

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy 2021. január 1-től fontos változás történt a hibabejelentések kezelésével kapcsolatban.

A hibabejelentés elsődleges módja a Helpdesk felületen történő hibajegy rögzítés.

A hibabejelentés új felülete az alábbi címen érhető el:

<https://www.seawing.eu/hu/hu/helpdesk>

Változott a Vevőszolgálat központi e-mail címe is, az új levelezési cím:

helpdesk.seawing@assaabloy.com

A telefonon és az e-mailen érkezett hibabejelentések is az új Helpdesk felületen kerülnek rögzítésre.

A hibabejelentési felület használatához felhasználónév és jelszó szükséges, melyet nyilvántartásunk alapján létrehoztuk cégüknek.

Felhasználónév: az az email cím, melyre ez a levél érkezett (csupa kisbetűvel)

Alapértelmezett jelszó: Seawing12. (a jelszónak a pont is része)

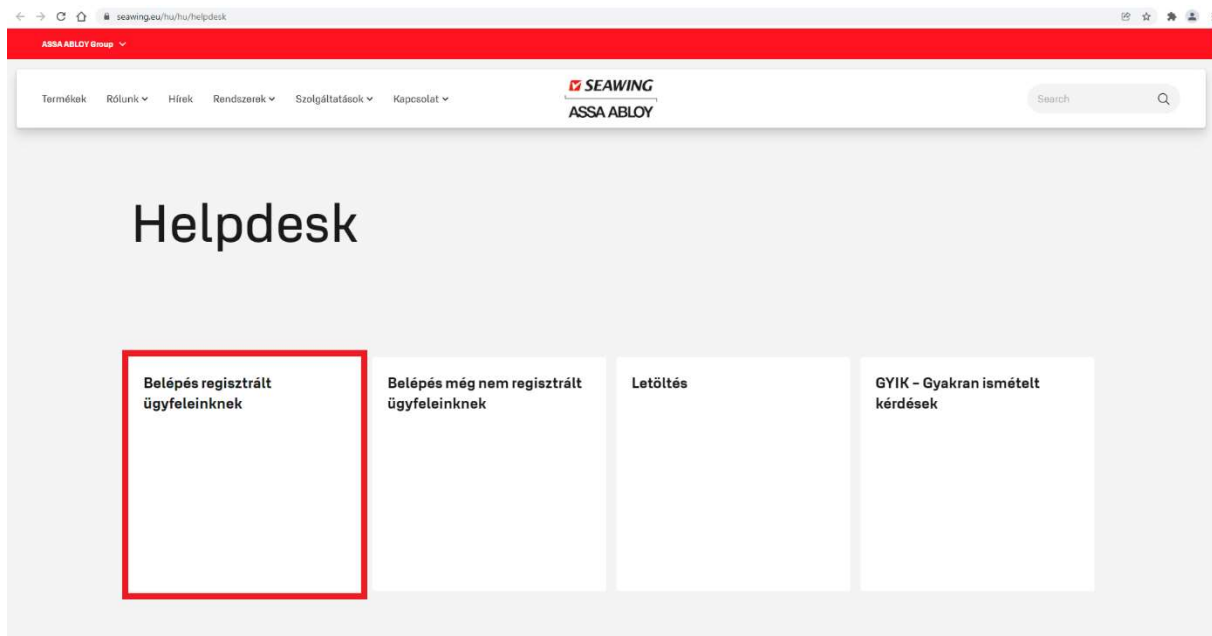
Kérjük, az alapértelmezett jelszót az első belépés alkalmával változtassa meg!

Amennyiben további szervezeti felhasználót kíván a Helpdesk felülethez adni, esetleg bármilyen változtatást szeretne, kérjük, vegye fel a kapcsolatot az ASSA ABLOY Seawing Helpdesk Teammel.

A Helpdesk felületre az alábbi menüpontok segítségével jelentkezhet be, adhat fel új hibajegyet, vagy ellenőrizheti eddigi hibajegyeinek állapotát:

Bejelentkezés

A fenti linkre kattintás után válassza a *Belépés regisztrált ügyfeleinknek* menüpontot. Az ablakban adja meg felhasználónevét, jelszavát, a választott nyelvet és nyomja meg a Belépés gombot.



Új hibajegy

Több hibás eszköz egyidejű bejelentésekor elegendő egy hibajegy felvétele.

Bejelentkezés után a bal oldali menüben válassza az *Új hibajegy* menüpontot.

