

# Ticketing rendszer (Service Desk)

A **Service Desk** rendszer adja a szolgáltatásaink ügyfélszolgálati alapjait. Ide érkezik be mindenféle megkeresés, legyen az hibajelentés, mészaki segítségkérés, számlázási kérdések, ajánlatkéresek, stb. Akkor is, amikor Ön levelet ír a [support@versanus.eu](mailto:support@versanus.eu) címre. Ekkor a visszaküldünk egy levelet, aminek a tárgya valahogy így néz ki: [Versanus] VRS-12345. az így létrejött szám mutatja az Ön megkeresésének, tiktetjének a sorszámát. Ezt minden supportos kolléga látja, van, hogy többen is segítenek 1-1 esetben. Ha a folyamatban lev esemény kapcsán netán betelefonálna, elég ha bemondja a számot és bármely kolléga rá tud nézni, tud segíteni, vagy tudja, hogy hová kell kapcsolni.

Ezt a rendszert eddig csak e-mailen keresztül használtuk, most pedig kiterjesztjük és munkára fogjuk a **portál** felületét is.

**Service Desk portál címe:** <https://service.versanus.eu/servicedesk/customer/portals>

Tesszük ezt azért, mert felgyorsítja a folyamatokat és tehermentesíteni tudja ügyfélszolgálatunkat. Amikor Ön ezen a felületen indít felénk új jegyet, és gépelni kezdi a szöveget, akkor a rendszer a mögé kötött tudásbázisból elkezd keresni a lehetséges válaszokat, amik azonnali megoldást adhatnak, így Ön gyorsabban kaphat választ a gyakori kérdésekkel megválaszolható megkeresésekre, minket pedig tehermentesít, ezért kérjük, használja bátran! Ha kérdése speciális, akkor pedig nyugodtan adja le online, ebben a rendszerben üzenetét, amire több kategória is rendelkezésére áll.

## Olvassa el az alábbi bejegyzéseket a használatához:

- [Alapvet fiókmeletek](#)
- [Kérések kezelése](#)
- [Profil szerkesztése](#)
- [Új kérelem Tudásbázis használatával](#)