



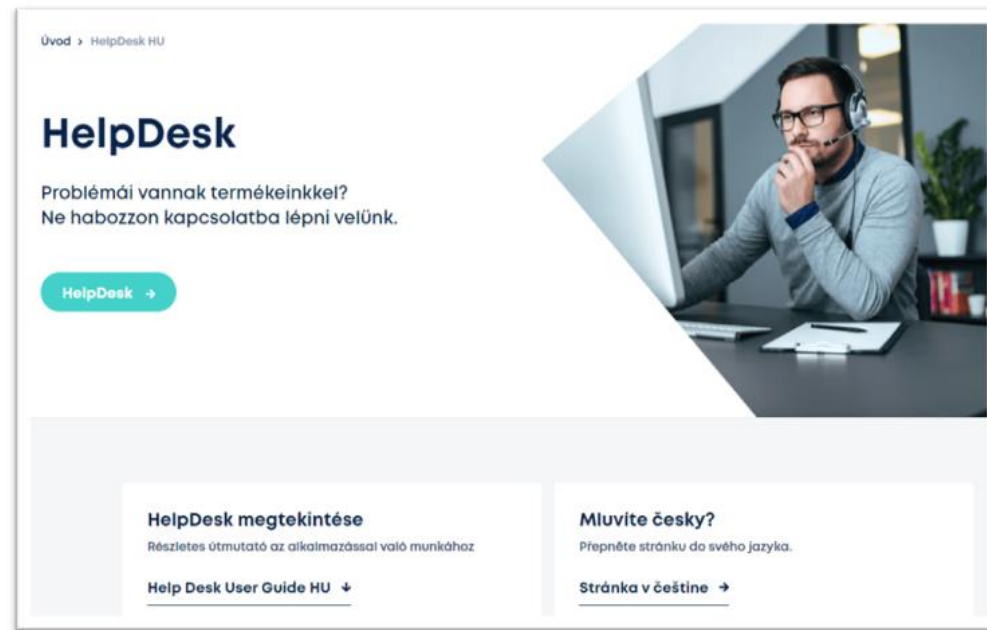
HelpDesk rendszer használata - útmutató

Business Unit Incadea&OneCore

A Solitea, a.s. támogatási csoportja

Bejelentkezés

HelpDesk rendszer a Társsá válik HELPDESK - HU címen elérhető.
Belépéshez az „**Ügyfélkapu**” gombra kattintson:



Bejelentkezés

Belépéshez szükséges megadni a „**Felhasználónév**” és a „**Jelszó**” adatokat, melyeket emailben kapták:

Solitea, a.s.



Sikeres kilépés.

Belépés

[Elfelejtette a jelszót?](#)



Nyitóoldal leírása

Belépés után megjelenik a nyitott jegyek listája. A nyitott jegyek ablak tartalmazza:

Solitea, a.s.													
Jegyek		GyIK								Beállítások		Kilépés: HU Hana Otáhalová	
Összes (1005) Nyitott (2) Lezárva (1003)													
TICKET#	TÍPUS	CÍM	PRIORITÁS	ÁLLAPOT	ÜGYFÉLNÉV	TULAJDONOS	VÁRÓLISTA	SUB-WAITING STATUS	CUSTOMER DELIVERY...	APPROVED HRS. FOR...	TOTAL NUMBER OF B...	RELEASE DATE	INVOI
79031373	Unclassified	test	2-Medium	2-In Progress	(API user HU Hana Otáh...	Libor Šrotiř	Support::Raw						
79011164	Service request	TEST -	2-Medium	2-In Progress	(API user HU Hana Otáh...	Libor Šrotiř	Support::NAV Osta...		2021-05-04	2	0		Nincs

TICKET – Jegy azonosító szám

TÍPUS – A jegy típusa (Incidens, Módosítás kérés, Javítás kérés)

CÍM – Tárgy, rövid leírás

PRIORITÁS – A jegy prioritása (Alacsony, Közepes, Magas, Sürgős)

ÁLLAPOT – Milyen állapotban van a jegy oldása (Új, Folyamatban, Független, Megoldva, Zárva)

ÜGYFÉL NEVE – A jegynyitó neve

Nyitóoldal leírása

TULAJDONOS – A jegy tulajdonosa (Solitea, a.s. oldalán a jegy megoldásért felelős személy)

FRONTA – Oblast, do které patří uvedený tiket dle části v systému (Finance, Nákup, Prodej, ...)

