

# ProFM Helpdesk Kézikönyv

## Rövid Kezelési Útmutató

### Tartalom

Áttekintés .....	2
Regisztráció .....	2
Regisztrációs kérelem feladása .....	2
Regisztrációs kérelem megerősítése .....	3
Belépés .....	5
Üzemeltetői Felület .....	6
Ügyfelek létrehozása .....	6
Felhasználók létrehozása .....	10
Hibabejelentések .....	12
Bejelentések kezelése .....	15
Munka kiosztása .....	17
Munka megkezdése .....	19
Munka készre jelentése .....	21
Bejelentések lezárása .....	22
Projekt tulajdonságok .....	24
Nyelviség beállítások .....	25

## Áttekintés

A ProFM Helpdesk programmal Ön kezelheti ügyfelei hibabejelentéseit, illetve kioszthatja karbantartói munkáit.

A program háromféle szerepkörű felhasználót különböztet meg:

- **Üzemeltető**, akinek teljes jogosultsága van a bejelentések kezeléséhez. Ő veszi fel az egyes Ügyfeleket, de a további Üzemeltetői vagy Karbantartói jogosultságú felhasználókat is.
- **Karbantartó**. Aki az egyes bejelentésekkel kapcsolatos munkákat végzi el, illetve
- **Bejelentő**, aki az Ügyfél portálon az egyes hibabejelentéseket megteheti.

## Regisztráció

A regisztráció során a felhasználó egy saját üzemeltetési portált hozhat létre. Ehhez saját adatbázis tartozik és kezdetnek egy felhasználó teljes, vagyis Üzemeltetői jogosultsággal.

### Regisztrációs kérelem feladása

1. Első lépésként lépünk be a <http://helpdesk.vintocon.com> nyitóoldalra.
2. Itt kattintsunk a *Kipróbálom a ProFM Helpdesk-et* ikonra!



3. Töltsük ki a kért adatokat, majd nyomjuk meg a *Küldd el!* gombot.

Három kattintás, amely megkönnyíti az Ön munkáját

 Kérjük adja meg nevét, cége nevét, felhasználó nevét (ezt kell megadni majd a bejelentkezésnél) és email címét. Néhány másodpercen belül elküldünk Önnek egy email-t amelyben visszaigazoljuk regisztrációját és elküldjük a megadott felhasználónévhez automatikusan generált jelszavát. (Ezt a jelszót a későbbi használat során bármikor meg tudja változtatni.)

Az Ön vezetékneve:  Keresztnéve:

Az Ön cégének neve:

Felhasználó név:

E-mail cím:

Telefonszám (opcionális):



4. A néhány másodperc múlva megjelenő ablakban láthatjuk, hogy a regisztrációs kérelmünket a rendszer rögzítette és a megadott email címre a megerősítéshez szükséges levelet elküldte.

### Három kattintás, amely megkönnyíti az Ön munkáját

1



Az Ön regisztrációs kérelmét rögzítettük. A megadott e-mail címre elküldtük azt a levelet, amely tartalmazza a folytatáshoz szükséges információkat.

2

Nyissa meg levelező-programját és keresse meg azt az üzenetet amelynek feladója: 'vintomailer@vintocon.com', tárgya pedig: 'proFM Helpdesk Regisztráció!' Majd kattintson a levélben található hivatkozásra!

Inbox	
From	Subject
Date: Today	

5. Következő lépés, hogy a levélben található hivatkozásra kattintva igazoljuk vissza a regisztrációs kérelmünket.

### Regisztrációs kérelem megerősítése

1. A *Belépési pont*-ban megadott hivatkozásra kattintva újra a weboldalon találjuk magunkat.

« [Vissza a Beérkező levelek-hoz](#) [Archiváld](#) [Ez Spam](#) [Törlés](#) [További lehetőségek...](#)

**ProFM Helpdesk - Regisztráció** [Beérkező levelek](#)

☆ [vintomailer@vintocon.com](#) saját magam részére



Tisztelt Leendő Felhasználónk!

Ezt a levelet azért küldtük, mert ezzel a címmel kérek felhasználói jogot a vintoCON Kft. proFM Helpdesk rendszerre. A rögzített adatok:

Név:	Dévényi István
Cég név:	Center Üzemeltető Kft.
Email cím:	<a href="mailto:uzemelteto1@gmail.com">uzemelteto1@gmail.com</a>
Dátum:	2006. 10. 31. 10:42
Belépési pont:	<a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=56b17f6e">http://helpdesk.vintocon.com/?p=56b17f6e</a>

A kérelmet regisztráltuk. Amennyiben a "Belépési pont"-ban megadott hivatkozásra kattint, kezdeményezheti egy új programunk használatát!


### Regisztráció megerősítése

1

2

3

Kérjük, hogy a vintoCON Kft. internetes szoftver-szolgáltatásainak használata előtt nyomtassa ki és figyelmesen olvassa el az alábbi szerződéseket:

 [Szolgáltatási szerződés](#)

 [Adatvédelmi nyilatkozat](#)

*(A szerződések megtekintéséhez és kinyomtatásához kattintson az egyes hivatkozásokra.)*

**Az *Elfogadom* gombra kattintva Ön kijelenti, hogy a fenti két szerződést elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.**

Amennyiben a szerződésekben foglaltakkal nem ért egyet, azokat nem fogadja el, sajnos nem áll módunkban ezt a szolgáltatást Önnek biztosítani. Ekkor a 'Nem fogadom el' gombra kattintva megszakíthatja a regisztrációt.

