

DMSone

Ügyfélszolgálati Portál (használati segédlet)



Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
Bevezetés.....	3
Regisztráció.....	3
Az ügyfélszolgálati oldal használata	5
Új kérés, hibabejelentés	5
Korábbi kérések, hibabejelentések visszakeresése	8
Kérés lezárása, újrainvitása	9
Kijelentkezés.....	9
Záró rendelkezések.....	10



Bevezetés

Az Önkormányzati ASP projekt keretein belül az IRAT szakrendszer használatát egy internetes ügyfélszolgálati oldalon keresztül is szeretnénk segíteni. A következőkben ennek az oldalnak a használatáról olvashatnak.

Az oldal legfontosabb szolgáltatásai:

- Kérés, hibabejelentés: Amennyiben észrevétele, kérdése van a szoftverrel, annak használatával kapcsolatban, ez a megfelelő fórum. Kollégáink készséggel állnak rendelkezésükre, és amilyen gyorsan csak lehet, megkeresik Önt. (A probléma típusától függően ügyfélszolgálati oldalunkon keresztül vagy telefonon, illetve e-mailben nyújtanak segítséget.)
- Kéréseim: Itt tekintheti meg bejelentéseinek állapotát, a kérdésekre kapott válaszokat.
- Közlemények: A fő oldalon tájékoztatjuk minden aktuális kérdésről. Itt fogjuk jelezni azt is, ha frissítés, új szoftver verzió került fel az oldalra.

A telefonos segítségnyújtással szemben, ügyfélszolgálati oldalunkon a következő előnyökben részesül:

- Bejelentésének állapotát, státuszát bármikor nyomon követheti.
- Látja az ügyfélszolgálati csoport egyes tagjaival történt korábbi párbeszédet (kérdéseit, ezek válaszait).
- Gyorsabb reagálás a DMS One Zrt. részéről, mert problémájával azonnal az adott ügy szakértője (iratkezelési, üzemeltetési, informatikai, fejlesztőmérnöki) foglalkozik.

Mi a teendője?

Lépjen be az <https://jira.dmsone.hu/servicedesk/customer/portal/5/> oldalra, és fedezze fel a honlap lehetőségeit!

Regisztráció

Az oldal a <https://jira.dmsone.hu/servicedesk/customer/portal/5/> címen érhető el.

A regisztrációkat a Kincstár által megküldött információk alapján végeztük el, a bejelentésre jogosult felhasználók hozzáférése további pontosításra kerül a helyszíni oktatásokon. A DMS One Zrt. munkatársai egyeztetni fognak Önökkel, hogy a regisztrált e-mail címek aktuálisak-e.

Amennyiben aktuális az e-mail cím, kérjük kattintsanak a portálon az „Elfelejtette a jelszavát?” linkre:



Bejelentkezés

Felhasználónév

Jelszó

Bejelentkezés

Maradjon bejelentkezve

[Elfelejtette a jelszavát?](#)

A megjelenő felületen a „Felhasználónév” mezőbe gépeljék be az egyeztetett e-mail címüket, majd kattintsanak az „Email küldése” gombra:

Elfelejtett jelszó

Felhasználónév

Email küldése [Vissza a bejelentkezéshez](#)

A megadott e-mail címre a rendszer egy jelszó visszaállító e-mailt fog küldeni. Az e-mailben kattintson a „Jelszavam visszaállítása” gombra:



Jelszavam átállítása

A gomb lenyomására a böngésző egy oldalra fogja navigálni Önt, ahol megadhatja jelszavát. A jelszó megadását követően már be fog tudni jelentkezni a portálra.

Amennyiben nem aktuális a regisztrált e-mail cím, kérjük kérje a DMS One Zrt. munkatársának segítségét a helyszíni oktatáson.