ALCSOPORT FÜGGŐBEN – Részletes állapot besorolás „Függőben“

A JEGY MEGOLDÁSÁNAK IDŐPONTJA – Tervezett időpont a jegy megoldásához

A SZÁMLÁZÁSRA JÓVÁHAGYOTT ÓRÁK – Az ügyféllel jóváhagyott órák

A SZÁMLÁZOTT ÓRÁK TELJES SZÁMA – A számlázott órák teljes száma a jegy lezárásakor

SZÁMLÁZOTT – A számlázott jegy „Bejelölve“ szóval van megjelölve

SZÁMLÁZÁSI DÁTUM – dátum amikor a számlázás történt

KIADÁS DÁTUMA – dátum amikor a megoldást értesbe visszük

ÉLETKOR – időszak amely alatt a jegy nyitva van

LÉTREHOZVA – amikor a jegyet létrehozták – jegyszáma

„Jegyek“ fül

Új jegy – új jegy létrehozása – kattintás után megjelenik az űrlap

Saját jegyek – a bejelentkezett felhasználó jegyei

Vállalati jegyek – az összes jegy

Keresés – jegykeresés különféle szűrők szerint

Solitea, a.s.

Jegyek	GyIK
Új jegy	Jegyek. (m)
Saját jegyek	nyitott (2) Lezárva (1003)
Vállalati jegyek	
Keresés	

TÍPUS	CÍM	PRIORITÁS	ÁLLAPOT	ÜGYFÉLNÉV	TULAJDONOS	VÁRÓLISTA	SUB-WAITING STATUS	CUSTOM
Service request	test	2-Medium	2-In Progress	(API user HU Hana Otáh...	Libor Šrotiř	Support::Raw		2021-05-
Service request	TEST -	2-Medium	2-In Progress	(API user HU Hana Otáh...	Libor Šrotiř	Support::NAV Osta...		2021-05-

„Beállítások“ fül

The screenshot shows the Solitea user interface with the 'Beállítások' (Settings) tab selected. The page is divided into several sections for configuration:

- Felület nyelve**: A section for selecting the interface language. The current selection is 'Magyar'. A 'Frissítés' (Refresh) button is present.
- Megjelenített jegyek száma**: A section for setting the number of tickets displayed per page. The current value is '25'. A 'Frissítés' (Refresh) button is present.
- Jegyáttekintő**: A section for setting the refresh interval for the ticket overview. The current interval is '2 perc'. A 'Frissítés' (Refresh) button is present.
- Jelszó megváltoztatása**: A section for changing the password. It includes fields for 'Jelenlegi jelszó' (Current password), 'Új jelszó' (New password), and 'Jelszó ellenőrzése' (Confirm password), along with a 'Frissítés' (Refresh) button.

The Solitea logo is visible in the top left corner, and the user's name 'Kilépés: HU Hana Otáh' is shown in the top right corner.

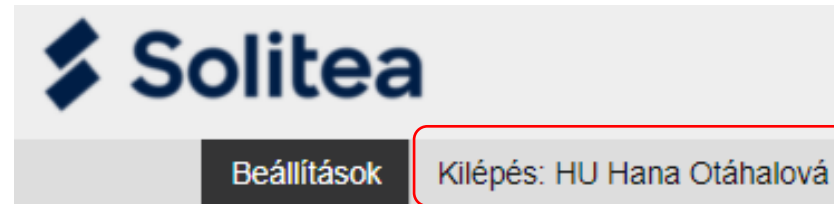
Nyelv – milyen nyelven jelenjen meg a Helpdesk rendszer

A megjelenített jegyek száma – beállított szám alapján jelenik meg a jegy mennyiség (a nyitó oldalon)

Jegyáttekintő – beállított időzítés alapján rendszer aktualizálja a jegy állapotát

Jelszó megváltoztatása – itt lehet megváltoztatni a Helpdesk fiók jelszavát

„Kilépés“ Fül



A „**Kilépés**“ gombra történő kattintással kijelentkezik a HelpDesk-ből.