Az Ön vezetéckneve:  Keresztneve:

Az Ön cégének neve:

Felhasználó név:

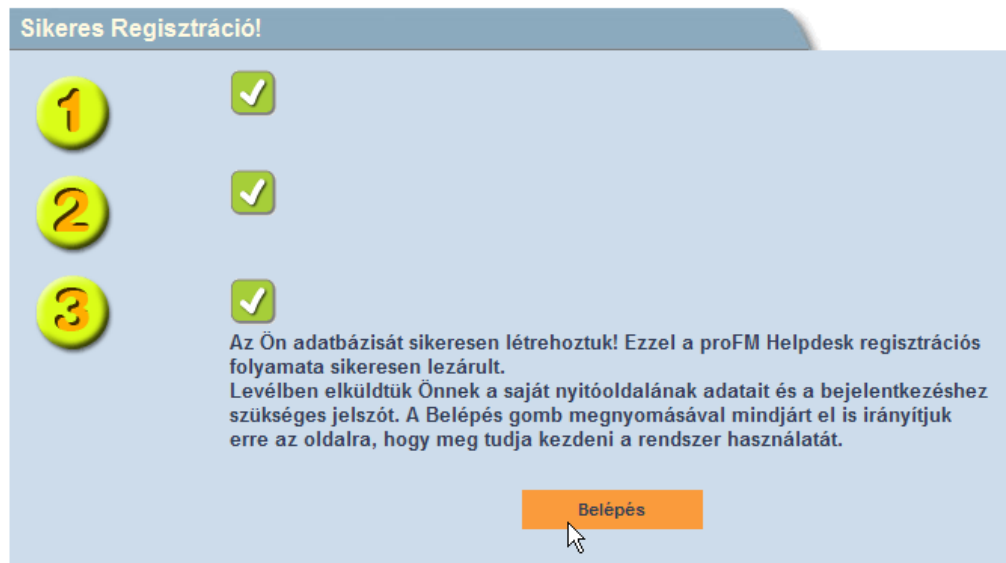
E-mail cím:

Telefonszám (opcionális):

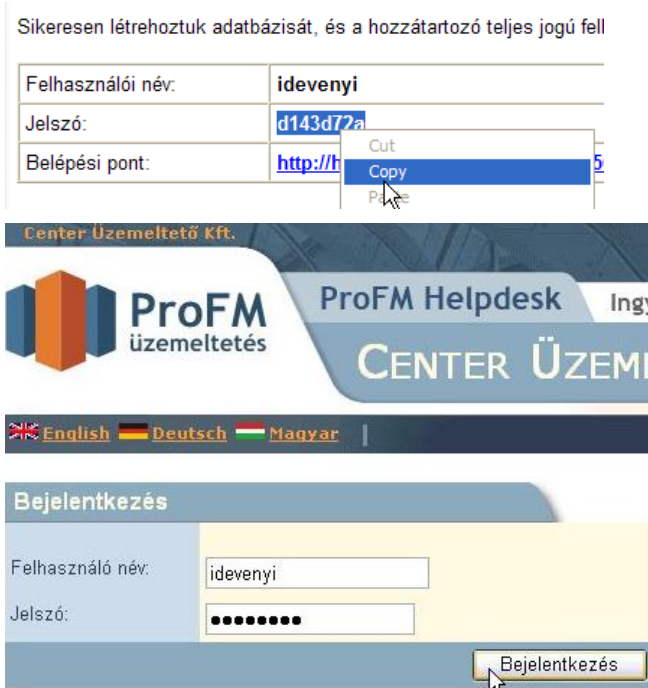
Az elfogadást követően létrehozunk az Ön saját adatbázisát amihez teljes jogú felhasználói jogosultságot kap az Ön által imént megadott felhasználói nével. A bejelentkezéshez szükséges jelszót a fenti e-mail címre küldjük el.

- Itt látható, hogy már a második pontot is teljesítettük, vagyis megerősítettük regisztrációs kérelmünket.
- Ezen az oldalon még változtathatunk a megadott néven, felhasználói néven, vagy email címen, telefonszámon.
- Most már csak az van hátra, hogy átolvassuk és elfogadjuk a *Szolgáltatási szerződést* és az *Adatvédelmi nyilatkozatot*.
- Az *Elfogadom!* gombra kattintva a rendszer néhány másodperc alatt létrehozza a saját adatbázisunkat és hozzá egy teljes jogosultságú hozzáférést azzal a felhasználói nével, amit a regisztrációkor megadtunk. A felhasználói névhez tartozó jelszó automatikusan generálódik a rendszerben, amit email-ben kapunk meg.

## Belépés



1. A belépéshez szükséges adatokat (felhasználó név, jelszó) a rendszer email-ben küldi.
2. A levélben kapunk hivatkozást a belépési oldalra, ha már kiléptünk volna a programból, de ha a regisztrációs oldalon maradtunk, akkor a *Belépés* gombra kattintva is ide jutunk.
3. Vegyük elő tehát a rendszer által küldött levelet és másoljuk be az adatokat a belépési oldalon található mezőkbe!



4. Nyomjuk meg a *Bejelentkezés* gombot.

## Üzemeltetői Felület

A belépés után az üzemeltetői felületen találjuk magunkat, mivel az automatikusan létrehozott felhasználó teljes jogosultságot kapott, vagyis üzemeltetői szerepkörű.

Az üzemeltetői felület a mindennapi munkák során segít eligazodni az egyes bejelentések állapotai között.



Az első belépésnél még nincsenek adatok rendszerben, csak az egy előre létrehozott felhasználót látjuk a felhasználói listában.

A rendszer üzemeltetőjének első feladata, hogy felvegye az ügyfeleket, akiknek a bejelentéseit a rendszerben kezelni óhajtja.

## Ügyfelek létrehozása

1. Az ügyfél létrehozásához nyomjuk meg az *Új Ügyfél* gombot!



2. Az ügyfél adatainál csak a kód és a név megadása kötelező.
3. Ezen kívül megadhatjuk az ügyfél portálon megjelenő
  - a. cég logót (jelvényt),
  - b. egy kapcsolattartó személyt, aki a megadott ügyfélnél az üzemeltetési feladatokkal meg van bízva,
  - c. az üzenőfal segítségével hasznos információkat közölhetünk a bejelentővel, ami megjelenik új esemény létrehozásánál, illetve eseményszerkesztésnél (lásd.: Hibabejelentések)
  - d. az email értesítésnél beállíthatjuk, hogy adott szerepkörű felhasználóknak milyen esetekben küldjön emailt a rendszer - ha az adott felhasználó ezekre az értesítésekre későbbi választásával igényt tart.
  - e. Üzemeltető értesítés tárgyát. Új bejelentéskor az üzemeltetőnek érkező e-mail tárgysorában az általunk kiválasztott szöveg fog megjelenni. A választott tárgyat másoljuk az „Üzemeltető értesítés tárgya” sorba. Alapértelmezésben a következő 5 lehetőség közül választhatunk: Ügyfél neve, Státusz, Bejelentő, Helyszín, Szöveg. Ha

több tárgyat kívánunk kiválasztani, ezt a tárgyak Üzemeltető értesítés tárgysorba való másolásával tehetjük meg. A % jelek között lévő szöveget a program az adatbázisból veszi, a többi általunk szabadon beírt szöveg változtatás nélkül jelenik meg a mail tárgyaként.

