ELTE
EÖTVÖS LORÁND
TUDOMÁNYEGYETEM

Cím: 1117 Budapest, Pázmány Péter sétány 1/A, 6. emelet 6.127
1088 Budapest, Múzeum körút 4/C, Alagsor 61/A.
Telefon: 372-2500/6800
E-mail: operator@elte.hu
Honlap: iig.elte.hu

ELTE AppWorks Ügyfélportál használati útmutató

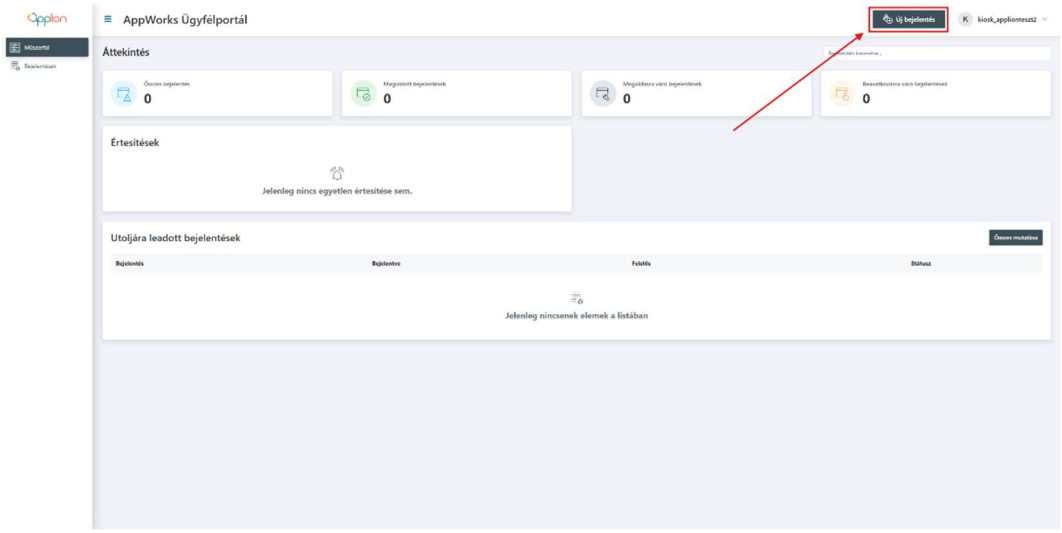
1. Az ügyfélportál elérhető az intranet.elte.hu oldalon az alkalmazások között vagy közvetlenül az alábbi linken keresztül:

   https://appworks-elte.applion.hu/helpdesk/login

2. Az oldal megnyitása után a bejelentkezési felület fogad bennünket, ahol IIG azonosítóval és a hozzátartozó jelszóval tudunk belépni.



3. Bejelentkezés után látjuk az eddigi bejelentéseinket és tudunk leadni új igényt. Új bejelentésre a felület jobb felső sarkában van lehetőség.



ELTE
EÖTVÖS LORÁND
TUDOMÁNYEGYETEM

Cím: 1117 Budapest, Pázmány Péter sétány 1/A, 6. emelet 6.127
1088 Budapest, Múzeum körút 4/C, Alagsor 61/A.
Telefon: 372-2500/6800
E-mail: operator@elte.hu
Honlap: iig.elte.hu

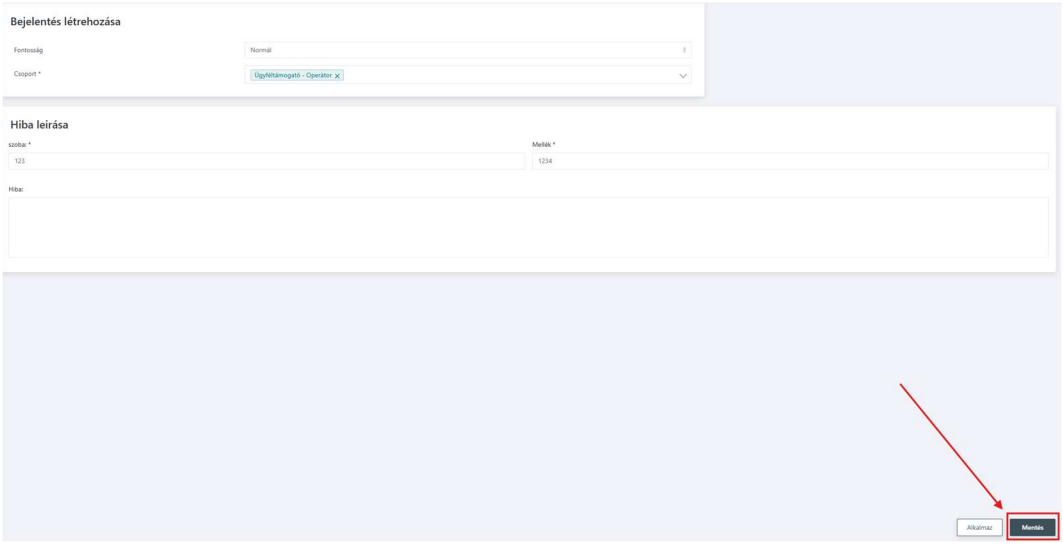
4. Ezt követően megjelennek a jelenleg elérhető bejelentések



5. A bejelentés kiválasztása után ki kell tölteni az űrlap adatait (*-gal jelölt mezők kötelezőek)

   a. A csoport automatikusan kitöltődik a bejelentő szervezeti egysége alapján igy egyből a megfelelő ügyféltámogató csoporthoz kerül a bejelentés.

   b. Miután kitöltöttük a mezőket a jobb alsó mentés gombbal elküldhetjük a bejelentésünket. Erről az adott csoport azonnal email értesítést kap.