Solitea, a.s.

Sikeres kilépés.

Belépés

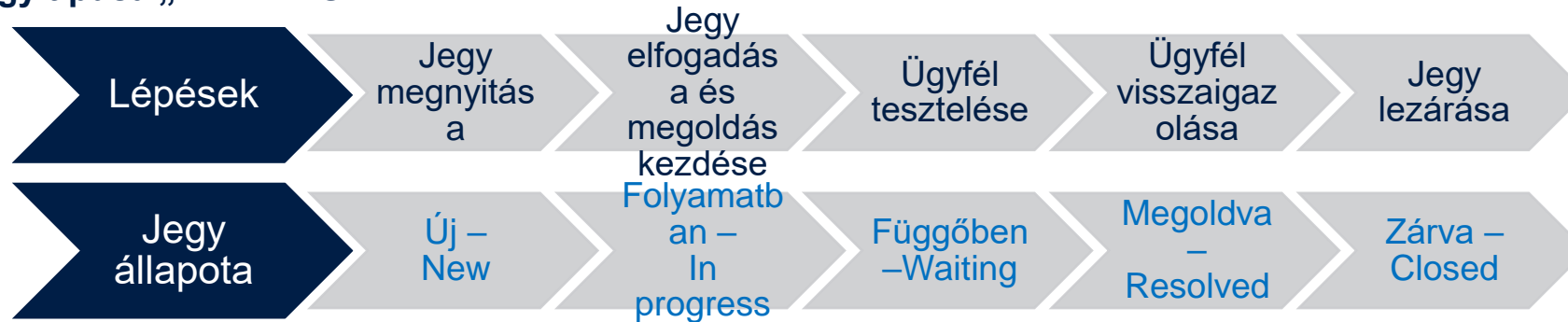
[Elfelejtette a jelszót?](#)

HelpDesk rendszer használata

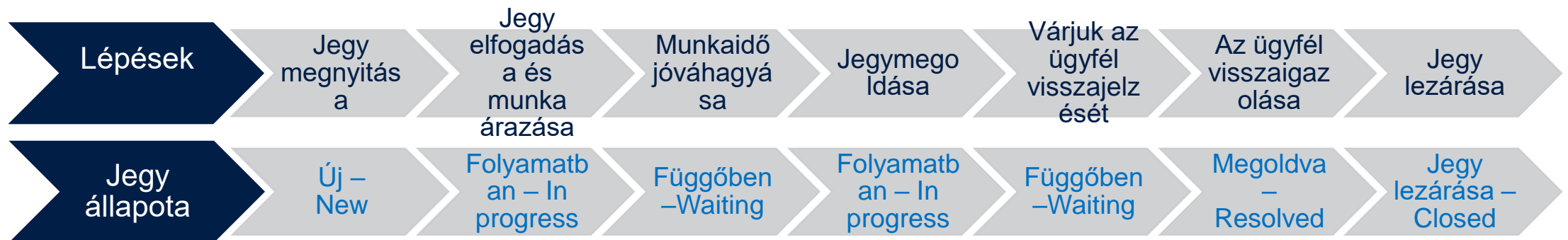


A kérelem életrajza

Jegy típusa „INCIDENS“



Jegy típusa „Szolgáltatásigénylés“ A „Változtatási kérelem“



Új jegy átalpota / New

Új jegy létrehozása - böngészőben:

- A „JEGYEK“ fül alatt az „Új Jegy” gombra kattintva jelenik meg az űrlap:
- A jegy helyes megnyitásához, szükséges kitölteni a kötelező mezőket:

Típus

Címzett

Tárgy

Szöveg (hiba – felkérés leírása)

Solitea, a.s.

