

# Helpdesk Hibabejelentő

## Használati útmutató

[helpdesk.biederbau.hu](https://helpdesk.biederbau.hu)

### Tartalomjegyzék:


1. Felület elérhetősége
2. Bejelentkezés a rendszerbe
3. Elfelejtett jelszó
4. Hibajegy (észrevétel, üzenet) feladása
5. Hozzászólás és melléklet csatolása a hibajegyhez
6. Hibajegy lezárás vagy visszaadása
7. Profilom menü
8. Help menü
9. Kijelentkezés a rendszerből

## 1. Felület elérhetősége:

**helpdesk.biederbau.hu**

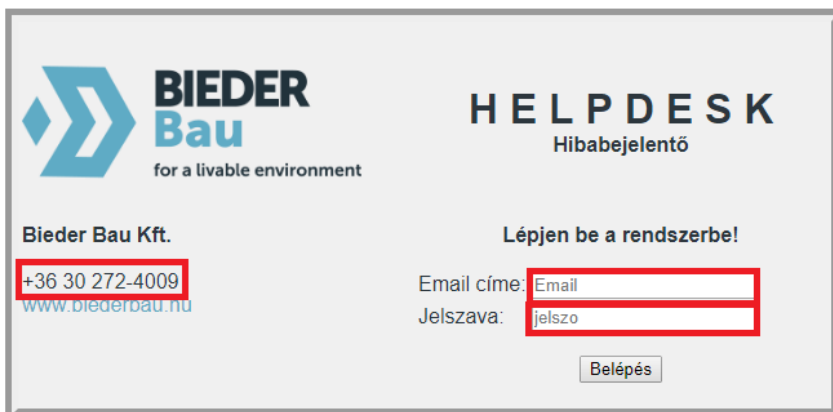
## 2. Bejelentkezés

Ha belép a felületre a következő ablakot fogja látni



[Elfelejtette a jelszavát?](#)

A webhely cookie-k segítségével nyújtja a szolgáltatásokat. Ön a rendszerbe való belépéssel elfogadja a cookie-k használatát. Olvassa el [Adatkezelési tájékoztatónkat!](#)



[Elfelejtette a jelszavát?](#)

A webhely cookie-k segítségével nyújtja a szolgáltatásokat. Ön a rendszerbe való belépéssel elfogadja a cookie-k használatát. Olvassa el [Adatkezelési tájékoztatónkat!](#)

Belépéshez szükséges megadnia az **e-mail címét** és **jelszavát**. Minden bérlőnkél a kapcsolattartó e-mail címével, és a generált jelszavával tud bejelentkezni. Tájékoztató e-mailben mindenki részére korábban megküldtük ezeket az adatokat. Az e-mail cím és a jelszó beírása után kattintson a Belépés gombra.

A belépési felületen található **telefonszámon** tudnak segítséget kérni, ha valami hibát észlelnek, vagy nem tudnak hibajegyet feladni.

### 3. Elfelejtett jelszó

„Elfelejtette a jelszavát?” kérdésre kattintva a következő kép lesz látható

#### Jelszóemlékeztető

Kérem adja meg rendszerünkben regisztrált email címét!

Email címe:

Ha megadja a regisztrált e-mail címét és rákattint az „Emlékeztető küldése” gombra, akkor a kapcsolattartó a következő üzenetet fogja kapni:

*„Kedves Ügyfelünk!*

*Az e-mail címére elfelejtett jelszó kérelem érkezett.*

*Az Ön beállított jelszó emlékeztetője:*

*Ha ennek ismeretében be tud lépni, eddig használt jelszavával továbbra is használhatja rendszerünket.*

*Ha jelszó emlékeztetője birtokában sem tud belépni, Önnek egy egyszeri belépési kód használatával lehetősége van új jelszó megadására.*

*Egyszeri belépési kódja: **ILCRBMKBT***

*[Kattintson ide az új jelszó beállításához!](#)*



*Üdvözlettel:*

*Bieder Bau Kft. munkatársai”*

A „Kattintson ide az új jelszó beállításához!” linken lehetősége van megváltoztatni a jelszavát.