- f. az ügyfél nyelviségét is beállíthatjuk. Alapértelmezettként ezt a projekt nyelviségére állítjuk.
- g. az előfizetés módját is itt választhatjuk meg. Jelenleg 2 lehetőség között választhatunk: Ingyenes előfizetés és Ingyenes korlátlan előfizetés. Az Ingyenes korlátlan előfizetés minden szerepkörből korlátlan számú használatot engedélyez 1 hónapig. Ez a szerződés az 1 hónap lejárta után, további egy hónapra ingyenesen meghosszabbítható. Az Ingyenes előfizetés 3 évig használható és minden szerepkörből (Üzemeltető, Karbantartó, Bejelentő) csak egy hozzáférést engedélyez. Az ingyenes szerződések lejárta után, a szerződés térítés ellenében meghosszabbítható. További előfizetői információkért kattintson az Előfizetői információk lehetőségre.



### Ügyfél adatai

Kód:	<input type="text" value="C001"/>																																				
Név:	<input type="text" value="Penna Könyvkiadó Kft."/>																																				
Jelvény:	(nincs jelvény feltöltve) (a kép maximális betöltési mérete: 150 x 90)																																				
	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>																																				
	<input type="button" value="Feltöltés"/>																																				
Kapcsolattartó:	<input type="text" value="Kiss.János"/>																																				
Email címe:	<input type="text" value="bejelento1@gmail.com"/>																																				
Telefona:	<input type="text" value="02323346123"/>																																				
	<input type="checkbox"/> Küldjünk értesítést az ügyfél adatainak megváltozásáról																																				
Megjegyzés:	<input type="text" value="Könyvkiadó a P épület első emeletén"/>																																				
Üzenőfal:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 200px; width: 100%;"></div>																																				
Email értesítés:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Státusz</th> <th>Bejelentő</th> <th>Üzemeltető</th> <th>Karbantartó</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Új Bejelentés</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Tervezett</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Visszaadott</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Elkezdett</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Jelentett</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Érvénytelenített</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Lezárít</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Válasz</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Státusz	Bejelentő	Üzemeltető	Karbantartó	Új Bejelentés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tervezett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Visszaadott	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Elkezdett	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jelentett	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Érvénytelenített	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lezárít	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Válasz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Státusz	Bejelentő	Üzemeltető	Karbantartó																																		
Új Bejelentés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Tervezett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																		
Visszaadott	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Elkezdett	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Jelentett	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Érvénytelenített	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Lezárít	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Válasz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Üzemeltető értesítés tárgya:	<input type="text" value="%RequesterPerson% - Bejelentő %ClientName% - Ügyfél neve"/> <input type="text" value="%ClientName% - Ügyfél neve"/> <input type="text" value="%Status% - Státusz"/> <input type="text" value="%RequesterPerson% - Bejelentő"/> <input type="text" value="%Location% - Helyszín"/> <input type="text" value="%Text% - Szöveg"/>																																				
Nyelv:	<input checked="" type="radio"/> magyar <input type="radio"/> német <input type="radio"/> angol <input type="radio"/> román																																				
Belépési pont:	<a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=b67c3987&amp;r=2b04316e&amp;c=c1550fee">http://helpdesk.vintocon.com/?p=b67c3987&amp;r=2b04316e&amp;c=c1550fee</a>																																				
Előfizetés:	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">Hívásközi</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Státusz</th> <th>szám:</th> <th>Termék</th> <th>Lejárat</th> <th>Ügyfelek</th> <th>Üzemeltetők</th> <th>Karbantartók</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>1083</td> <td>INGYENES ELŐFIZETÉS</td> <td>2013. 02. 17.</td> <td>0 / 1</td> <td>0 / 1</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>1084</td> <td>INGYENES KORLÁTLAN ELŐFIZETÉS</td> <td>2010. 03. 17.</td> <td>∞</td> <td>∞</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="radio"/> Később választok előfizetést</p> <p><a href="#">Előfizetői információk</a></p>	Hívásközi									Státusz	szám:	Termék	Lejárat	Ügyfelek	Üzemeltetők	Karbantartók	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1083	INGYENES ELŐFIZETÉS	2013. 02. 17.	0 / 1	0 / 1	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1084	INGYENES KORLÁTLAN ELŐFIZETÉS	2010. 03. 17.	∞	∞				
Hívásközi																																					
	Státusz	szám:	Termék	Lejárat	Ügyfelek	Üzemeltetők	Karbantartók																														
<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1083	INGYENES ELŐFIZETÉS	2013. 02. 17.	0 / 1	0 / 1																														
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1084	INGYENES KORLÁTLAN ELŐFIZETÉS	2010. 03. 17.	∞	∞																														
	<input type="button" value="Mentés"/> <input type="button" value="Törölés"/> <input type="button" value="Mégse"/>																																				



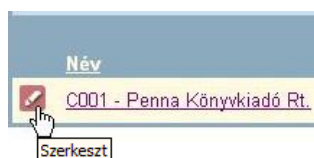
4. Ha kitöltöttük az adatokat, nyomjunk *Elküld*-öt!
5. Az ügyfél létrehozásáról az üzemeltető mindenképpen kap értesítést email-ben.
6. Ebben a levélben lesz megtalálható az a hivatkozás, amin az ügyfélhez tartozó bejelentők a bejelentéseiket megtehetik.



7. Amennyiben kiválasztottuk, hogy *Küldjünk értesítést az ügyfél létrehozásáról*, akkor a kapcsolattartó személy is kap értesítést az ügyfél létrehozásáról, amiben ő is megkapja a fent említett hivatkozást.
8. Ha a rendszer olyan, hogy nem csak a kapcsolattartó személy jelent be, akkor ezt a hivatkozást tudjuk terjeszteni az ügyfélhez tartozó bejelentők között.
9. A létrehozás után visszatérünk az üzemeltetői oldalra, ahol mindjárt láthatjuk is a frissen felvett ügyfelünket.



10. Az ügyfél mellett található számok az ügyfélhez bejelentett különböző fázisban lévő bejelentéseket jelzik. Részletes leírásukat lásd később a *Bejelentések kezelése* fejezetben.
11. Az ügyfél adatait az ügyfél neve mellett megjelenő kis ceruza ikon megnyomásával szerkeszthetjük.