Jegyek GyIK

Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező.

*Típus:

*Címzett:

*Tárgy:

*Szöveg:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Formátum - Betűtípus - Méret - - - | Forráskód

Melléklet:

Prioritás:

Release date: 2021 - 05 - 19

Új jegy állapota / New

Új jegy létrehozása emailen keresztül:

Új jegyet a helpdesk.api@solitea.cz email címen keresztül is létre lehet hozni:

Email címen keresztül létrehozott jegy mindig „Beszélgetés” típusra és „Közepes” prioritásra van állítva.

Konkrét alkalmazottnak címzett emailt nem tartunk létrehozott jegyeknek.

Abban az esetben ha már egy létező jegyre válaszol, tárgyban szükséges feltüntetni a jegy azonosítóját: [Ticket#79xxxxxx]

Poslat = Elküldés

Komu = Címzett

Kopie = Másolat

Předmět = Tárgy

	Komu	<input type="text" value="helpdesk.api@solitea.cz"/>
Poslat	Kopie	
	Předmět	[Ticket#79000001]

Függőben állapot / Waiting

Ilyen állapotban lévő jegyeket figyelni kell, mert szükség van a kölcsönhatásra!

→ A „Függőben/ Waiting“ lévő jegyek még osztva vannak alcsoportokba:

További információkra vár /Waiting for more detail – a jegy bővebb információt igényel

Várja a felhasználói tesztet /Waiting for customer test – a jegy megoldódott és a felhasználó visszaigazolására vár

Várja a becslés jóváhagyását /Waiting for estimation approval – várjuk a felhasználó jóváhagyását


Elhalasztott jegy /On hold – jegyet elhalasztottuk és várjuk a megvalósítása új időpontját

Függőben Állapot / Waiting – felhasználó visszajelzése

A felsorolt jegyek közül válassza ki a megfelelőt:

Solitea, a.s.													Solitea			
Jegyek GyIK													Beállítások		Kilépés: HU Hana Otáhalová	
Összes (1005) Nyitott (2) Lezárva (1003)																
TICKET#	TÍPUS	CÍM	PRIORITÁS	ÁLLAPOT	ÜGYFÉLNÉV	TULAJDONOS	VÁRÓLISTA	SUB-WAITING STATUS	CUSTOMER DELIVERY...	APPROVED HRS. FOR...	TOTAL NUMBER OF B...	RELEASE DATE	INVC			
79031373	Service request	test	2-Medium	2-In Progress	(API user HU Hana Otáh...	Libor Šrotiř	Support::Raw		2021-05-24	0,00			Ninc			
79011164	Service request	TEST -	2-Medium	2-In Progress	(API user HU Hana Otáh...	Libor Šrotiř	Support::NAV Osta...		2021-05-04	2	0		Ninc			

A jobboldali részben jelenik meg az űrlap az összes fontos információval, itt kattintson a „Válasz” gombra:

Solitea, a.s. 

Jegyek GyIK Beállítások Kilépés: HU Hana Otáhalová

[Vissza](#)

TEST

[Nyomatás](#) [Összes bejegyzés megjelenítése](#)

API user Libor Šrotiř – TEST	2017-08-03
AXIOM PROVIS - Help Desk – TEST	2017-08-03
Libor Šrotiř – TEST	2017-08-03
Libor Šrotiř – Čekající na zákazníka / Waiting for customer	2018-03-07
AXIOM PROVIS - Help Desk – Čekající - TEST	2018-03-07
AXIOM PROVIS - Help Desk – Probihající - TEST	2018-11-05
David Pečivál – Čekající na zákazníka / Waiting for customer	2018-11-05
AXIOM PROVIS - Help Desk – In-Progress - TEST	2019-05-07
CZ Hana Otáhalová – TEST	2019-10-17
Hana Otáhalová – Uzavřeno / Closed	2019-10-17
AXIOM PROVIS - Help Desk – Resolved - TEST	2019-10-17
Help Desk - Solitea API – Waiting for test - TEST	2021-03-17
Help Desk - Solitea API – Probihající - TEST	2021-04-19
"Hana Otáhalová" <hana.otahalova> – Čekající na zákazníka / Waiting for customer	2021-04-19
Help Desk - Solitea API – Waiting for test - TEST	2021-04-19
Help Desk - Solitea API – In-Progress - TEST	2021-04-19

