



Quadro Byte Zrt.

Quadro Byte Zrt.

QB-Webdesk használati útmutató
Master felhasználó





QB-Webdesk, online ügyfélkapcsolati rendszer

A Quadro Byte Zrt. partnerei részére biztosított szolgáltatásai közül kiemelten fontosnak tartja az **ügyfélszolgálati kapcsolattartást**. A szolgáltatás színvonalának emelése érdekében egy **új online bejelentési lehetőséget szeretnénk biztosítani Önnek**, ezzel egyszerűsítve a bejelentés folyamatát, s gyorsítva annak feldolgozását.

QB-Webdesk rendszerünk a webdesk.qb.hu címen található, ahol felhasználóink egy gyors és átlátható felületen rögzíthetik a megoldandó kéréseket.

A rendszer használatához előzetes regisztráció szükséges. Működés szempontjából kétfajta felhasználói szintet különböztetünk meg:

- „Master felhasználó”, amelyet minden esetben a Quadro Byte Zrt. munkatársai rögzítenek be a rendszerbe. A „Master felhasználó” bejelentési, karbantartás, és nyilatkozattételi jogosultsággal is rendelkezik.
- „Felhasználó”, amelyet a Master felhasználó rögzít, bejelentési jogosultsággal rendelkezik.

Az alábbiakban áttekintjük a fő beállítási és eset rögzítési funkciókat.



Regisztráció/belépés

A Master felhasználó rendszerbe kerüléséről cégünk munkatársai gondoskodnak előre egyeztetett adatok alapján. Minden ügyfelünknek egy Master felhasználója lehet, amelyet mi regisztrálunk. A regisztrációhoz név és email cím megadása szükséges.

A rendszerbe kerülést követően a megadott email címre egy automatikus üzenetet küld a rendszer, amely az első belépéshez szükséges jelszót is tartalmazza. Az első belépést követően az automatikusan generált jelszót meg kell változtatni, erre belépés után a felületen azonnal lehetőség nyílik.

Az első sikeres belépést és jelszómódosítást követően a további belépés a bejelentkezési felületen a regisztrált email cím és saját jelszó páros megadásával lehetséges.

QB-Webdesk

Felhasználónév: palla.marton@gmail.com

Jelszó: |

Belépés

Új jelszó kérése



Felhasználói felület

Belépést követően a telephelyek listája látható, amely lista nem szerkeszthető, ezt cégünk munkatársai rendelik össze a Master felhasználóval. Továbbiakban új Felhasználó rögzítésekor a Master felhasználó a nála látott telephelyeket tudja hozzárendelni a Felhasználóhoz.

The screenshot shows the QB Webdesk interface. At the top, there is a navigation bar with 'QB Webdesk', 'Törzsek' (dropdown), 'Balla Márton', 'Jelszó módosítás', and 'Kijelentkezés'. Below this is the 'Telephelyek listája' section, which includes a search box labeled 'Keresés' and a view toggle (list/grid). The table below has three columns: 'Telephely megnevezése', 'Terület', and 'Levelezési azonosító'. It contains two rows of data. At the bottom, it says 'Megjelenítve 1 - 2 / 2 összesen'.

Telephely megnevezése	Terület	Levelezési azonosító
Teszt központ 1	Élelmezés	1testkp
Teszt központ 2	Élelmezés	2testkp

A **Törzsek** lenyíló menüre kattintva két további menüpont jelenik meg:

- **Telephelyek** (ezt a menüpontot látjuk alapértelmezettként)
- **Személyek**



Új személy rögzítése

A **Törzsek** menü → **Személyek** menüpontban van lehetőségünk új Felhasználó rögzítésére.

The screenshot shows the QB Webdesk interface. On the left, the 'Személyek listája' page is visible, featuring a table with columns 'Név' and 'Csoportok'. A red arrow points from the 'Új külső felhasználó' button to the 'Személy adatai' modal form on the right. The modal form contains the following fields:

- Vezetéknév: [Empty text box]
- Keresztnév: [Empty text box]
- Felhasználónév: [Empty text box]
- Telefon: [Empty text box]
- Telephelyek: [Dropdown menu with 'Válasszon!']
- Aktiv:

A 'Rögzítés' button is located at the bottom right of the modal form.

1. Első lépésben az **Új külső felhasználó** gombra kell kattintani, majd rögzíteni kell a felugró ablakban a szükséges adatokat. (A csillaggal megjelölt mezők kitöltése kötelező.)
2. A **Felhasználónév** mezőbe a leendő Felhasználó email címét kell beírni, majd a legalsó Aktív sorban kiválaszthatjuk, hogy a Felhasználónak legyen-e lehetősége a belépésre (ha nincs pipa a mezőben, nem lesz jogosult a belépésre).
3. Rögzítés után az új Felhasználó a megadott email címre egy automatikus üzenetet kap, amely tartalmazza a belépéshez szükséges első jelszót.