#### Új jelszó megadása

Kérem adja meg az emailben kapott egyszeri belépési kódját, és az új jelszavát!

Egyszeri belépési kód:

Új jelszó megadása:

Új jelszó:

Új jelszó még egyszer:

**Adatkezelési tájékoztató**nkat a belépési felület tartalmazza, kérem, hogy figyelmesen olvassák el. Amennyiben belépnek a felületünkre, az adatkezelési tájékoztatót automatikusan elfogadottnak tekintjük.

#### 4. Hibajegy (észrevétel, üzenet) feladása

Belépés után a következő képernyőt fogja látni:



The screenshot shows the HELPDESK interface. At the top left is the BIEDER Bau logo. In the center is the text 'HELPDESK'. At the top right, it says 'Üdvözzük: Szabó-Béni Anita! (Kapcsolattartó)'. Below this is a dark navigation bar with links for 'Hibajegyek', 'Profilom', 'Help', and 'Kilépés'. The main content area is titled 'Folyamatban lévő hibajegyeim' and contains a button 'Új hibajegy rögzítése'. Below the button is a table header with columns: 'Státusz', 'Azon', 'Kelt', 'Ingatlan', 'Bérlemény', 'Bérlő', 'Téma', and 'Tárgy'. There is also a link 'Lezárt hibajegyeim' on the right side of the header.

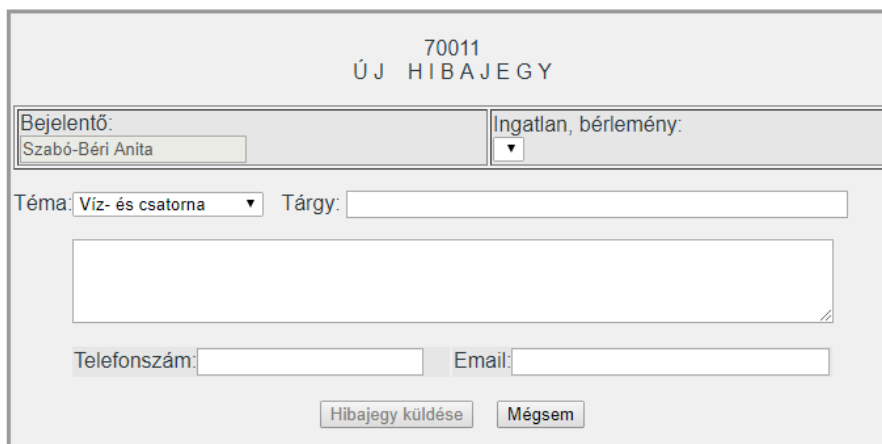
Itt lesz látható minden feladott hibajegye, az oszlopokban található információkkal, amik a következőek:

- Státusz: mutatja, hogy jelenleg milyen fázisban van a feladott hibajegye (új hiba, folyamatban, átadva)
- Azonosító: minden hibajegynek egyedi azonosító száma lesz, így ha hivatkozni kell rá bármilyen levelezés kapcsán, akkor részünkre elegendő ezt az azonosítót megadni.
- Kelt: a feladás dátuma fog itt szerepelni
- Bérlemény: melyik bérleményre adta fel a hibajegyet, ez abban az esetben lehet fontos, ha esetleg Önnek több bérleménye is van
- Bérlő: itt a konkrét cégnév fog megjelenni, akinek a kapcsolattartója rögzítette a hibajegyet
- Téma: hibajegyet előre meghatározott témákban lehetséges feladni (erről bővebben a későbbiekben olvashat)
- Tárgy: a tárgy mező a hiba oka röviden megfogalmazva (pl: Téma: Víz; Tárgy: Csöpög a csap).

#### Folyamatban lévő hibajegyeim

Új hibajegy rögzítése

Az „Új hibajegy rögzítése” gombbal kezdheti meg a hibajegyének feladását. Ezen gombra kattintás után a következő felület jelenik.