Az ügyfélszolgálati oldal használata

A belépést követően az ügyfélszolgálati bejelentő felület tárul elénk:

DMS One Zrt. Kérések 2

DMS One Zrt.
ASP Irat szakrendszer országos bevezetése (ASP 2.0)
Köszönjük a DMS One Zrt. Ügyfélszolgálati portálján! Portálunkon az "ASP Irat szakrendszer országos bevezetése (ASP 2.0)" projekt keretein belül bevezetésre került Irat Szakrendszerrel kapcsolatosan felmerülő kérdéseiket, problémáikat jelenthetik be. Kérjük válasszon az alábbi lehetőségek közül, vagy használja a keresőt a tudásbázis bejegyzésekben való kereséshez!

🔍

- ! ⚠️ **Műszaki probléma, hiba bejelentése**
Ha az Irat Szakrendszer használata során programhibával, hibaüzenettel, nem elvárt programműködéssel találkozik, kérjük válassza ezt a lehetőséget!
- 💬 ? **Programhasználattal kapcsolatos kérdés, kérés**
Amennyiben kérdése merülne fel az Irat Szakrendszer használatával kapcsolatban, kérjük válassza ezt a lehetőséget!

Új kérés, hibabejelentés

Új kérés/hibabejelentés indítását a megfelelő kategória kiválasztásával kezdeményezhetjük. Az egyes bejelentésekről a rendszer e-mail értesítőt küld a regisztrációnál megadott e-mail címre.





DMS One Zrt. / ASP Irat szakrendszer ors...


Programhasználattal kapcsolatos kérdés, kérés

Kérés bejelentése a következő személy nevében:

Kérdés/kérés rövid leírása

Kérdés/kérés részletes leírása

Csatolmány (opcionális)


Húzzon és ejtsen fájlokat, illesszen be
képernyőképeket, vagy
[böngésszen](#)

Létrehozás

Mégsem

A megfelelő kategória kiválasztását követően megadhatjuk a bejelentés főbb adatait, melyek az alábbiak:

- Kérdés/kérés/probléma rövid leírása: A hiba vagy kérés rövid leírása. Kérjük, próbálja meg tömören összefoglalni a kérést.



- Kérdés/kérés/probléma részletes leírása: A bejelentés részletes leírása. Kérjük minél részletesebben írja le, hogy
 - mely felhasználónál, mely szervezeti egység alatt (ha több szervezeti egységhez van hozzárendelve),
 - pontosan melyik menüpontban, melyik funkció használatakor,
 - milyen lépések sorozatát elvégezve tapasztalja a bejelentett problémát.
- Csatolmány: Amennyiben valamilyen hibaüzenet is társul a bejelentett problémához, vagy az igény leírása jobban szemléltethető, kérjük csatoljon képet / dokumentumot a bejelentéshez. A „böngésszen” gombra kattintva kitallózhatja a fájlt saját gépéről, a Ctrl+C → Ctrl+V billentyűkombinációval beillesztheti a felületre, vagy számítógépén megragadva a fájlt bele is ejtheti a csatolmány területbe.

Miután minden adatot kitöltött, a bejelentés rögzítését a „Létrehozás” gomb megnyomásával végezheti el.

A bejelentés elküldését követően a bejelentés egy egyedi azonosítót kap (ASP2-SZÁM, pl. ASP2-44), a bejelentés felületén pedig nyomonkövetheti az állapotváltozásokat, válaszüzeneteket:



DMS One Zrt. / ASP Irat szakrendszer ors... / ASP2-116

Kérdés iktatással kapcsolatban **BEÉRKEZETT**



Megjegyzés hozzáadása a kérdéshez...



Nem kérek értesítést

Megosztás

Részletek Ma 13:41

Kérdés/kérés részletes leírása

Tisztelt Cím!

Érdeklődni szeretnék, hogy miként tudok alszámot iktatni. Válaszukat előre is köszönöm!