12. A szerkesztő oldalon szintén elérhető a hivatkozás, amin keresztül az ügyfélhez tartozó bejelentők bejelenthetnek.

Belépési pont:	<a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=56b17f6e&amp;r=e280c866&amp;c=77ba6e4a">http://helpdesk.vintocon.com/?p=56b17f6e&amp;r=e280c866&amp;c=77ba6e4a</a>
	<input type="button" value="Mentés"/> <input type="button" value="Törlés"/> <input type="button" value="Mégse"/>

## Felhasználók létrehozása

A rendszer többféle munkafolyamatot is támogat. Amennyiben nincs az üzemeltető munkatársnak karbantartó munkatársa, akkor egymaga is üzemeltetheti a rendszert és nem kell több felhasználót felvigyen a rendszerbe.

Ha viszont szeretné, hogy a rendszer kövesse, hogy melyik karbantartó munkatársra melyik munka van kiosztva, és az éppen hogy áll, akkor a karbantartó munkatársakat a felhasználók közé célszerű felvenni.

1. Felhasználó felviteléhez kattintsunk jobb oldalt az *Új Személy* gombra.



2. A felhasználók adatainál adjunk meg egy vezetéknevet, keresztnévet, felhasználó nevet elérhetőségeket és azt, hogy milyen szerepkörrel akarjuk az adott felhasználót felvenni. Az Email címhez lehetőség van több e-mail címre is megadni, ezeket pontosvesszővel vagy vesszővel kell elválasztani. Ennek legnagyobb előnye akkor van, ha pl. a mobilszolgáltatónál rendelkezésre áll mobil email szolgáltatás. Ekkor a rendszer képes egyszerre a mobiltelefonra is és egy adott e-mail címre is értesítést küldeni az új bejelentésekről, kívánt változásokról.
3. Ebben az esetben válasszuk a *Karbantartó* szerepkört.

Felhasználó adatai	
Vezetéknév:	<input type="text" value="Keresztes"/>
Keresztnév:	<input type="text" value="Zoltán"/>
Felhasználó név:	<input type="text" value="zkeresztes"/>
Jelszó:	<input type="password" value="••••"/>
Jelszó még egyszer:	<input type="password" value="••••"/>
Email cím:	<input type="text" value="karbantarto1@gmail.com"/>
Szerepkör:	<input type="radio"/> Üzemeltető <input checked="" type="radio"/> <b>Karbantartó</b> <input type="checkbox"/> Küldjünk értesítést a felhasználó létrehozásáról <input type="checkbox"/> Értesítés új bejelentésekről (csak üzemeltetők)
	<input type="button" value="Elküld"/> <input type="button" value="Vissza"/>

4. Válasszuk ki a *Küldjünk értesítést...*, és nyomjuk meg az *Elküld* gombot!
5. A frissen létrehozott felhasználó így értesítést kap, hogy az ő nevével egy felhasználót hozott létre a rendszer üzemeltetője és megkapja a belépéshez szükséges adatait.



Tisztelt Keresztes Zoltán!





A ProFM Helpdesk rendszer üzemeltetője ezt az email címet m


Teljes Név:	<b>Keresztes Zoltán</b>
Felhasználó név:	<b>zkeresztes</b>
Jelszó:	<b>fm1234</b>
Szerepkör:	<b>Karbantartó</b>
Belépési pont:	<a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=413ba4">http://helpdesk.vintocon.com/?p=413ba4</a>







6. A levélben megkapott belépési pontra kattintva jutunk a belépési oldalra, ahol meg kell adnunk a levélben megkapott felhasználó nevünket, jelszavunkat.

Előfizetések kezelése:

Üzemeltetői szerepkörben bejelentkezve a projekten belül a különböző szerződésekhez hozzárendelheti az Ügyfeleket, Üzemeltetőket és Karbantartókat. Kattintsunk az Előfizetések kezelése gombra. A megjelenő párbeszédablakban a korábbi és az éppen érvényben lévő szerződések jelennek meg.

ELŐFIZETÉSEK KEZELÉSE									
Vissza									
Státusz	Hivatkozási szám:	Termék	Előfizetés kezdete	Előfizetés vége	Ügyfelek	Üzemeltetők	Karbantartók	Megrendelés	Még 30 nap
	<a href="#">1083</a>	INGYENES ELŐFIZETÉS	2010. 02. 17.	2013. 02. 17.	0 / 1	0 / 1	0 / 1		
	<a href="#">1084</a>	INGYENES KORLÁTLAN ELŐFIZETÉS	2010. 02. 17.	2010. 03. 17.	∞	∞	∞		

A módosítani kívánt szerződés melletti Szerkesztés  ikonra kattintva az Előfizetés adatai párbeszédablak nyílik meg. Itt a kék nyilak segítségével hozzárendelhetünk a szerződéshez előzőleg felvett Ügyfeleket, Karbantartókat és Üzemeltetőket illetve kivethetünk a szerződésből.

Előfizetés adatai	
Hivatkozási szám:	1084
Termék:	INGYENES KORLÁTLAN ELŐFIZETÉS
Megvásárlás dátuma:	2010. 02. 17. 9:51
Lejárat dátuma:	2010. 03. 17. 9:51
Előfizetett ügyfelek száma:	korlátlan
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Hozzárendelt ügyfelek:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Optoprima Hungary Kft.</div> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Hozzárendelhető ügyfelek:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Bord Technology Kft</div> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">   </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">  <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">Hozzáad</div> </div>
Előfizetett üzemeltetők száma:	korlátlan
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Hozzárendelt üzemeltetők:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Hozzárendelhető üzemeltetők:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Pázmándi, Zsófia</div> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">   </div>
Előfizetett karbantartók száma:	korlátlan
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Hozzárendelt karbantartók:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Nagy Róbert</div> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Hozzárendelhető karbantartók:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">   </div>
Meghosszabbított:	Nem
<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px 15px; display: inline-block;">Vissza</div>	

## Hibabejelentések

Új ügyfél létrehozásakor a rendszer üzemeltetője kap egy levelet az ügyfél adataival, többek között azt a hivatkozást is megkapja, amin keresztül az ügyfél bejelentői megtehetik bejelentéseiket.