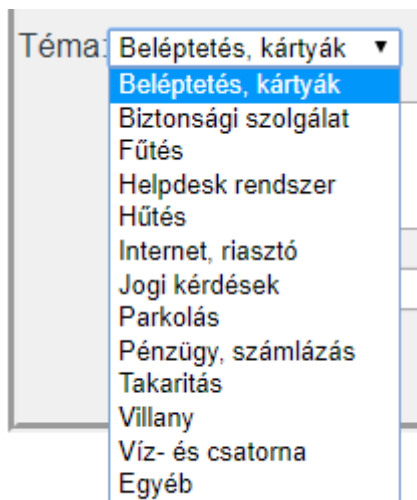


The screenshot shows the 'ÚJ HIBA JEGY' form. At the top, it says '70011 ÚJ HIBA JEGY'. The form has several fields: 'Bejelentő:' with the value 'Szabó-Béni Anita', 'Ingatlan, bérlemény:' with a dropdown arrow, 'Téma:' with a dropdown menu showing 'Viz- és csatorna', and 'Tárgy:' with a text input field. Below these is a large text area for the message. At the bottom, there are fields for 'Telefonszám:' and 'Email:', and two buttons: 'Hibajegy küldése' and 'Mégsem'.

**Bejelentő:** Kapcsolattartó neve

**Ingatlan, bérlemény:** ez a legördülő mező, csak abban az esetben aktív, ha Önöknek több bérleményük is van

**Téma:** a hibajegy feladásának okát, az alábbi témák közé sorolja be:

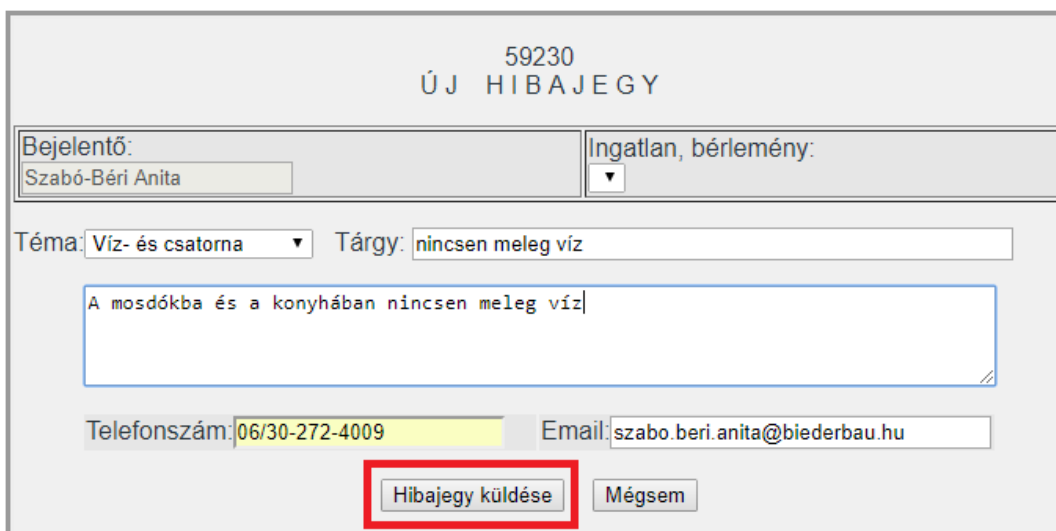


**Tárgy:** kérjük, rögzítse röviden a hiba okát

A **szabad mezőbe** ismertesse a problémát minél részletesebben, ezzel megkönnyítve a mi munkánkat is.

A **telefonszám és email cím** alaphelyzetben ki lesz töltve az Önök által megadott kapcsolattartásra szánt személy telefonszámával és email címével. Amennyiben mégsem ezeken az elérhetőségeken kívánja tartani a kapcsolatot, ide berögzítheti az aktuális kapcsolattartó adatait.

A „Hibajegy küldése” gomb csak akkor válik aktívvá, ha minden sor kitöltésre kerül.



A „Hibajegy küldés” gombra való kattintás után, a hibajegy feladásra kerül, amit az illetékes kollégánk azonnal megkap.

Erről a feladó kapcsolattartó a következő tájékoztató e-mailt fogja megkapni:

*„Köszönjük bejelentését, munkatársaink hamarosan felveszik Önnel a kapcsolatot.”*

A felületen keresztül a hibajavításáért felelős személy felveheti Önökkel a kapcsolatot, melyről e-mail formában értesülnek.