Információ

Ticket#: 79011164

Tipus: Service request

Állapot: 2-In Progress

Prioritás: 2-Medium

Várólista: Support::NAV Ostatní / Others

Tulajdonos: Libor Šrotiř

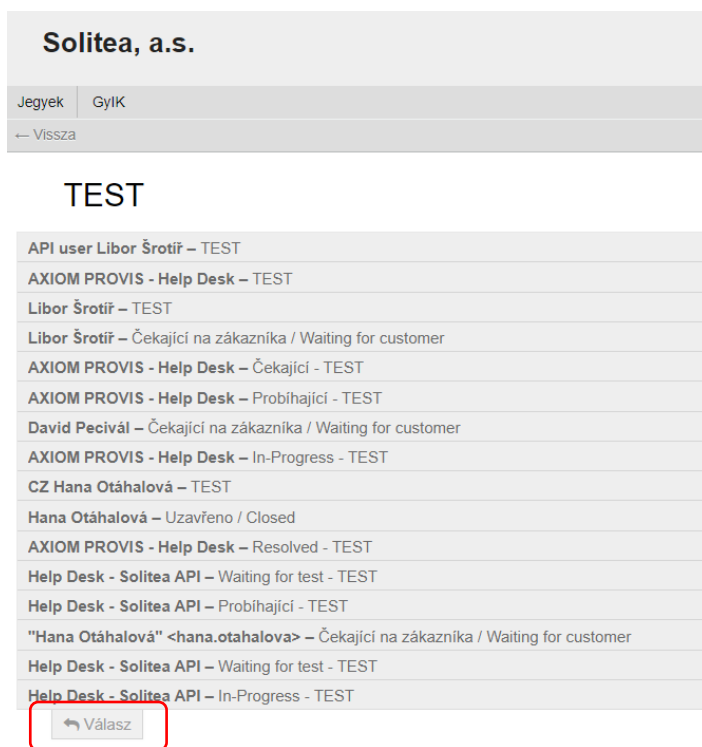
Approved hrs. for invoicing:

Total number of billable hrs.:

Feladó: Help Desk - Solitea API
Címzett: hola@atlas.cz
Tárgy: In-Progress - TEST

„Függőben“ Állapot / Waiting – Az ügyfél reakciója

„Válasz” gombra kattintva jelenik meg a megfelelő űrlap. A „Szöveg” mezőbe írja be a reakcióját és autána az „Elküldés” gombot választja:



Solitea, a.s.

