



Quadro Byte Zrt.

# Quadro Byte Zrt.

## QB-Webdesk használati útmutató





# QB-Webdesk, online ügyfélkapcsolati rendszer

A Quadro Byte Zrt. a partnerei részére biztosított szolgáltatásai közül kiemelten fontosabbnak 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](http://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, karbantartási 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

QB Webdesk User Marci Jelszó módosítás Kijelentkezés

A megnyitás dupla klikkel történik!

## Telephelyek listája

Patika  Élelmezés  QB Host  Egyéb  GYSE / Fitotéka  Közös

Keresés

Telephely megnevezése	Város	Terület	Levelezési azo...
QB-Élelmezés Teszt központ 1	Budapest	Élelmezés	1testkp
QB-Élelmezés Teszt központ 2	Budapest	Élelmezés	2testkp

Megjelenítve 1 - 2 / 2 összesen

Telephely választáskor a jobb oldali nézetet kapjuk, amelyben új kontakt adatok adhatók meg, új eset rögzíthető, illetve a hibajegy archívumban láthatók a korábbi lezárt esetek.

Belépést követően a telephelyek listája látható, amely lista nem szerkeszthető, ezt cégünk munkatársai rendelik össze a felhasználóval.

Teszt központ 2 1037, Budapest Bokor u. 9-11. (2testkp)

[Fájl Feltöltése](#) [Nyilatkozat benyújtás](#)

Telephelyhez tartozó cég [Cég hozzárendelése](#)

Telephelyhez tartozó kontaktok és személyek [Új Kontakt](#)

Belépésre jogosult személyek	
Master Balla M [Master felhasználó]	-
user balla m [Felhasználó]	-

Megjelenítve 1 - 2 / 2 összesen

Nyitott esetek [+ Új eset](#) [Hibajegy archívum](#)

Típus	Tárgy	Felvétel ideje
Nincs találat		



# 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 (bal oldalon lent piros karikával megjelölve).
- Amennyiben az Eset lezárásra került, a **Hibajegy archívum** gomb alatt megtalálható és áttekinthető a megoldási folyamat.

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

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