Telephelyek menüpont

A telephelyek listájában az összes olyan telephely megtalálható, amelyet előzőleg cégünk munkatársai a Master felhasználóhoz rendeltek. Kapcsolattartó megadása, nyilatkozat beküldése, Új eset (bejelentés) rögzítése az egyes telephelyeknél külön-külön valósítható meg. Telephely választáskor az alábbi ablak látható:

The screenshot displays the 'Telephelyek menüpont' interface. At the top, a search bar contains 'Teszt központ 2 1037, Budapest Bokor u. 9-11. (2testkp)'. Below this are two buttons: 'Fájl Feltöltése' and 'Nyilatkozat benyújtás'. The main area is divided into two columns. The left column, titled 'Telephelyhez tartozó cég', contains a 'Cég hozzárendelése' button. The right column, titled 'Telephelyhez tartozó kontaktok és személyek', contains an 'Új Kontakt' button and a table of authorized users. The table has two columns: 'Belépésre jogosult személyek' and a status column. The table lists 'Master Balla M [Master felhasználó]' and 'user balla m [Felhasználó]'. Below the table, it says 'Megjelenítve 1 - 2 / 2 összesen'. At the bottom, there is a 'Nyitott esetek' section with '+ Új eset' and 'Hibajegy archívum' buttons. Below this is a table header with columns 'Típus', 'Tárgy', and 'Felvétel ideje', and a message 'Nincs találat'.

- Az **Új kontakt** gombra kattintva a telephelyhez tartozó kontakt telefonszáma és email címe rögzíthető.
- Bejelentés rögzítésére az **Új eset** gombra kattintva van lehetőség.



Eset rögzítése

Új eset felvétele


Tárgy: Nem indul a program

Hibajegy típus: Eset
Hibajegy

Leírás: A program indításakor futási hiba jelentkezik.
További kérdés esetén a 436-9932-es telefonszámon érme el.
Üdvözlettel:
Tesz Elek

Rögzítés

Események Üres események

Időpont	Típus	Leírás	Személy	Munkaidő (perc)			
2017.04.24. 15:00:31	Eset felvétel	-	Master Balla M	-			

- **Új Eset** rögzítésénél jelenleg „hibajegy” típusú leadásra van lehetőség, erre a rögzítésnél rá kell kattintani.
 - A Leírás résznél van lehetőség bővebben kifejtetni a bejelentés jellegét.
 - Rögzítés után az Esetet rendszerünk automatikus elmenti, és annak beérkezéséről a rendszergazdákat tájékoztatja.
- Rögzítést követően a **Nyitott esetek** ablakban az Esetre kattintva követhető nyomon az eset „életútja”.
- Amennyiben az írásos bejelentés szöveges része nem hordozna elég információt, lehetősége van fájl csatolására is. Itt képernyőmentéseket, listákat tudnak nekünk feltölteni (a lenti képernyőn látható a piros karikával megjelölve).
- Amennyiben az Eset lezárásra került, a **Hibajegy archívum** gomb alatt megtalálható és visszatekinthető a megoldási folyamat.



Nyilatkozat benyújtása

Egyik nagy előnye a QB-Webdesknek, hogy az eddig papír alapon kitöltött, majd faxolt/szkennelt nyilatkozatok már online is leadhatók lesznek. Az ilyen formában történő leadást ugyanúgy elfogadjuk, mint a papír alapú változatot. Hasonlóan az Esetekhez, az online benyújtott nyilatkozat is egyből a rendszerünkbe kerül.

Benyújtás menete:

- A Nyilatkozat benyújtás gombra (1) való kattintás után a felugró ablak (2) Indoklás mezőjében kell kifejtetni az adatbázis felnyitás okát, majd a Rögzítés (3) gombbal lehet elküldeni a Quadro Byte munkatársaknak a bejelentést.

Nyilatkozat 2

1

1037, Budapest

Nyilatkozat benyújtás

Indoklás:

Egyben elfogadom, hogy a program algoritmusának és az adatbázis zártságának feloldása, programtól független manipulálása emberi tévesztést okozhat, bármilyen körülménytől munkavégzés mellett is. Az esetleg így keletkezett kárért a Quadro Byte Zrt-t semmilyen formában felelősség nem terheli.

Dátum: 2017.04.24. 15:08:04

Rögzítés

Reméljük, az új online ügyfélkapcsolati rendszer használatával egyszerűbb bejelentési lehetőséget teremtettünk Önöknek!

A rendszerrel kapcsolatos észrevételeiket az elelem@qb.hu email címen, vagy a +36 1 436 9932-es ügyfélkapcsolati számon várjuk.