Az üzemeltető eztán terjesztheti az ügyfél alkalmazottai között, hogy ha a mellékelt hivatkozásra kattintanak, akkor a hibabejelentő portálra jutnak.

Másik megoldás, hogy az ügyfél létrehozásakor megad az üzemeltető egy kapcsolattartó személyt és bejelöli, hogy ez a személy is kapjon értesítést az ügyfél létrehozásáról.

Ekkor vagy a kapcsolattartó maga jelenti be a hibákat a hibabejelentő rendszerbe, vagy továbbadja a kapott hivatkozást és mindenki jelenthet be hibákat az adott ügyféltől.

A bejelentőknek nem kell bejelentkezniük, felhasználó nevet, vagy jelszót megadniuk, egyszerűen csak kattintanak az üzemeltetőtől, vagy az ügyfél kapcsolattartójától kapott hivatkozásra és a megjelenő oldalon megtehetik bejelentéseiket.

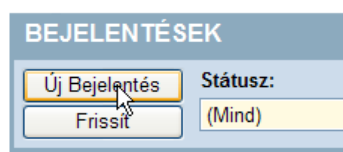
1. Bejelentés megtételéhez kattintsunk a levélben megkapott hivatkozásra, hogy az ügyfél bejelentő oldalára jussunk.



**FONTOS!** Amennyiben ugyanazon gépről próbáljuk ki a program funkcióit, vagyis egyszer üzemeltetőként jelentkezünk be, másszor egyszerű bejelentőként akarjuk használni a rendszert, szerepkörváltásnál minden alkalommal *jelentkezzünk ki* a képernyő jobb felső sarkában található „Kijelentkezés” gombbal! (Ez a gomb természetesen csak ott látható, ahol vagy üzemeltetőként, vagy karbantartóként be vagyunk jelentkezve a rendszerbe felhasználó névvel, jelszóval).



2. Új bejelentés megtételéhez válasszuk az Új Bejelentés gombot!



### Bejelentés adatai

Ügyfél:	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.
Állapot:	Új Bejelentés
Bejelentő:	Mezei Géza
Telefonszám:	06-20-4165465
Email:	bejelento1@gmail.com
Helyszín:	208
Szöveg:	leesett a mozgásérzékelő a falsarokból
	<input type="checkbox"/> Bejelentő értesítést kér.
	<input type="button" value="Elküld"/> <input type="button" value="Vissza"/>

- A részletek megadása után kattintsunk az „Elküld” gombra!

**Megjegyzés.** A rendszer „sütikben” tárolja a bejelentő nevét, email címét és azt, hogy kér-e értesítést. Következő bejelentés felvételekor, ezek az adatok automatikusan kitöltődnek, de ugyanakkor módosíthatóak maradnak.

- Az újonnan tett bejelentésünket láthatjuk is a bejelentések listájában.


### BEJELENTÉSEK

Státusz: (Mind)
 Időpont: 2010. 02. 18.
 Bejelentő: (Mind)



ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Bejelentő	Kezdés	Befejezés
1018	leesett a mozgásérzékelő a f...	Új Bejelentés	2010. 02. 18. 9:29	Mezei Géza	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.

1 / 1 oldal. Listázva: 1-1. Összesen: 1. Bejelentett: 1. Folyamatban: 0. Lezárható: 0.

**Megjegyzés.** Az egy ügyfélhez tartozó bejelentők látni fogják az adott ügyfélhez mások által felvett bejelentéseket is, mivel nincs egyedi azonosítás a bejelentők esetében.

- A bejelentői felület felső soraiban látható mezőkben az adott feltételeknek megfelelő szűréseket állíthatja be, sorban: státusz szerint, bejelentési időpont szerint és bejelentő neve szerint.
- A lista fejlécében lévő aláhúzott szövegekre kattintva ABC sorrendbe helyezheti az eseményeket, még egyszer kattintva megfordítható a sorrend.
- Az egyes eseményeket tartalmazó sorok színei a státuszokhoz igazodóak, érzékeltetve a feladat megoldottságának szintjét.
- A  gombra vagy az esemény azonosító számára kattintva újból előhívhatja az esemény részleteit.



9. A  gombra kattintva a fenti részletes adatokat nyomtatóra vagy pdf-be nyomtathatja.
10. A fejlécben lévő  gombra kattintva az ablakban látható szűrt esemény lista egyben nyomtatható ki.

## Bejelentések kezelése

1. Az üzemeltető az összesítő képernyőjén követheti, hogy melyek azok a bejelentések, amelyekkel tennivalója van.
2. Két nagy összesítő táblázata van, az ügyfelek szerint csoportosított és a felhasználók szerint csoportosított.
3. Mindkét táblázatban öt-öt ikonokkal ellátott oszlopot találunk. Az ikonok a bejelentés lehetséges státuszait jelentik a következők szerint:



Új bejelentéseket



Esedékes munkákat




Húzódó munkák



Elmaradt munkák



Lezárható bejelentések

ÜGYFELEK					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Új Ügyfél</span> <span>Frissít</span> <span>Keresés</span> <span>Projekt tulajdonságok</span> </div> <div style="margin-top: 5px;"> <span>Előfizetések kezelése</span> </div> <p><a href="#">Előfizetői információk.</a></p>					
Név					
 <a href="#">C001 - Penna Könyvkiadó Rt.</a>	4	0	1	2	1
 <a href="#">C002 - Optoprima Hungary Kft.</a>	2	0	0	0	0
 <a href="#">C003 - Bord Technology Kft</a>	1	0	0	0	0

4. Az első oszlopban vannak az új bejelentések. Az ügyfelek szerinti táblázatban az egyes ügyfelekhez tartozó sorban az arra az ügyfélre bejelentett új bejelentések számát mutatják.
5. Példánkban a „Penna Könyvkiadó Rt.” Sorában 4 új bejelentés szerepel. Magára a száma kattintva megjeleníthetjük azt a bizonyos négy bejelentést.



**ÚJ BEJELENTÉSEK**

Frissít Vissza

ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Ügyfél	Kezdés	Befejezés	Karbantartó
1019	Csöpög a klíma	Új Bejelentés	2010. 02. 18. 9:49	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	
1020	Vibrál a mennyezeti lámpa	Új Bejelentés	2010. 02. 18. 9:50	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	
1014	Nem záródik az ajtó.	Új Bejelentés	2010. 02. 17. 12:11	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	
1018	leesett a mozgásérzékelő a f...	Új Bejelentés	2010. 02. 18. 9:29	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	

1 / 1 oldal. Listázva: 1-4. Összesen: 4. Bejelentett: 4. Folyamatban: 0. Lezárható: 0.

