap / <b>Hibajegy</b>	<b>rek</b>					+ új ~
🖽 Hibajegyek							
🖭 Ügyfelek		0	V	Telestelu			
🛆 Kapcsolattartók		Ogylei	Rapesolattarto	Telephely			
Szerződések		nincs 🗸	nincs 🗸	nincs 🗸			
ADMIN		Szerződés	Readalási szint	Prioritás			
				normál v			
		Times 🗸	Times 🗸				
		Tárgy					
		Leírás					
		$ \begin{array}{c ccccccccccccccccccccccccccccccccccc$			5 7		
		Fájlok csatolása Nincs fájl kiválasztva					
				Hibalegy Is	itrehozása		
0.12.0-20240725123231							

Figure 6. Creating a New Ticket - Step 2

After providing all necessary information for the support team, finalize the submission by clicking the green "Create Ticket" button in the lower right corner.

#### Creating a New Ticket Outside the Helpdesk System

If you are unable to use the helpdesk system directly, you can report the issue via email at helpdesk@digital.co.hu or using the form available at https://helpdesk.digital.co.hu/. In this case, you must provide contact details in addition to the description of the issue.

It is important to note that if the email domain of the sender matches an existing customer's email domain, the system will automatically assign the created ticket to that customer. The administrator/manager of the customer will be able to view and manage the ticket.

A receipt for the ticket creation will be sent to the provided email address. However, due to privacy reasons, we do not include detailed information about the ticket in the email. Instead, you will receive a "magic link" which you can use to request a PIN code. After authenticating with the PIN code, you can view the ticket, including its information and status changes. Although the PIN code expires, it can be requested again using a valid magic link.

#### Notifications

Notifications are sent via email whenever a ticket is created or its status changes. By default, the "New Ticket Notification Group" configured in the Customer Settings receives email notifications for new tickets. However, if an additional "New Ticket Notification Group" is set up for the customer, the members of this additional group will receive notifications for tickets submitted by the customer's users, instead of the group specified in the Settings.

Digital							ю (	. ≙	¢	Minf	Minta F	Minta Fe
ALTALÁNOS	Kezdőlap / Ügyfelek / Minta Kft.											
Irányítópult	Rezultary / ogytelek / militarkt.											
🖾 Ügyfelek												
& Kapcsolattartók		Név		Kód								
Szerződések		Minta Kft.		MINTA								
ADMIN		Email domainek										
		- OAuth által automatikusan létrehozott felhasználók h	ozzárendelésére és a bejővő emailek ügyfélhez rendelésén	z szolgól								
		Alapértelmezett kapcsolattartó		MFA kényszerítve								
		Minta Felhasználó		nincs								
		Ha a bejövő email feladója alapján nem azonosítható	kapcsolattartó, akkor ezt használja									
		Automatikusan létrehozott felhasználó t	típusa	Új hibajegy értesítési csoport								
		kapcsolattartó		Minta								
		Ha engedélyezve van, akkor az OAuth szalgáltató ilye	en típusú felhasználót hoz létre	Ez a csoport kap értesítést, ha új hibajegy jön csoportot fogja használni.	létre az ügyfélhez. Ha üre	sen hagyja, akkor a globális értesítési						
		Hibajegy jóváhagyás szükséges		Hibajegy jóváhagyó csoport								
		<ul> <li>Ha engedélyezve van, akkor csak az ügyfélhez rende hibajegy jóváhagyásáig</li> </ul>	st ügynökök és felügyelők láthatják a hibajegyeket a	<ul> <li>A csoport tagjai tudnak hibajegyeket jövähagy kapcsolattartók hagyhatnak jövä hibajegyeket</li> </ul>	yni. Ha nincs megadva, ak t.	kor menedzser és admin szerepkörű						
		Hibajegy jóváhagyás értesítési csoport -										
		- A cseport tagjai kapnak értestést hibajegy jöváhagyásról. Ha rincs megadvas akkar az alkalmazás beólftásokban megadott új hibajegy értesítési cseportet fogja használni.										
		Felügyelők										
		- Láthatják a még nem jóváhagyott hibajegyeket is										
		Kapcsolattartók				🚊 Új kapcsolattartó						
		Name	Email	Phone number	Role	Műveletek						
		Minta Felhasználó	minta@minta.hu		admin	/ 8						
		Minta2	minta2@minta.hu	+3630123456	user	/ 8						
		almasil	laszlo.alm@gmail.com	+36703385138	user	2						
		Telephelyek Nincs telephely rögzítve										