Végfelhasználó: több telephely esetén szükséges a megfelelőt választani.

Régió: válassza az Assa Abloy Seawing-et.

Hibajegy típus kiválasztása: válasszon a legördülő listából, a fő rendszerek előtt található + jel lenyitásával tovább pontosíthatja a hiba típusát.

A lista egy teljes lista, nem csak a bejelentő szervezet rendszereit tartalmazza, hanem minden rendszert, ami a regisztrált ügyfelek részére elérhető.

Hibajegy címe: gépelje be a hiba néhány kulcsszavas megfogalmazását.

Hibajegy leírása: írja le részletesen a hibajelenséget, az érintett eszközöket.

Kattintson a *Folytatás* gombra.

HelpDesk

Új hibajegy

Hibajegyek

Megoldás keresése

Adminisztráció

Kézikönyv

TESA Download Area

TESA Return Forms

Itt új bejelentést tehet, amennyiben nem talált megoldást problémájára

Referens: Minta Minta

Szervezet: Átmeneti Szervezet

Régió: ASSAABLOY Seawing

Hibajegy típusa:

Hibajegy címe:

Hibajegy leírása:

- Beléptető és Integrált Rendszerek
- Hotel beléptető rendszerek
- Fürdő beléptető rendszerek
- Parkolórendszer
- Cominto lengőkapuk, teljes magas forgóvillák és gyorskapuk
- ASSA Abloy Termékek
- Egyéb / Kifutó termékek

Folytatás

Az aktuális felhasználóhoz mint referenst felvett összes hibajegy

Ehhez a szervezethez felvett, megnyitott hibajegyek

Prioritás: lehetősége van kiválasztani, hogy milyen prioritással küldi el a hibajegyet.

Kapcsolattartó személy hozzáadása: megadhat további kapcsolattartó személyt, valamint választhat további személyeket a szervezethez rögzített felhasználók közül.

Megválaszolt kérdések: regisztrált ügyfeleinknek nem szükséges kitölteni.

Az oldalon görgessen a lap aljára.

Csatolt fájlok: fájlokat csatolhat hibabejelentéséhez.

A hibajegy továbbításához kattintson a *Felvétel* gombra.

HelpDesk

Új hibajegy

Hibajegyek

Megoldás keresése

Adminisztráció

Kézikönyv

TESA Download Area

TESA Return Forms

Cég neve:

Cím 1:

Cím 2:

Irányítószám:

Város:

Email:

Telefonszám:

Csatolt fájlok(ok)

Fájl csatolható (max. 100 MB) a hibajegy áttekinthetőbbé tételéhez. Érzékeny vállalati vagy ügyfél-fájlok (külső program) esetén használjon biztonságos átadási módot.

Húzzon ide fájlokat, vagy kattintással válasszon ki fájlokat manuálisan.