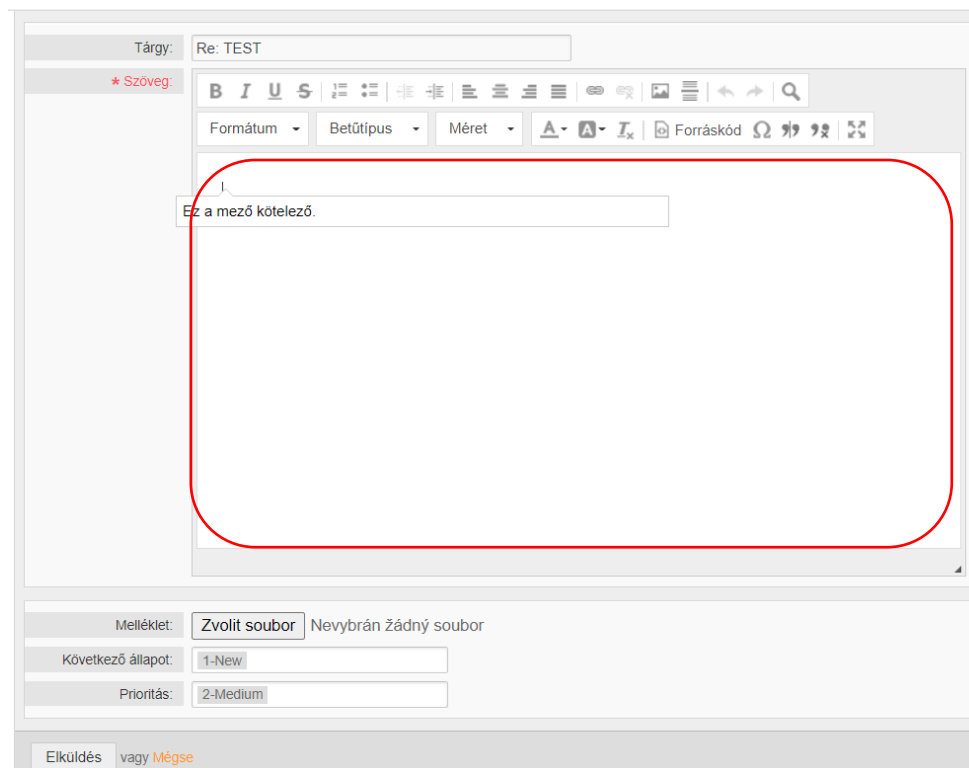
Jegyek | GyIK

← Vissza

TEST

API user Libor Šrotiř – TEST
AXIOM PROVIS - Help Desk – TEST
Libor Šrotiř – TEST
Libor Šrotiř – Čekající na zákaznika / Waiting for customer
AXIOM PROVIS - Help Desk – Čekající - TEST
AXIOM PROVIS - Help Desk – Probíhající - TEST
David Pecivál – Čekající na zákaznika / Waiting for customer
AXIOM PROVIS - Help Desk – In-Progress - TEST
CZ Hana Otáhalová – TEST
Hana Otáhalová – Uzavřeno / Closed
AXIOM PROVIS - Help Desk – Resolved - TEST
Help Desk - Solitea API – Waiting for test - TEST
Help Desk - Solitea API – Probíhající - TEST
"Hana Otáhalová" <hana.otahalova> – Čekající na zákaznika / Waiting for customer
Help Desk - Solitea API – Waiting for test - TEST
Help Desk - Solitea API – In-Progress - TEST

Válasz



Tárgy: Re: TEST

* Szöveg:

B I U S | Formátum | Betűtípus | Méret | Forráskód

Ez a mező kötelező.

Melléklet: Zvolit soubor | Nevybrán žádný soubor

Következő állapot: 1-New

Prioritás: 2-Medium

Elküldés vagy Mégse

Kereső – A jegyek keresése és szűrése

E részben lehetséges:

- Teljes szöveges keresés a saját jegyeiben
- Különös szűrés a saját jegyeiben
- Szűrés az összes jegyben - egyedi kritériumok alapján, melyek a konkrét jegyen vannak definiálva

Nézeteket, amelyeket beállítanak, el lehet menteni és később újra használni.