Figure 7. Customer Settings

# **Required Information and Filling Out Fields**

Tickets have the following main properties:

- unique identifier (code): this is a code with sequential numbering unique to each client, consisting of the client's code and a serial number
- subject: the subject of the ticket
- description: the text of the ticket
- assignee: the staff member (agent) assigned to the ticket
- participants: can see the ticket and receive notifications if it changes
- client-side contact: the client's contact person (by default, the submitter)
- priority:
  - $\circ$  low
  - normal
  - high
  - urgent
- status:
  - new
  - in progress
  - awaiting response
  - suspended
  - $\circ$  resolved

- rejected
- $\circ$  closed
- contract: the contract under which the client wants the work billed
- response level: SLA level defined per contract
- billing: items to be billed to the client; a ticket can only be closed with billing information provided
- client response: related status updates, also used to track actual time spent

Digital					↔  《	A Minta Felhasználó
általános	Kezdőlap / Hibajegyek / <b>MINTA-2</b>					
L3 Hibajegyek 많 Ügyfelek 옵 Kapcsolattartók	MINTA-2 Teszt hibajegy 2 2024.05.23. 14:46 Minta Felhasználó ( Minta Kft.) Teszt Nincs csotolmány			Ügyfél Minta Kft. Telephely - Szerződés		
		Q Válasz		Általános díjszabás 20: Felelős -	24.02.01-	
	$ \begin{array}{c c} \hline \textbf{U} \textbf{zenet} \\ \hline \textbf{B} & I  \Leftrightarrow  \mathcal{P}  \underline{\textbf{U}} \end{array} \qquad \hline  \boxed{\textbf{T}}  \textbf{99}  \circlearrowright  \overleftarrow{\textbf{z}}  \end{array} $	ie e e e e e e e e e e e e e e e e e e	iizalmas	Delegált - Kapcsolattartó	🖉 szerkesztés	
				Minta Felhasználó Prioritás	🖉 szerkesztés	
	Fájlok csatolása Nincs fájl kiválasztva	14	fálasz	Állapot nyitott		
	Méa nincs aktivitás.		=	Résztvevők No Participants Csatolmányok		
				Nincs csatolmány		

Figure 8. Ticket Properties

On the right side of the screen, you can see which properties of the ticket can be edited, indicated by a small pencil icon and the word "edit". After saving the edits, the ticket will be updated, and a small popup message will notify you of the changes.

In the "response" field of the ticket, you can share information with support, and responses will also be received here. The text entered in this field is also sent via email so that participants are quickly informed of status changes. You can mark messages in this field as "confidential". Confidential messages are not automatically sent via email; instead, they can be viewed securely, with participants notified by email.

<b>⊤T ୬୬ &lt;&gt; ∷ ∷</b> ∷ ⊆ ⊃Ξ esetleg üzleti adatokat tartalmazó vála	sz melyet nem szeretn	5
esetleg üzleti adatokat tartalmazó vála	sz. melvet nem szeretn	
	,,	énk email- <u>ben</u> kiküldeni
s fájl kiválasztva		
s	fájl kiválasztva	fájl kiválasztva

Figure 9. Confidential Response 1

Later, when viewing the ticket, you will see if a response was marked as confidential.

O A Minta Felhasználó hozzászólt 2024.05.23. 15:01	BIZALMAS
Bizalmas, személyes adatokat, esetleg üzleti adatokat tar ni	talmazó válasz, melyet nem szeretnénk email-ben kikülde
Nincs csatolmány	

Figure 10. Confidential Response 2

#### **Contract and Response Level**

The contract represents the support agreement with the client. It consists of two important parts:

- response levels
- contract lines The response level refers to the SLA requested by the client as defined in the contract.