Mégsem Mentés **Felvétel**

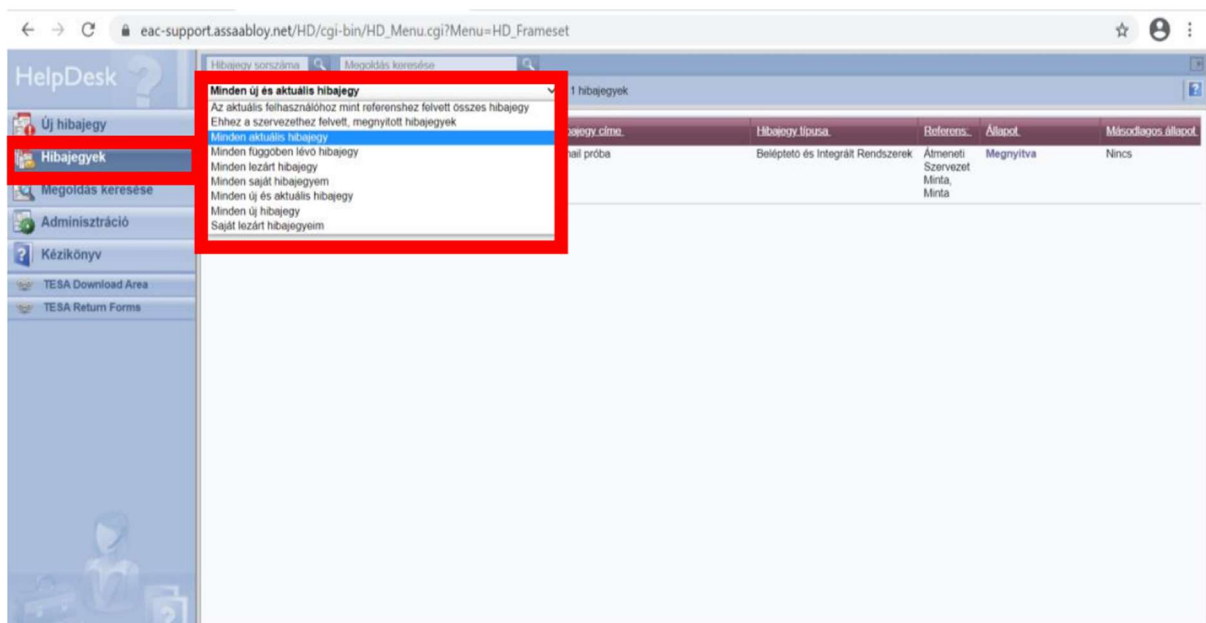
Hibajegyek

A bal oldali menüben válassza a *Hibajegyek* menüpontot.

A legördülő listából válassza ki milyen típusú hibajegyek jelenjenek meg.

A megjelenő listában válassza ki a keresett hibajegyet.

A hibajegy részletes adatai jelennek meg.

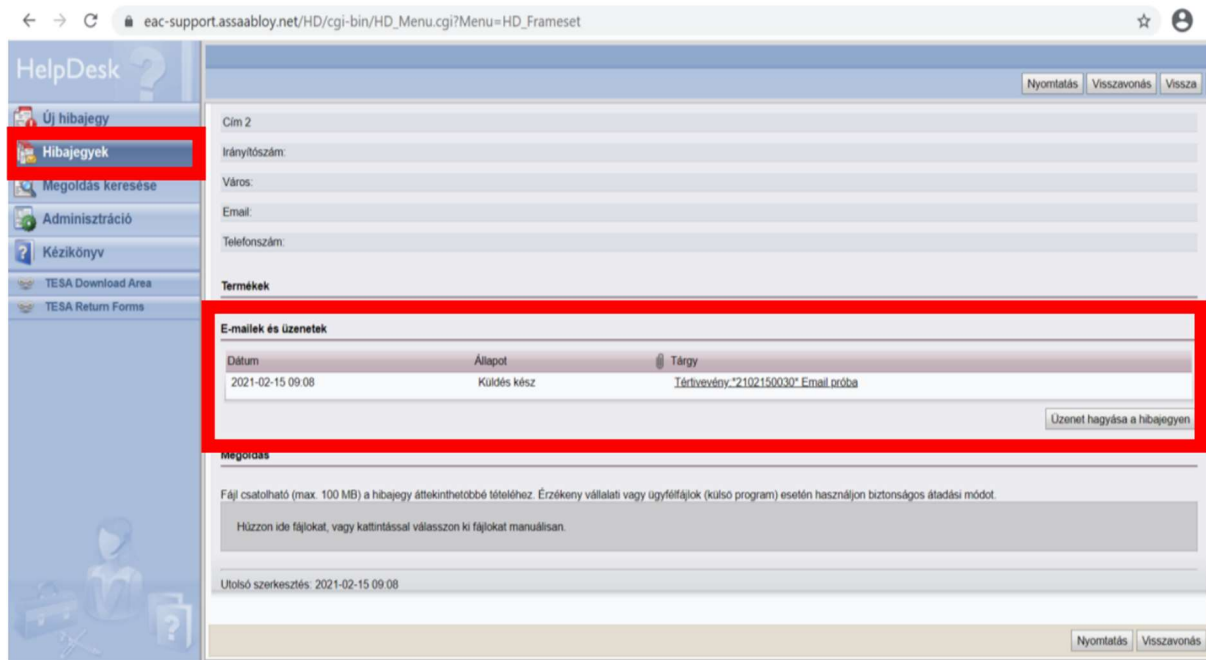


E-mailek és üzenetek: a kiválasztott hibajegyen az oldal aljára görgetve található a hibajegyhez köthető levelezés.

Bármely e-mailt megnyitva válasz emailt küldhet.

Külső levelező programból is kapcsolhat hibajegyéhez üzenetet, ennek feltétele, hogy a címzettek között szerepeljen a helpdesk.seawing@assaabloy.com e-mail cím és a levél tárgyában két csillag között a hibajegy sorszáma.