## 6. Ha az ügyfél nevére kattintunk

**ÜGYFELEK**

Új Ügyfél Frissít Keresés Projekt tulajdonságok

Előfizetések kezelése

Előfizetői információk.

Név	+	~	-	!	→
<a href="#">C001 - Penna Könyvkiadó Rt.</a>	4	0	1	2	1
<a href="#">C002 - Optopríma Hungary Kft.</a>	2	0	0	0	0
<a href="#">C003 - Bord Technology Kft</a>	1	0	0	0	0

7. akkor a sorban szereplő számok mögött található összes bejelentés listáját kapjuk. Vagyis 4+0+1+2+1=7 darab bejelentést + egy folyamatban lévő - rendben folyó - munkát kell látnunk.

**BEJELENTÉSEK**

Frissít Vissza

ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Ügyfél	Kezdés	Befejezés	Karbantartó
1020	Vibrál a mennyezeti lámpa	Új Bejelentés	2010. 02. 18. 9:50	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	
1019	Csöpög a klíma	Új Bejelentés	2010. 02. 18. 9:49	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	
1016	test10	Tervezett	2010. 02. 17. 13:58	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	
1011	Ablak üveg a padlón	Tervezett	2010. 02. 17. 12:01	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	Keresztes Zoltán
1006	Vibrál amennyezeti lámpa	Elkezdett	2010. 02. 17. 11:32	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	Nagy Róbert
1007	Csöpög a klíma.	Jelentett	2010. 02. 17. 11:38	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	Nagy Róbert
1018	leesett a mozgásérzékelő a f...	Új Bejelentés	2010. 02. 18. 9:29	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	
1014	Nem záródik az ajtó.	Új Bejelentés	2010. 02. 17. 12:11	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	

1 / 1 oldal. Listázva: 1-8. Összesen: 8. Bejelentett: 4. Folyamatban: 3. Lezárható: 1.

8. A bejelentéseket egyenként kinyitva az Üzemeltető három dolgot tehet.
9. Vagy egyszerűen megválaszolja a bejelentést és ezzel a dolog el van intézve, és lezárhatja azt a „Lezárt” állapot választásával. A bejelentő kaphat értesítést a bejelentés megváltozásáról amennyiben ez be lett állítva az ügyfél szerkesztésnél és elolvasás után reagálhat is az adott eseményre. Ebben az esetben az eseményt megnyitva a bejelentő a Válasz mezőt kell kitöltse, majd a Mentés gombra kattintania. A párbeszéd mezőben összefoglalva szerepelnek a felhasználók és üzemeltetők reakciói időpecsétekkel ellátva.

Bejelentés adatai	
Hivatkozási szám:	1020
Bejelentés időpontja:	2010. 02. 18. 9:50
Ügyfél:	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.
Állapot:	Új Bejelentés
Új állapot:	(eredeti meghagyása) ▼
Bejelentő:	(eredeti meghagyása)
Telefonszám:	Tervezett
Email:	Visszaadott
Helyszín:	Elkezdett
	Jelentett
	Lezárt
	Érvénytelenített

10. Ha a bejelentés tévedés, vagy tudjuk, hogy nem kell vele foglalkozni, és tulajdonképpen törölni kellene, akkor „Érvénytelenített”-re kell állítani. Historikus okokból megtartunk minden bejelentést, törlésre nincs lehetőség. Ebben az esetben is lehetőség nyílik a bejelentő számára, hogy hozzászólást tegyen az eseményhez a 9. pontban leírt módon.
11. Ebben a két korábbi esetben a bejelentés nem szerepel többé egyik szám alatt sem az összefoglaló táblázatokban, mivel nincs vele tennivaló. Ha mégis elő szeretnénk venni, akkor a Keresés funkcióval megtehetjük ezt, ahol az összes bejelentés között válogathatunk és leszűrhetjük, illetve rendezhetjük a listát különböző szempontok szerint.

Új Ügyfél	Frissít	<b>Keresés</b>	Projekt tulajdonságok
Előfizetések kezelése			
<a href="#">Előfizetői információk.</a>			

## Munka kiosztása

1. Amennyiben az üzemeltető látja, hogy a bejelentéssel foglalkozni kell és a hiba elhárításához karbantartóra van szükség, akkor a bejelentés állapotát „Tervezett”-re állítja.

Bejelentés adatai	
Hivatkozási szám:	1020
Bejelentés időpontja:	2010. 02. 18. 9:50
Ügyfél:	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.
Állapot:	Új Bejelentés
Új állapot:	(eredeti meghagyása) ▼
Bejelentő:	(eredeti meghagyása)
Telefonszám:	Tervezett
Email:	Visszaadott
Helyszín:	Elkezdett
	Jelentett
	Lezárt
	Érvénytelenített

- Megjelöli, hogy mely karbantartónak kell a feladatot elvégezni, mi a tervezett kezdés és befejezés ideje és mi az elvégzendő feladat röviden.

	<input type="checkbox"/> Bejelentő értesítése.
Karbantartó:	Keresztes Zoltán (pazmandi.zsofia@vintocon.hu)
Tervezett kezdés:	2010. 02. 18.
Tervezett befejezés:	2010. 02. 19.
Munka leírása:	Ki kell cserélni a fénycsövet.
	<input type="button" value="Mentés"/> <input type="button" value="Mégse"/>

**Megjegyzés.** Az üzemeltető magát is kiválaszthatja, mint karbantartó; a rendszer ugyanis támogatja akár az egyetlen üzemeltetővel történő rendszer használatot is.

- Az üzemeltető látja, hogy a bejelentő kért-e értesítést a bejelentés adatainak megváltozásáról. Ezt felülbíráhatja, vagy jóváhagyhatja a „Bejelentő értesítése” kiválasztásával.
- A „Mentés” gomb megnyomására a bejelentés új státusszal eltárolódik a rendszerbe.

**Megjegyzés.** Ha a kiválasztott személy nem maga az üzemeltető, akkor a rendszer levélben értesíti az illetőt a munka rá való kiosztásáról.