Contract lines represent billable items specified in the contract (e.g., system engineer hourly rate: ... Ft, travel: ... Ft/km, etc.). Each contract line is categorized into a contract line category, allowing items to be aggregated across different contracts, as the category defines the unit of measure and currency.

# **Status and Tracking**

### **Status and Tracking**

This chapter helps you understand how to track the status of tickets in the helpdesk system. When you create a ticket, it can go through various statuses such as "Open", "In Progress", "Resolved", and "Closed". These statuses allow you to always know where the problem resolution stands. Tracking

statuses is crucial because it lets you see when the support team started working on the issue and when a resolution is expected, keeping you updated on ongoing matters. This chapter details how to check the status of tickets and explains what each status means.

### **Interpretation of Ticket Statuses**

#### Statuses

A ticket can have the following statuses:

- Open: The support has not yet started working on the ticket.
- In Progress: The issue is currently being addressed.
- Waiting for Response: We are awaiting a response from the customer.
- Suspended: The resolution of the ticket has been temporarily suspended due to external circumstances.
- Resolved: The issue has been resolved, but the customer has not yet approved the associated billing.
- Rejected: The ticket does not require attention (e.g., erroneous report).
- Closed: The issue has been resolved, and the customer has accepted the billing.

The statuses Open, In Progress, Waiting for Response, Suspended, and Rejected can be freely set by the ticket owner. A ticket moves to the Resolved status when the owner attaches a billing to it, and it moves to the Closed status when the customer accepts the billing. A ticket is considered closed if it is in the Rejected or Closed status.

🝳 Almási László

C

hozzászólt 2024.05.23. 18:52

Megoldás	
New Ticket Status: megoldott	
Nincs csatolmány	
<ul> <li>✓ Almási László</li> <li>módosította a hibajegyet   2024.05.23. 18:51</li> <li>megváltoztatta a prioritást: (ALACSONY) → (MAGAS)</li> </ul>	
<ul> <li>✓ Almási László</li> <li>módosította a hibajegyet   2024.05.23. 18:51</li> <li>megváltoztatta a prioritást: NORMÁL → ALACSONY</li> </ul>	
Pa Almási László hozzászólt 2024.05.23. 18:51	⊻ 0:05
Teszt megjegyzés	
New Ticket Status: folyamatban	
Nincs csatolmány	
<ul> <li>Almási László</li> <li>módosította a hibajegyet   2024.05.23. 18:50</li> <li>új delegáltat adott meg: Almási László</li> </ul>	
<ul> <li>Almási László</li> <li>módosította a hibajegyet   2024.05.23. 18:50</li> <li>felelőst jelölt ki: Almási László</li> </ul>	

Figure 11. Ticket Status Changes

Changes in priority or status of a ticket are tracked. The authorized users can always see who is handling the task (delegated), who is responsible, and how much time has been spent on the resolution so far. The statuses and priorities of tickets are also marked with color codes, making it easy to distinguish between tickets in different statuses on the homepage.

#### **Priority**

There are four priorities in the system based on the urgency of issue resolution:

- Low
- Normal
- High
- Urgent

The priority of a ticket can be modified later in its lifecycle.

🕞 🛣 0:10

		$\sim$
Choose		
alacsony		
normál		

Figure 12. Ticket Priority

# **Tracking and Updating Tickets**

Tracking and updating tickets in the HelpDesk system are crucial for efficient issue resolution. The status of each ticket is continuously updated, ensuring that you always have up-to-date information about its current state.

Both on the "Dashboard" and the "Tickets" pages, you can see the tickets related to you. It displays when their status was last updated, and you can filter them if necessary due to the large volume.

Hibajegyek szűrése	
Hozzám rendelt	
Hozzám delegált	
Résztvevő 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. Filtering Tickets

Precise tracking of tickets helps you stay in touch with the support team, facilitating faster issue resolution.