A következő üzenet érkezik a kapcsolattartó e-mail címére, ha a kollégánk kommentet fűz a hibajegyhez:

*„A folyamatban lévő hibajegyéhez új megjegyzést rögzítettek.”*

**Folyamatban lévő** címkét kap az a hibajegy, aminek a munkálatait megkezdtük, erről e-mailben értesítjük Önöket.

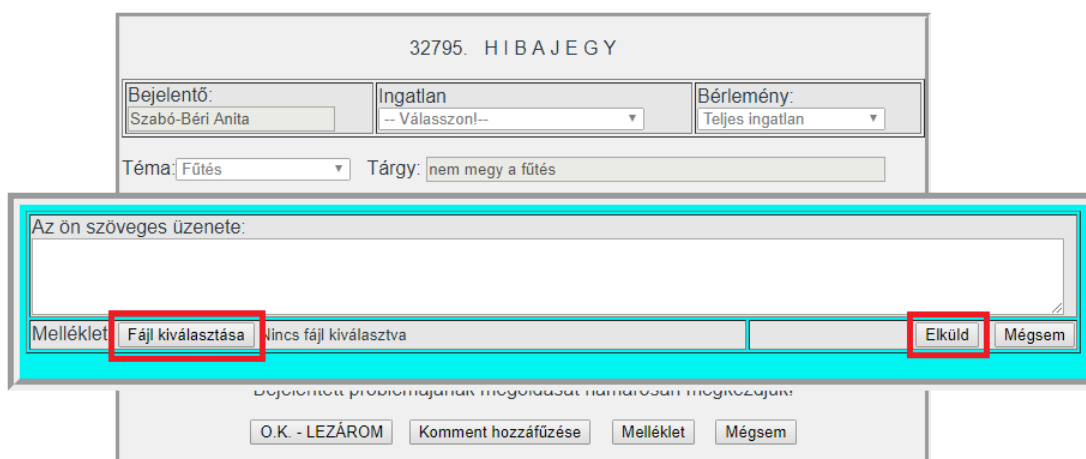
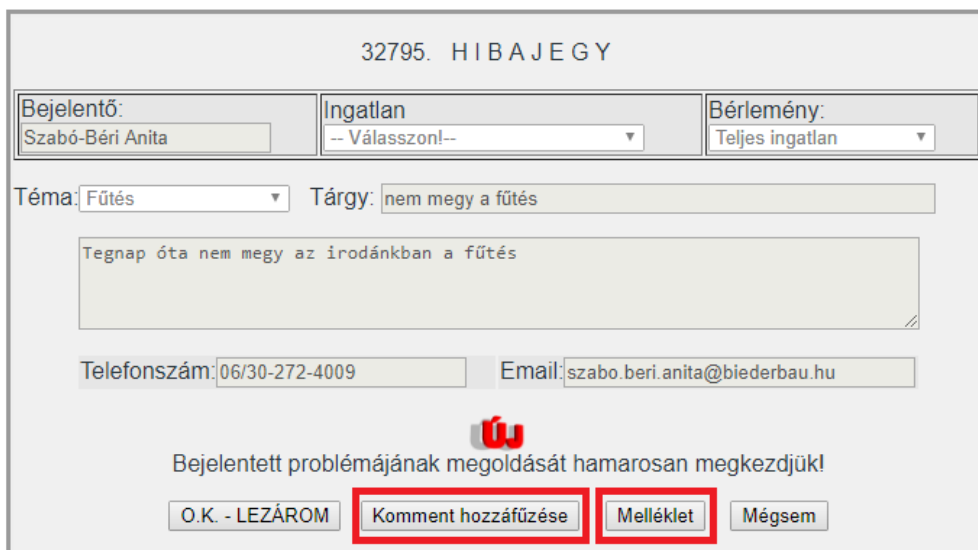
*„Az Ön által bejelentett hiba javítása folyamatban van.  
Türelmét kérjük, köszönjük.”*

## 5. Komment hozzáfűzése és melléklet csatolása hibajegyhez

Minden kapcsolattartónak van lehetősége a meglévő hibajegyhez üzenetet hozzáfűznie vagy mellékletet csatolnia.