- A beállítástól függően a bejelentő kap értesítést a bejelentés adatainak megváltozásáról.

[« Vissza a Beérkező levelek-hoz](#)

**ProFM Helpdesk - Bejelentés állapotának megváltozása** [Beérkező level](#)

 saját magam részére




Tisztelt Kiss János!

Az Ön nevével felvett 1019 hivatkozási számú bejelentés állapota az alábbiak szerint változott:

Állapot:	Új Bejelentés -> Tervezett
Bejelentő:	Kiss János
Szöveg:	nem záródik az ajtó
Belépési pont:	<a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=413b">http://helpdesk.vintocon.com/?p=413b</a>

A bejelentés aktuális állapotáról a "Belépési pont"-ban megadott elérhetőségen tájékozódhat.

6. Ekkor láthatjuk visszatérve az Üzemeltetői oldalra, hogy a korábbi 4 új bejelentésből 3 lett és lett egy folyamatban levő munkánk.

Név	+	~	-	!	→
 <a href="#">C001 - Penna Könyvkiadó Rt.</a>	3	1	1	2	1
 <a href="#">C002 - Optoprma Hungary Kft.</a>	2	0	0	0	0
 <a href="#">C003 - Bord Technology Kft</a>	1	0	0	0	0

7. A második oszlop ugyanis az esedékes, vagy folyamatban levő munkákat tartalmazza.

## Munka megkezdése

1. Karbantartóként való bejelentkezéshez vegyük elő azt a levelet, amit az új karbantartó szerepkörű felhasználó létrehozásáról kaptunk a rendszerből.











Tisztelt Keresztes Zoltán!

Önnek egy új bejelentést osztottak ki.

Belépési pont:	<a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=b67c3987&amp;r=0fc0cf42&amp;c=c1550fee&amp;q=33B76C5D">http://helpdesk.vintocon.com/?p=b67c3987&amp;r=0fc0cf42&amp;c=c1550fee&amp;q=33B76C5D</a>
Bejelentő:	Mezei Géza
Telefonszám:	06-20-4165465
Helyszín:	209
Szöveg:	Vibrál a mennyezeti lámpa

A "Belépési pont"-ban megadott hivatkozásra kattintva léphet be rendszerünkbe.

2. Kattintsunk a levélben található *Belépési pont*-ban megadott hivatkozásra!
3. A Karbantartók a saját felületükön tudják a rájuk tervezett aktuális munkákat megnézni.
4. Ezek között a mai napra esedékes munkák között találjuk meg az imént az üzemeltető által tervezett munkát.

BEJELENTÉSEK								
Státusz:	Időpont:	Bejelentő:	Ügyfél:					
Tervezett	2010. 01. 18. - 2010. 02. 18.	(Mind)	(Mind)					
ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Bejelentő	Kezdés	Befejezés	Ügyfél	
  <a href="#">1020</a>	Vibrál a mennyezeti lámpa	Tervezett	2010. 02. 18. 9:50	Mezei Géza	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	
  <a href="#">1011</a>	Ablak üveg a padlón	Tervezett	2010. 02. 17. 12:01	Mezei Géza	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	
1 / 1 oldal. Listázva: 1-2. Összesen: 0. Bejelentett: 0. Folyamatban: 0. Lezárható: 0.								
MAI NAPRA ESEDÉKES MUNKÁK								
ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Bejelentő	Kezdés	Befejezés	Ügyfél	
  <a href="#">1020</a>	Vibrál a mennyezeti lámpa	Tervezett	2010. 02. 18. 9:50	Mezei Géza	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	
1 / 1 oldal. Listázva: 1-1. Összesen: 0. Bejelentett: 0. Folyamatban: 0. Lezárható: 0.								
RÉGÓTA HÚZÓDÓ BEJELENTÉSEK								
ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Bejelentő	Kezdés	Befejezés	Ügyfél	
  <a href="#">1011</a>	Ablak üveg a padlón	Tervezett	2010. 02. 17. 12:01	Mezei Géza	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	
1 / 1 oldal. Listázva: 1-1. Összesen: 0. Bejelentett: 0. Folyamatban: 0. Lezárható: 0.								



A munka elkezdéséhez beállítjuk a bejelentés állapotát és kinyomtatjuk a munkalapot.

1. Kattintsunk a sor elején található ceruza ikonra a bejelentés szerkesztéséhez.  
Állítsuk át a bejelentés állapotát „*Elkezdett*”-re, majd nyomjuk meg a *Mentés* gombot.
2. A bejelentés állapota megváltozik és a színkód is jelzi, hogy a bejelentéssel elkezdtek foglalkozni.

MAI NAPRA ESEDÉKES MUNKÁK								
ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Bejelentő	Kezdés	Befejezés	Ügyfél	
1020	Vibrál a mennyezeti lámpa	Elkezdett	2010. 02. 18. 9:50	Mezei Géza	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	

1 / 1 oldal. Listázva: 1-1. Összesen: 0. Bejelentett: 0. Folyamatban: 0. Lezárható: 0.

3. A sor végén található munkalap ikonra kattintva nyomtathatjuk ki a munkalapot.










Megrendelés Eseti Munkavégzésre			
<b>Igénybejelentés</b>			Azonosító: 1020
Ügyfél:	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	Bejelentés ideje:	2010. 02. 18. 9:50
Bejelentő neve:	Mezei Géza	Bejelentés helye:	209
Telefon:	06-20-4165465	Bejelentés állapota:	Elkezdett
Email:	bejelento1@gmail.com		
Bejelentés szövege: Vibrál a mennyezeti lámpa			

Munka leírása			
Karbantartó neve:	Keresztes Zoltán	Kezdés:	2010. 02. 18.
Munka leírása:		Befejezés:	2010. 02. 18.

## Munka készre jelentése

- Amikor a munkát a karbantartó elvégezte, akkor egyszerűen „Jelentett”-re állítja a bejelentés állapotát és a munka leírása rovatban rögzíti az elvégzett tevékenységet.