Üzenet hagyása a hibajegyen: további kérdéseket, információkat itt fűzhet a hibajegyhez.



A hibajegy felvételéről *tértivevény* küldhető e-mail formában, mely szintén az üzenetek alatt fog megjelenni.

A hibajegy állapotváltozásairól nem érkezik automatikus értesítés, belépéskor ellenőrizhető a hibajegy státusza.

Az általunk adott válaszok e-mail formájában fognak megérkezni a bejelentő címére. Amennyiben a tárgy mező változatlan marad, benne a két csillag közötti hibajegyszámmal, akkor az e-mailben érkező válaszok automatikusan megjelennek a webes felületen is.

Megoldás keresése

Új hibajegy felvétele előtt lehetőség van ellenőrizni, hogy a hibajelenség korábban előfordult-e már, amennyiben igen, akkor mi volt a felmerült probléma megoldása.

A bal oldali menüből válassza a *Megoldás keresése* – Részletes keresés menüpontot.

A jobb oldalon válassza a *Keresés ezek között: Minden hibajegy a saját szervezetemtől*.

A *Szöveg keresése* mezőbe írja be a kulcsszavakat.

A *Keresőmezők* jelölőnégyzeteivel meghatározhatja a keresés helyét, több találat érdekében érdemes a leírásban és a megoldásban is keresni.

Keresés célja: a választógombok segítségével tovább pontosíthatja a keresést.

Görögessen az oldal aljára és nyomja meg a *Keresés* gombot.

HelpDesk

Új hibajegy
Hibajegyek
Megoldás keresése

Részletes keresés

Keresés

Részletes keresés

Itt magas szintű kritériumok segítségével végezhet keresést. Válasszon, hogy a rendszer az összes hibajegy között vagy csak a GYIK-ban folytasson-e keresést. Tetszés szerint akár hány keresési kritériummal dolgozhat.

Keresés ezek között:

☒ Minden hibajegy a saját szervezetemtől ☐ Csak GYIK hibajegyek

Szöveg keresése:

Keresendő szöveg:

Keresőmezők:

☒ Hibajegy címe
☒ Hibajegy leírása
☒ Megoldás

Keresés módja:

☐ Keresett szöveg pontosan
☒ Keresett szöveg minden szava
☐ Keresett szöveg egy vagy több szava

Hibajegy típusa:

☒ ASSA ABLOY Seawing

☒ Kiválasztott objektum a fastruktúrában való elhelyezkedésétől függetlenül
☐ A fastruktúrában csak a kiválasztott elhelyezkedéssel bíró objektum
☒ Kiválasztott objektum szülőobjektumainak beillesztése (a fastruktúrában a kiválasztott elhelyezkedéssel bíró szülőobjektumokra kiterjedően)
☒ Kiválasztott objektum utódobjektumainak beillesztése

2021-02-19 hétfő 7 Minta Minta Kijelöléskészítés

A részletes keresés másik módja a rendszerre vagy rendszer eszközre történő keresés: A jobb oldalon válassza a *Keresés ezek között: Minden hibajegy a saját szervezetemtől*. A *Hibajegy típusa* mezőben nyomja meg a fehér + jelet, a fastruktúrában válassza ki a keresett eszközöket. A fastruktúra alatti választógombok és jelölőnégyzetek segítségével tovább pontosíthatja és rendezheti a keresést. Görgessen az oldal aljára és nyomja meg a *Keresés* gombot.

HelpDesk

Új hibajegy
Hibajegyek
Megoldás keresése

Részletes keresés

Keresés

Részletes keresés

Itt magas szintű kritériumok segítségével végezhet keresést. Válasszon, hogy a rendszer az összes hibajegy között vagy csak a GYIK-ban folytasson-e keresést. Tetszés szerint akár hány keresési kritériummal dolgozhat.