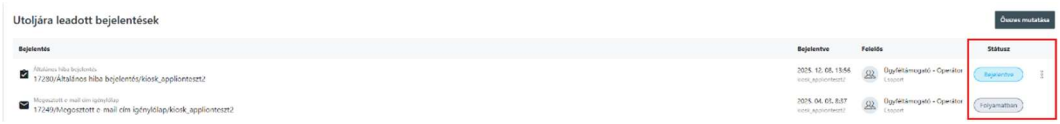


ELTE
EÖTVÖS LORÁND
TUDOMÁNYEGYETEM

Cím: 1117 Budapest, Pázmány Péter sétány 1/A, 6. emelet 6.127
1088 Budapest, Múzeum körút 4/C, Alagsor 61/A.
Telefon: 372-2500/6800
E-mail: operator@elte.hu
Honlap: iig.elte.hu

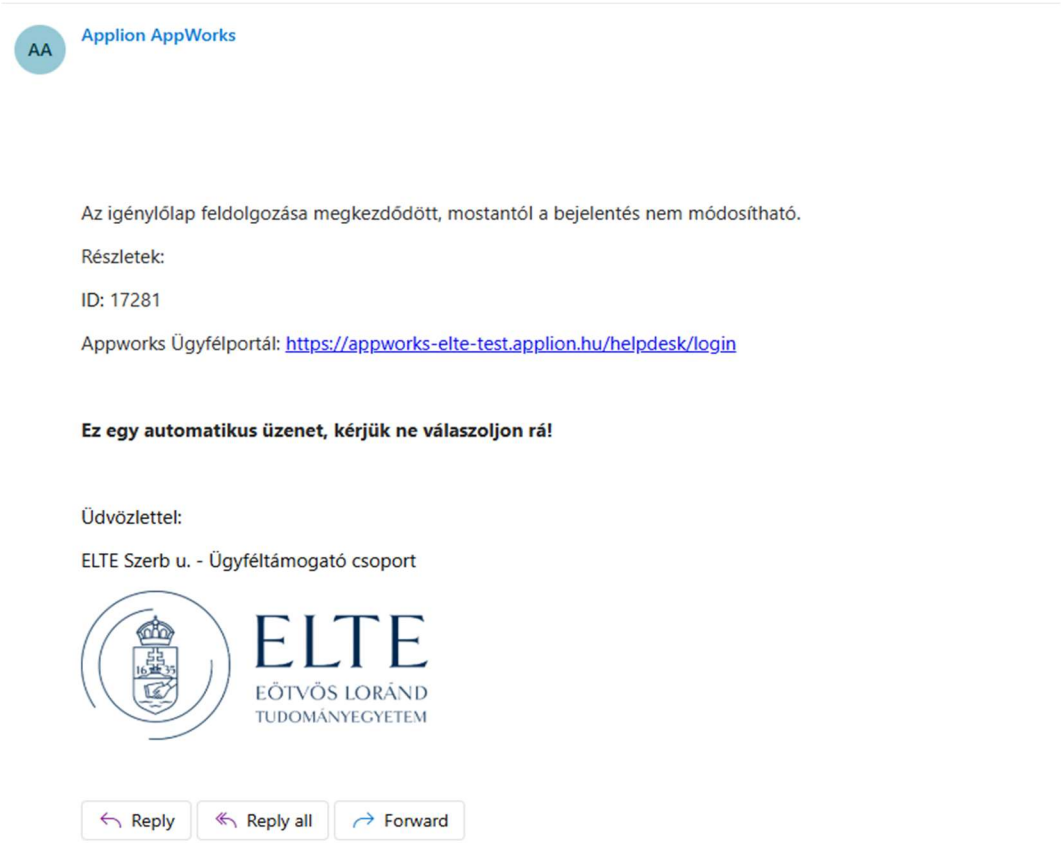
6. Majd a műszerfalon megjelenik a bejelentés, ahol nyomon tudjuk követni, hogy hol tart az ügy.

   a. Amíg “bejelentett” státuszban van addig van lehetőségünk a módosításra. Ehhez csak a feladat nevére kell kattintani.



   b. Amint a bejelentést feldolgozzák a kollégák, átvált az ügy “folyamatban” státuszra, innentől ez a bejelentés nem módosítható. Erről is email értesítést is küldünk.

   c. Az emailben szereplő ID megegyezik az ügyfélportál oldalán található bejelentések kezdeti számával, igy könnyen nyomon követhetőek az ügyek.



7. Végül, amikor a kollégák befejezték a munkát a státusz átvált “lezárt” állapotra és erről is email értesítést küldünk.