# Invoicing

If an invoice is attached to a ticket, you can also see it on the "Tickets" page under the client's

#### delegate.

MINTA-2	Teszt hibajegy 2 2024.05.2 Teszt	3. 14:46		
nynou	eleiős -	delegált -	Minta Felhasználó	elszámolás -
MINTA-1 megoldott	Teszt hibajegy 2024.05.23. Teszt	14:45		
	Almási László	Almási László	Minta Felhasználó	elszámolás <b>közzétéve</b>

Figure 14. Attached Invoice

A ticket can only be closed, i.e., put into a closed state, if an invoice is attached to it and accepted by the client. When attaching an invoice, the ticket automatically moves to a resolved status. The following details are required for the invoice:

- Assigned staff member
- Which contract and its specific contract line
- The amount to be invoiced

Sközzétéve Munkatárs	Szerződéssor	A hibajegy új állapota: megolo Mennyiség
Almási László	Rendszermérnöki óradíj munkaidőben (/munkaóra)	1.0
Ügyfél megjegyzé	S	

Figure 15. Invoice Details

The client has the option to accept or reject the invoice. If rejected, the ticket status remains in progress; if accepted, the ticket status automatically becomes closed.

Note: Only "highlighted staff" and users and staff with higher user levels can view the amounts in the invoices!

# **Common Problems and Solutions**

### **Common Problems and Solutions**

#### **Authorization Issues**

Authorization issues may arise from the system assigning different roles to users. The Helpdesk system can only be used by:

- Contractual clients with user accounts
- Digital Kft. employees (agents, staff)

identified by their email address and password. There are four roles providing access to the system:

- Admin: has full privileges (e.g., managing users)
- Manager: can view and modify all tickets
- Featured Staff: capabilities are similar to Staff, but they can also see billing amounts
- Staff: can view all tickets, but can only modify and comment on assigned ones. They cannot see billing amounts.

If your current role is not sufficient for your tasks, an admin user can assign you a role with higher privileges.

#### Login Related Issues

If you have forgotten your password, you can request a new one on the "Login" interface. In this case, we will send a password reset email to the provided email address, allowing you to log back into the system.

# **Contacting Support**

# **Contacting Support**

If you have any questions or issues that you cannot resolve on your own, it's important to know how to reach us. You can contact our support team at digital@digital.co.hu. For quick and efficient communication, we recommend providing all necessary information about the problem when contacting us and referring to the ticket number.

# **Further Information and System Settings**

### **Further Information and System Settings**

### **Configuration Options and Customizations**

In the upper right corner of the screen, by clicking on your username, you can view your permission level (role), access your user profile, and change your password.



Figure 16. User Settings 1

By clicking on the icons next to your username, you can also modify the appearance and view notifications. Under the User Profile, you can set your preferred language (defaulting to your browser settings) and time zone.

Beállítások	
Preferált nyelv böngésző nyelve	<b>Időzóna</b> Europe/Budapest (+01:00)
<b>Kezdőoldal</b> Irányítópult	Hibajegy válaszoknál 'Bizalmas' alapértelmezett értéke alkalmazás alapértelmezés
Clockify	
Clockify felhasználó azonosító -	Clockify API kulcs -
Bejelentkezés és ellenőrzés	Hozzáférési előzmények
Jelszóváltoztatás Email cím megváltoztatása Két faktoros autentikáció	Eszközök és munkamenetek Bejelentkezési napló
	Szerkesztés

Figure 17. User Settings 2

Here, you can also modify your email address or password.



Figure 18. Admin Menu

Users with the "admin" role can not only view contacts but also manage them.

							↔  ((	≙	O Minta Felhasználó
Kezdőlap / Kapcsolattartók									+ Új kapcsolattartó
	Keresės					S alaphelyzet			
		Név	E-mail cím	Ügyfél	Szerepkör	Állapot	Műveletek		
	0	Minta Felhasználó	minta@minta.hu	Minta Kft.	admin	aktív			
							25 🗸		

Figure 19. Contacts

They can delete or modify contacts, such as updating their email addresses, phone numbers, statuses, and passwords. By changing the status, they can deactivate a contact.

Kezdőlap / Kapcsolatt	artók / Minta Felhasználó módosítása	
	Név Minta Felhasználó	
	E-mail cím minta@minta.hu	Telefonszám
	Szerepkör admin	+30301Z3450;8Xt= IZ3
	MFA kényszerítve	Állapot aktív V
	Jelszó	Jelszó megerősítése
		Kapcsolattartó módosítása

Figure 20. Modify User

Additionally, using the "+ New Contact" button in the upper right corner, you can assign a new user to the customer. Agent admins can create users for any customer, while customer admins can only create users (contacts) for their own company. When creating a user, you can set a password for the

new user or send an invitation to the new user; in this case, the password does not need to be set at that moment, as the user can set it during login.