Keresés ezek között:

☒ Minden hibajegy a saját szervezetemtől ☐ Csak GYIK hibajegyek

Szöveg keresése:

Keresendő szöveg:

Keresőmezők:

☒ Hibajegy címe
☒ Hibajegy leírása
☒ Megoldás

Keresés módja:

☐ Keresett szöveg pontosan
☒ Keresett szöveg minden szava
☐ Keresett szöveg egy vagy több szava

Hibajegy típusa:

☒ ASSA ABLOY Seawing

☒ Kiválasztott objektum a fastruktúrában való elhelyezkedésétől függetlenül
☐ A fastruktúrában csak a kiválasztott elhelyezkedéssel bíró objektum
☒ Kiválasztott objektum szülőobjektumainak beillesztése (a fastruktúrában a kiválasztott elhelyezkedéssel bíró szülőobjektumokra kiterjedően)
☒ Kiválasztott objektum utódobjektumainak beillesztése

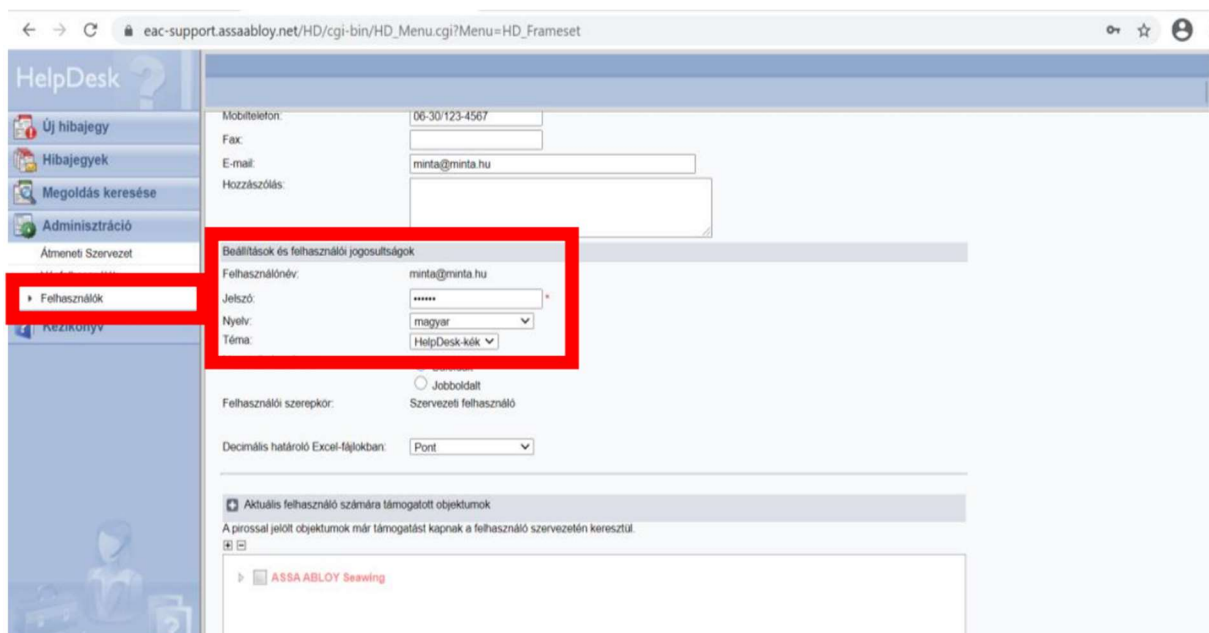
2021-02-19 hétfő 7 Minta Minta Kijelöléskészítés

Adminisztráció

Jelszó módosítása: a bal oldali menüből válassza az – Adminisztráció – Felhasználók menüpontot.

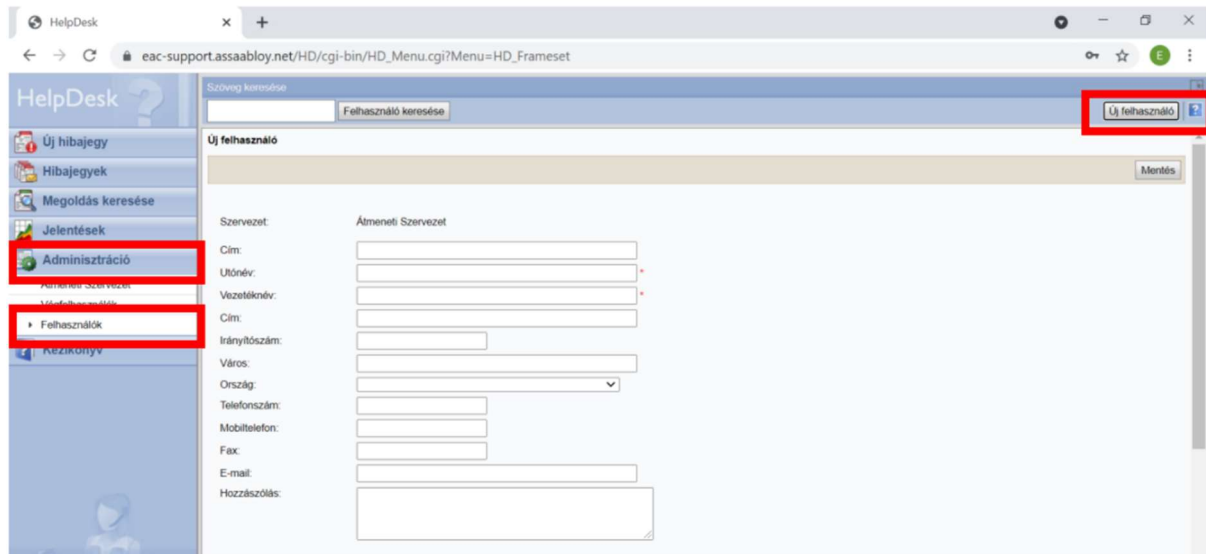
A jobb oldalon a *Beállítások és Jogosultságok – Jelszó* – mezőbe írja be az új jelszót.