Üdvözlettel:

Iktató

Megosztva a következővel:



jirateszt2@citromail.hu

Létrehozó




Önkormányzat


Eltávolítás

A későbbi üzenetváltásokat is ezen a felületen teheti meg. Kattintson a „megjegyzés hozzáadása a kérdéshez” mezőbe, melynek hatására megváltozik a beviteli felület és megadhatja szöveges üzenetét. A szöveg beírását követően a „Hozzáadás” gombbal tudja elküldeni üzenetét:



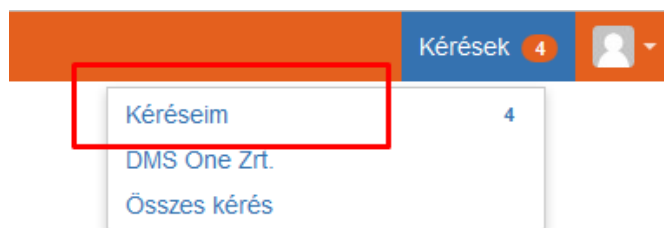
 Megjegyzés hozzáadása a kéréshez...

Hozzáadás Mégsem

 Húzzon és ejtsen fájlokat, illesszen be képernyőképeket, vagy [böngésszen](#)


Korábbi kérések, hibabejelentések visszakeresése

A korábbi kérések, hibabejelentések visszakeresését a portál jobb felső sarkában található „Kérések\Kéréseim” menüpont alatt érhetjük el:



A „Kéréseim” menüpontra kattintva az alábbi felület jelenik meg:

DMS One Zrt.
Kérések

Típus	Referencia	Összefoglalás	Service desk	Állapot	Kérelmező
	ASP2-116	Kérdés iktatással kapcsolatban	ASP Irat szakrendszer országos bevezetése (ASP 2.0)	BEÉRKEZETT	jirateszt2@citromail.hu

1-1 / 1





A lista feletti szűrővel szűkíthetjük a megjelenítendő kérések listáját, illetve a bejelentés egyedi azonosítójára (Referencia), vagy leírására (Összefoglalás) kattintva megtekinthetjük a bejelentés adatait.

Kérés lezárása, újrainvitása

Ha egy kérésünket a DMS One Zrt. kollégái megoldják, akkor két lehetőségünk van:

- Kérés lezárása: ezzel a lehetőséggel elfogadjuk a megoldást és lezárt állapotba kerül a hibajegy. Amennyiben 2 hétig nem reagálunk a jegyre, a bejelentés automatikusan lezárásra kerül.
- Újrakezdés: ha nem vagyunk elégedettek a megoldással, akkor erre a gombra kattintva újrainvitathatjuk a bejelentést.

 DMS One Zrt. / ASP Irat szakrendszer ors... / ASP2-116
Kérdés iktatással kapcsolatban **MEGOLDVA**

 Megjegyzés hozzáadása a kéréshez... 

Aktivitás

Az Ön kérésének állapota megváltozott a következőre: **Megoldva**. A megoldás típusa: **Done**.

 Nem kérek értesítést

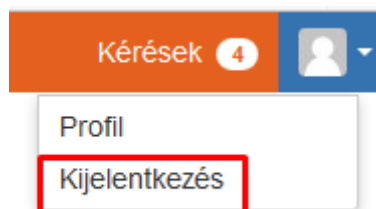
 Megosztás

 Kérés lezárása

 Újrakezdés

Kijelentkezés

A portálból a jobb felső sarokban profilunkra kattintva, majd a „Kijelentkezés” gombra kattintva jelentkezhetünk ki:



Záró rendelkezések

Biztosak vagyunk benne, hogy az Ön tetszését is elnyeri szolgáltatásunk, és Ön is az Ügyfélszolgálati oldalunk elégedett felhasználóinak számát gyarapítja!

Ha valamilyen kérése, kérdése lenne az ügyfélszolgálati oldal használatával, ne habozzon és lépjen kapcsolatba velünk az ügyfélszolgálati oldalon keresztül.