# Modifications Executable by Agent Administrators

In addition to previous capabilities, agent administrators are granted the ability to edit customer data.

They can modify the default contact person for customers, who will take precedence in case of email requests if the contact cannot be identified based on the sender.

The new ticket notification group can be set for each customer if the global notification group should not be notified about new tickets.

Mandatory approval for new tickets can be configured. In this case, only the agents and supervisors assigned to the customer can view the tickets until they are approved. It is advisable to specify who should be the approver. The members of the group can approve tickets. If not specified, only contacts with manager and admin roles can approve tickets. Additionally, the Ticket Approval Notification Group can be set to receive notifications about ticket approvals. If not specified, the application will use the new ticket notification group set in the settings.

Digital				HHI & 🚊 🔘 Almási Lászlo
ÁLTALÁNOS				
Irányitópult	Kezdolap / Ugytelek / Minta Kπ. / Szel	rkesztes		+ 0j ·
Hibajegyek				
🐘 Ügyfelek		Név	Kód	
A Kapcsolattartók		Marka MA	ADATA	
Szerződések		Willia Nic.	MINUA	
🗠 Kimutatások		Alapértelmezett kapcsolattartó	MFA kényszerítve	
ADMIN		Miete Folbestroålé	······································	
9 Munkatársak		Ha a beikof email felaríkia alanián nem azorosítható kaorselattartó, akkor ezt használia		
🕰 Csoportok				
@ Email felhasználók		Automatikusan létrehozott felhasználó típusa	Új hibajegy értesítési csoport	
te Szerződés sor kategóriák		kapcsolattartó	Minta   ×	
Munkamenetek		Ha engedelyezve van, akkor az Ukutn szolgaltato ilyen tipusu teinasznalot noz letre		
Clockify kérések		Hibajegy jóváhagyás szükséges	Hibajegy jóváhagyó csoport	
Email sabionok		Ha engedélyezve van, akkor csak az ügyfélhez rendelt ügynökök és felügyelők láthatják a hibajegyeket a hibajegy jóváhagyásáig	- válasszon csoportot -	
56 Teszt email küldés			A csoport tagjai tudnak hibajegyeket jóváhagyni. Ha nincs megadva, akkor menedzser és admin szerepkörű	
Beállítások			kapcsolattartók hagyhatnak jóvá hibajegyeket.	
🖄 Tevékenység napló		Hibajegy jóváhagyás értesítési csoport		
📰 Háttér folyamatok		- välasszon csoportot -		
		A csoport tagjai kapnak értesítést hibajegy jöváhagyásról. Ha níncs megadvas akkor az alkalmazás beállításokban megadott új hibajegy értesítési csoportot fogja használni.		
		Felügyelők		
		- válasszon ügynököket -		
		Láthatják a még nem jóváhagyott hibajegyeket is		
		EMAIL	DOMAINEK	
		OAuth által automatikusan létrehozott felhasználók hozzárendelésére és a bejövő e	nallek ügyfélhez rendelésére szolgál	
		+ Email domain hozzásdás		
			Ügyfél módosítása	
0.12.0-20240725123231				

Figure 21. Customer Settings

Agent administrators also have the ability to assign email domains to customers. Requests coming from these specified email domains will automatically be assigned to the customer. The application will automatically create the email user, who will later be able to view all tickets submitted via email.

### System Requirements

To ensure smooth operation of the Digital Ltd. Helpdesk System, the following system requirements must be met.

#### Browsers

The helpdesk system is compatible with the latest versions of modern browsers. Please always use the latest version for better performance and security.

#### **Network Connection**

A stable and fast internet connection is required for the efficient operation of the system.

#### **Mobile Devices**

The system is accessible from mobile devices; however, for full functionality and user experience, we recommend using a desktop or laptop computer. If you are using a mobile device, please ensure it is running the latest versions of Android or iOS.

If you have any questions or encounter any issues regarding the system requirements, please contact our support team.