Mentés gombra kattintás után a jelszó ismételt megadása szükséges. Az új jelszónak legalább 10 karakter hosszúságúnak kell lennie, tartalmaznia kell kis- és nagybetűt, számot és speciális karaktert.

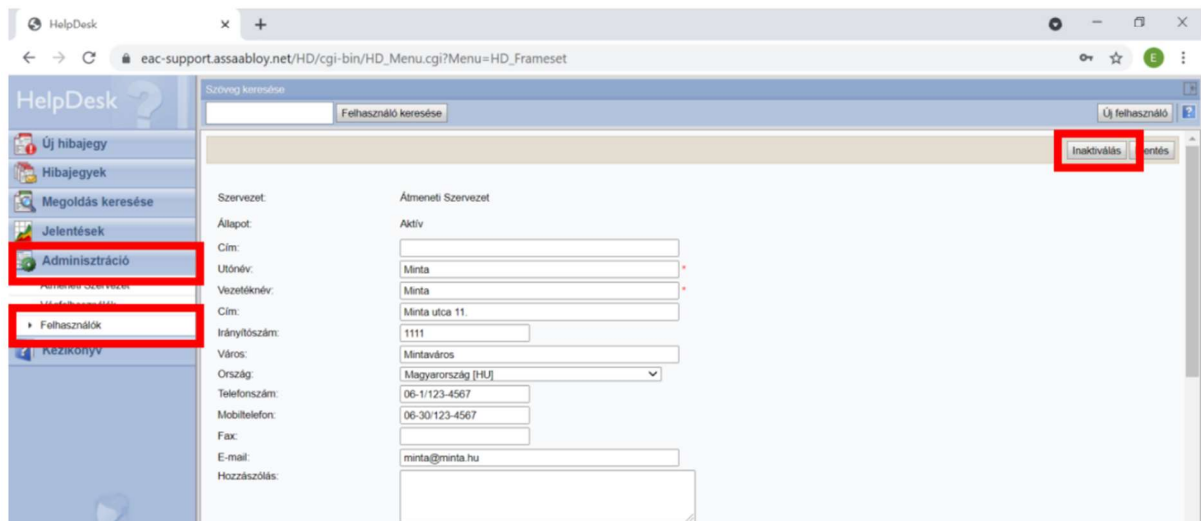


A szervezet adatainak módosításához, új szervezeti felhasználók felvételéhez szervezeti rendszergazda jogosultság szükséges, ennek a felhasználói szerepkörnek a beállításához kérje az ASSA ABLOY Seawing Helpdesk Team segítségét.

Szervezeti rendszergazdaként új felhasználó létrehozása: a bal oldali menüből válassza az - Adminisztráció - Felhasználók menüpontot. A jobb oldalon felül az *Új felhasználó* gombra kattintás után van lehetőség létrehozni a kívánt felhasználót.



Szervezeti rendszergazdaként felhasználó inaktíválása: a bal oldali menüből válassza az – Adminisztráció - Felhasználók menüpontot. Válassza ki az inaktíválni kívánt felhasználót és jobb oldalon fent kattintson az *Inaktíválás* gombra.



Kézikönyv

A Kézikönyv menüpontban a Helpdesk teljes leírása olvasható, jelenleg angol nyelven. A regisztrált felhasználók számára elérhető funkciók a 19-31. oldalon olvashatóak -Part 2: Organisation User/ Organisation Administrator fejezetcímmel.