Ha kapcsolattartó szeretne hibajegy feladása után fontos információt megosztani a hibával kapcsolatban, vagy mellékletet csatolni, akkor a következőket kell tennie:

- Adott hibajegy megkeresése, megnyitása
- Komment hozzáfűzése/Melléklet gomb kiválasztása




- Komment hozzáfűzése esetén: „Az Ön szöveges üzenete” ablakba írja bele a kérdéseit, észrevételeit és az „Elküld” gombbal véglegesítheti.
- Melléklet csatolása esetén: „Fájl kiválasztásával” tallózhat a számítógépéről, a betöltött dokumentum véglegesítése az „Elküld” gomb megnyomásával történik.

## 6. Hibajegy lezárása, visszaadása

**Átadva** címke kerül a hibajegyre, ha a hiba javításáért felelős személy készre jelentette a feladatot. A kapcsolattartónak két lehetősége van:

- Megoldottnak tekinti a hibajegyben feltüntetett észrevételt
- Nem tekinti megoldottnak a hibajegyben feltüntetett észrevételt

Amennyiben nem fogadja el az átadott munkát, kérem, hogy komment hozzáfűzésével indokolja meg döntését.

9126. HIBA J E G Y		
Bejelentő: Szabó-Béri Anita	Ingatlan -- Válasszon!--	Bérlemény: Teljes ingatlan
Téma: Pénzügy, számlázás	Tárgy: hiányzó számla	
Nem kaptunk számlát előző hónapban.		
Telefonszám: 06/30-272-4009	Email: anita.beri@hotmail.com	
 Bejelentett problémáját megoldottuk. Amennyiben Ön is rendben találja, kérem kattintson az 'OK, Lezárom' gombral		
<b>O.K. - LEZÁROM</b>	Komment hozzáfűzése	Melléklet
	Mégsem	

A kapcsolattartó az alábbi e-mailt kapja meg a feladat átadásakor:

*„Munkatársaink elvégezték az Ön által bejelentett hiba javítását.  
Kérjük, hogy ellenőrizze, és amennyiben rendben találja, a hibajegyre kattintva zárja le.  
Köszönjük.”*



## 7. Profilom menü

78294. kódszámú USER adatainak módosítása	
Azon:	<input type="text" value="78294"/>
Név:	<input type="text" value="Szabó-Béri Anita"/>
Email cím:	<input type="text" value="szabo.beri.anita@biederbau.hu"/>
Telefon:	<input type="text" value="06/30-272-4009"/>
Jelszóemlékeztető:	<input type="text"/>
Új jelszó megadása: (ha üresen hagyja, nem változik a régi)	<input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="button" value="Letárol"/> <input type="button" value="Mégsem"/>	

- **Azonosító:** kapcsolattartóhoz generált egyedi azonosító, ami nem változtatható
- **Név:** kapcsolattartó neve
- **Email cím:** kapcsolattartó mail címe
- **Telefon:** kapcsolattartó telefonszáma
- **Jelszó emlékeztető:** jelenleg az általunk generált jelszavát tartalmazza. Jelszó módosítás esetén, ide olyan bejegyzést rögzíthet, amiről eszébe jut az Ön beállított jelszó. (pl. első házi kedvencem neve)
- **Új jelszó megadása:** általunk generált jelszavát módosíthatja

Bármilyen módosítást hajt végre, minden esetben a „Letárol” gombbal véglegesíteni kell.

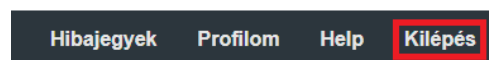
## 8. Help menü

A Help menüpont alatt található a Helpdesk felület használati útmutatója.

## 9. Kijelentkezés

A rendszerből való kilépéshez a „Kilépés” gombra kell kattintania.

Üdvözljük, **Szabó-Béri Anita!**  
(Kapcsolattartó)



A kilépés után a következő képernyő látható.



Ha bármilyen kérdése, vagy kérése merül fel a rendszer használatával kapcsolatban, akkor a következő telefonszámon keressen bizalommal:

**Szabó-Béri Anita**  
**06/30-272-4009**