Bejelentés adatai	
Hivatkozási szám:	1020
Bejelentés időpontja:	2010. 02. 18. 9:50
Ügyfél:	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.
Állapot:	Elkezdett
Új állapot:	Jelentett 
Bejelentő:	Mezei Géza
Telefonszám:	06-20-4165465
Email:	bejelento1@gmail.com
Helyszín:	209
Szöveg:	Vibrál a mennyezeti lámpa 
Párbeszéd:	
	<input type="checkbox"/> Bejelentő értesítést kér.
Karbantartó:	Keresztes Zoltán (pazmandi.zsafia@vintocon.hu) 
Valós kezdés:	2010. 02. 18. 
Valós befejezés:	2010. 02. 18. 
Munka leírása:	
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Mentés</span> <span>Mégse</span> </div>

- A karbantartók vissza is adhatják a munkát, ha biztosan nem tudják elvégezni azt. Ez adódhat például abból, hogy a bejelentésben tévesen adták meg a helyet, vagy a probléma leírása nem megfelelő.

Az üzemeltető oldalon a lezárandó munkák oszlopban egyel nő a szám, mivel a jelentett munkákat az üzemeltetőnek kell lezárnia.

**ÜGYFELEK**

Új Ügyfél Frissít Keresés Projekt tulajdonságok

Előfizetések kezelése

Előfizetői információk.

Név	+	~	-	!	→
C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	3	0	0	2	3
C002 - Optoprma Hungary Kft.	2	0	0	0	0
C003 - Bord Technology Kft	1	0	0	0	0

Az üzemeltetői oldalon a harmadik oszlopban a húzódó munkák száma van feltüntetve. Ezek azok a bejelentések, amelyek el lettek kezdve, de nem lettek befejezve, pedig a befejezés tervezett határideje már elmúlt.

Név	+	~	-	!	→
C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	3	0	0	0	3

Húzódó munkák

A negyedik oszlopban pedig az elmaradt bejelentések száma látszik, amelyek el sem lettek kezdve, pedig a tervezett kezdés időpontja már elmúlt.

Név	+	~	-	!	→
C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	3	0	0	0	0

Elmaradt munkák

## Bejelentések lezárása

1. Lépjünk be üzemeltetőként a lezárható bejelentések listájára

ID	A bejelentés szövege	Státusz	Bejelentve	Ügyfél	Kezdés	Befejezés	Karbantartó
1020	Vibrál a mennyezeti lámpa	Jelentett	2010. 02. 18. 9:50	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 18.	2010. 02. 18.	Keresztes Zoltán
1007	Csöpög a klíma.	Jelentett	2010. 02. 17. 11:38	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	Nagy Róbert
1006	Vibrál amennyezeti lámpa	Jelentett	2010. 02. 17. 11:32	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.	2010. 02. 17.	2010. 02. 17.	Nagy Róbert

1 / 1 oldal. Listázva: 1-3. Összesen: 3. Bejelentett: 0. Folyamatban: 0. Lezárható: 3.

2. Keressük ki a példánkban használt bejelentést
3. a szerkesztés menüben válasszuk a „Lezárt” állapotot



Bejelentés adatai	
Hivatkozási szám:	1020
Bejelentés időpontja:	2010. 02. 18. 9:50
Ügyfél:	C001 - Penna Könyvkiadó Rt.
Állapot:	Jelentett
Új állapot:	(eredeti meghagyása) ▼
Bejelentő:	(eredeti meghagyása) Új Bejelentés
Telefonszám:	Tervezett
Email:	Visszaadott
Helyszín:	Elkezdett
	Lezárt
	Érvénytelenített
	2009

4. majd írjunk válaszként valamilyen üzenetet a munka befejezéséről az eredeti bejelentőnek.

Szöveg:	Vibrál a mennyezeti lámpa
Válasz:	Kicseréltük a fénycsövet.

5. Majd nyomjuk meg a Mentés gombot!
6. Ha kiválasztottuk a Bejelentő értesítése jelölőnégyzetet, akkor a bejelentő email címére üzenetet küld a rendszer a bejelentés lezárásáról.

7. A Bejelentő értesítést kap, hogy a bejelentésére választ kapott. Megnyitva az eseményt a választ a Párbeszéd mezőben láthatja. Amennyiben reagálni kíván akkor a Válasz mező kitöltésével majd Mentés gombra kattintással megteheti azt.

Szöveg:	Vibrál a mennyezeti lámpa
Válasz:	Köszönjük a segítséget!

## Projekt tulajdonságok

Az üzemeltető főoldaláról lehetőségünk van a projekt tulajdonságait megtekinteni/módosítani.

[Előfizetői információk.](#)

Ezen az oldalon, a projektet létrehozó felhasználó adatait láthatjuk (vezetéckneve, keresztnéve, felhasználói neve, email címe és telefonszáma), a cégének nevét és a projekt nyelviségét. A felhasználó név és a cég nevén kívül, minden adat módosítható.

Projekt tulajdonságok	
Az Ön vezetéckneve:	<input type="text" value="Pázmándi"/>
Keresztnéve:	<input type="text" value="Zsófia"/>
Az Ön cégének neve:	<input type="text" value="Center Üzemeltető Kft."/>
Felhasználó név:	<input type="text" value="zspazmandi"/>
E-mail cím:	<input type="text" value="pazmandi.zsofia@vintocon.hu"/>
Telefonszám (opcionális):	<input type="text" value="06208716543"/>
Projekt nyelv:	<input checked="" type="radio"/> magyar <input type="radio"/> német <input type="radio"/> angol <input type="radio"/> román
	<input type="button" value="Mentés"/> <input type="button" value="Mégse"/>

## Nyelvi beállítások

A felhasználói felület szöveges komponensei három nyelven jelenhetnek meg: angolul, magyarul, németül. Az oldalakon található három gomb, melyekkel a nyelvet lehet választani.



Attól függően hogy milyen oldalon váltjuk át a nyelviséget, az felhasználói, ügyféli vagy projekt beállításnak minősül, és ezt így mentjük el. Ugyancsak ettől függ a felület aktuális nyelve is.

Ha az adott oldal felhasználói azonosítást igényel, akkor az a neki beállított nyelviséggel jelenik meg. Ha ilyen beállítás nincs, akkor a projekt beállítását használjuk. Ha ilyen beállítás sincs, akkor a böngészőben beállított kedvenc nyelv érvényesül. Ha ez nem tartozik az elfogadott nyelvek közé (angol, magyar, német), akkor magyar nyelven jelenítjük meg az oldalt.

Ha az ügyfél oldalán vagyunk akkor a neki beállított nyelviséget használjuk, a bejelentkezési oldalon viszont a projekt nyelviségi beállítás a mérvadó.