Profil	
Keresési sablon	<input type="text"/>
<input type="button" value="Kiválasztás"/> <input type="button" value="Törölés"/> <input type="button" value="Keresés"/>	
Ticket#	
Ticket#	<input type="text"/>
Ügyfél-azonosító	<input type="text"/>
Szabad-szavas keresés a jegyekben (például „Kata*n” vagy „Gerg*”).	
Feladó	<input type="text"/>
Címzett	<input type="text"/>
Másolat	<input type="text"/>
Tárgy	<input type="text"/>
Szöveg	<input type="text"/>
Sub-Waiting status:	<input type="text"/>
Customer delivery date (előttután):	<input type="checkbox"/> az elmúlt ... belül <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="nap"/>
Customer delivery date (között):	<input type="checkbox"/> [2021] [04] [19] és [2021] [06] [18]
Approved hrs. for invoicing (például Szöveg vagy Sz*eg):	<input type="text"/>
Total number of billable hrs. (például Szöveg vagy Sz*eg):	<input type="text"/>
Release date (előttután):	<input type="checkbox"/> az elmúlt ... belül <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="nap"/>
Release date (között):	<input type="checkbox"/> [2021] [04] [19] és [2021] [06] [18]
Mellékletek	
Melléklet neve:	<input type="text"/>
például "Pjóm vagy fáj"	
Szolgáltatások:	<input type="text"/>
Tipusok:	<input type="text"/>
Prioritás:	<input type="text"/>
Állapot:	<input type="text"/>

Keresés – Az Excel exportálása

Keresés eredményeket az alábbi formákban lehet megtekinteni:

CSV – rendszer a CSV formátumba menti ki az adatokat

Excel – rendszer a MS EXCEL formátumba menti ki az adatokat

Normál – rendszer a böngészőben nyissa ki az adatokat

Nyomtatás – rendszer egyenesbe a nyomdába küldi az adatokat

Menti a keresést sablonként?

Menti sablonként?

Sablonnév

Keresés Kimenet ide

- CSV
- Excel**
- Normál
- Nyomtatás

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
79004426	25 m	2016-03-16 15:24:03		3-Čekající	2-Medium	zamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004425	1 d 23 h	2016-03-14 16:25:44	2016-03-14 16:26:02	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004424	1 d 23 h	2016-03-14 16:23:14	2016-03-14 16:24:09	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004423	6 d 23 h	2016-03-09 15:52:22	2016-03-09 15:52:38	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004422	7 d 0 h	2016-03-09 15:33:27	2016-03-09 15:33:47	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004421	7 d 0 h	2016-03-09 15:24:26	2016-03-09 15:24:55	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004420	7 d 2 h	2016-03-09 13:42:17	2016-03-09 13:42:35	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004419	7 d 2 h	2016-03-09 13:39:01	2016-03-09 13:39:21	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004418	7 d 2 h	2016-03-09 13:30:49	2016-03-09 13:31:20	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004417	7 d 3 h	2016-03-09 12:17:59	2016-03-09 12:18:24	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;KLJ															
79004416	7 d 3 h	2016-03-09 12:14:00	2016-03-09 12:14:41	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;KLJ															
79004415	7 d 3 h	2016-03-09 12:09:54	2016-03-09 12:10:22	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;KLJ															
79004414	7 d 19 h	2016-03-08 20:14:17	2016-03-08 20:15:15	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;Em															
79004413	7 d 19 h	2016-03-08 20:04:49	2016-03-08 20:05:39	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;Em															
79004412	7 d 19 h	2016-03-08 19:59:17	2016-03-08 20:00:07	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;Em															
79004411	7 d 19 h	2016-03-08 19:55:44	2016-03-08 19:56:16	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;Em															
79004410	7 d 19 h	2016-03-08 19:49:53	2016-03-08 19:50:41	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;Tes															
79004409	7 d 22 h	2016-03-08 16:59:04	2016-03-08 16:59:36	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004408	7 d 23 h	2016-03-08 16:31:05	2016-03-08 16:31:58	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004407	7 d 23 h	2016-03-08 15:49:28	2016-03-15 10:42:56	5-Uzavřeny	2-Medium	zamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004406	8 d 0 h	2016-03-08 15:36:53	2016-03-08 15:37:17	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															
79004405	8 d 0 h	2016-03-08 15:36:42	2016-03-08 15:38:53	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;Kla															
79004404	8 d 1 h	2016-03-08 14:16:30	2016-03-08 14:16:56	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;2															
79004403	8 d 1 h	2016-03-08 14:13:09	2016-03-08 14:13:29	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeni	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka" <hnilicki;tes															

Várjuk a közös együttműködést

Köszönjük



Solitea